

บทที่ ๕

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “ประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อรัง อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์” โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

๑. เพื่อศึกษาประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อรัง อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์ ๒. เพื่อเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อรัง อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ๓. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ในประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อรัง อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ดำเนินการตามระเบียบการวิจัย แบบผสมวิธี (Mixed-Method Research) ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย คือ ประชาชนในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อรัง อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์ ซึ่งมีจำนวน ๘,๕๗๕ คน โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตร Taro Yamane ซึ่งได้ระดับความเชื่อมั่นที่ ๐.๐๕ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน ๓๘๒ คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยค่าความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (percentage) หาค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) การทดสอบค่าที (t-test) เพื่อทดสอบแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยสองกลุ่ม และการทดสอบค่าเอฟ (F-test) ด้วยการวิเคราะห์ ความแปรทางเดียว (One Way ANOVA) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยตั้งแต่สามกลุ่มขึ้นไป และการวิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) และเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference: LSD) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In depth Interview) กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informant) และใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหาประกอบบริบทซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

๕.๑ สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษา “ประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อรัง อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์” ผู้วิจัยสรุปผลได้ดังนี้

๕.๑.๑ ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน ๒๐๘ คิดร้อยละ ๕๔.๔๕ มีผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มี ๓๑ – ๔๐ ปี จำนวน ๑๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๖๒ มีระดับระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน ๑๔๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๓๑ มีอาชีพอิสระ จำนวน ๑๖๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๔๕

๕.๑.๒ ประสิทธิภาพการดำเนินงานตามแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อรัง อำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์

ประสิทธิภาพการดำเนินงานตามแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อรัง อำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ โดยภาพรวมอยู่ระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสรุปได้ ดังนี้

๑.ประสิทธิภาพด้านการให้บริการ ประสิทธิภาพการดำเนินงานตามแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อรัง อำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ ประสิทธิภาพด้านการให้บริการ ๓.๓๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ท่านมีส่วนร่วมเข้ารวมในการเสนอปัญหา/ความต้องการของชุมชน เพื่อจัดทำแผนพัฒนา ตามงบประมาณที่ได้รับ อยู่ในระดับมากที่สุด ๔.๕๗ รองลงมา คือท่านได้รับประโยชน์จากการร่วมจัดทำแผนพัฒนาตำบลตามงบประมาณ อยู่ในระดับมาก ๓.๘๗ และผลค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในด้านกระบวนการตัดสินใจข้อที่เหลืออยู่ในระดับปานกลาง

๒.ประสิทธิภาพด้านพึงพอใจของผู้รับบริการ ประสิทธิภาพการดำเนินงานตามแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อรัง อำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ ประสิทธิภาพด้านพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ๔.๐๖ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าประชาชนให้ข้อมูลระดับมากที่สุด คือองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อรังมีการมอบหมายงานให้ตรงกับความรู้ความสามารถ ความถนัด ๔.๘๙ รองลงมา คือท่านมีการวิเคราะห์สถานการณ์ทั้งภายในและภายนอก เพื่อแก้ไขจุดอ่อน รักษาจุดแข็ง หลีกเลี่ยงสิ่งที่อาจเป็นภัยอีกด้าน และมองหาโอกาสหรือจังหวะที่เหมาะสม เพื่อให้งานในหน้าที่เป็นไปด้วยความราบรื่นประสบผลสำเร็จ ๓.๖๑ ซึ่งอยู่ในระดับมากและระดับสุดท้าย คือ ท่านตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงานในหน้าที่เป็นประจำ เพื่อปรับปรุงและพัฒนางานให้ดียิ่งๆ ขึ้นไป ๓.๑๓ ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง

๓.ประสิทธิภาพด้านโครงสร้างพื้นฐาน ประสิทธิภาพการดำเนินงานตามแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อรัง อำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ ประสิทธิภาพด้านโครงสร้างพื้นฐาน ๓.๗๘ เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่าประสิทธิภาพการดำเนินงานตามแผนพัฒนาให้ข้อมูลระดับมากที่สุด คือ มีการสนับสนุนเลื่อนตำแหน่งหรือปรับระดับตามความสามารถและความเหมาะสม ๔.๓๘ รองลงมา คือ มีการตัดถนนด้วยวาจาเมื่อมีการกระทำความผิดเป็นครั้งแรก ๓.๑๙ อยู่ระดับปานกลาง และผู้บริหารปฏิบัติตนเป็นแบบอย่าง ในการรักษาระเบียบวินัย ๓.๑๑ ของประชาชน ๓.๑๑ ประสิทธิภาพด้านกระบวนการภายใน ข้อที่เหลืออยู่ในระดับมากทุกข้อ

๔.ประสิทธิภาพด้านการเรียนรู้และพัฒนา ประสิทธิภาพการดำเนินงานตามแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อรัง อำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ ด้านประสิทธิภาพด้านการเรียนรู้และพัฒนา อยู่ในระดับมาก ๓.๗๘ จำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีส่วนร่วมให้ข้อมูลระดับมากที่สุด คือ มีการจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาองค์ความรู้ของบุคลากรในองค์กรอย่างทั่วถึง ๔.๓๘ รองลงมา คือ มีงบประมาณในการจัดการศึกษาให้กับบุคลากรในองค์กรอย่างเพียงพอ ๓.๙๙ และระดับสุดท้าย คือ มีการส่งให้ไปฝึกอบรมความชำนาญเฉพาะด้านเพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญในด้านนั้น ๆ เช่น กีฬา คอมพิวเตอร์ เป็นต้น ๓.๑๑ ซึ่งอยู่ระดับปานกลาง

๕.๑.๓ ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อรัง อำเภอยะบะบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์

จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ นำไปสู่การทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้ สามารถแสดงรายละเอียดได้ดังนี้

๑.ประชาชนที่มี เพศ ต่างกัน ระดับประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของ
องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อรัง อำเภอยะบะบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน จึง
ปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

๒.ประชาชนที่มี อายุ ต่างกัน มีระดับประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนา
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อรัง อำเภอยะบะบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ โดยภาพรวมแตกต่างกัน จึง
ยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

๓.ประชาชนมี การศึกษา ต่างกัน ระดับประสิทธิผลการดำเนินงานตาม
แผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อรัง อำเภอยะบะบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ โดยภาพรวม
แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

๔.ประชาชนที่มี อาชีพ แตกต่างกัน มีระดับประสิทธิผลการดำเนินงานตาม
แผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อรัง อำเภอยะบะบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ โดยภาพรวมไม่
แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

๕.๑.๔ สรุปปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตาม แผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อรัง อำเภอยะบะบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “ประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลบ่อรัง อำเภอยะบะบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ ” ครั้งนี้ ทำให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค และ
ข้อเสนอในการแก้ไขซึ่งจำแนกเป็นรายด้าน ได้ดังนี้

ปัญหา อุปสรรค คือ

๑. ประสิทธิภาพด้านการให้บริการ ประสิทธิภาพด้านการให้บริการ คือผลการดำเนินงาน
ตามแผนพัฒนาของอบต นั้นจะสำเร็จได้ต้องมี เจ้าหน้าที่ขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการหลาย
ด้าน เพราะว่าอัตราเงินเดือนยังคงสภาพ มีการโดนตัดหรือเรียกเข้าตักเตือน ขาดจุดบริการสำหรับ
ประชาชน เช่น มุมหนังสือ เอกสารประชาสัมพันธ์สำหรับรองรับประชาชนระหว่างการให้บริการ

๒. ประสิทธิภาพด้านพึงพอใจของผู้รับบริการ ประสิทธิภาพด้านพึงพอใจของผู้รับบริการ
คือการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารยังไม่ทั่วถึง และ ไม่ทันต่อเหตุการณ์แผนผังขั้นตอนการให้บริการ
และป้ายบอกช่องทางขอรับบริการไม่ชัดเจนเทคโนโลยีสมัยใหม่มีไม่เพียงพอ เจ้าหน้าที่ให้บริการ
เฉพาะเวลาราชการ เมื่อนอกเวลาราชการ ขาดความกระตือรือร้น ขาดความเต็มใจในการให้บริการ

๓. ประสิทธิภาพด้านโครงสร้างพื้นฐาน ประสิทธิภาพด้านโครงสร้างพื้นฐาน คือเจ้าหน้าที่
ให้บริการบางครั้งให้ความสำคัญกับประชาชนไม่เท่าเทียมกันขาดความเอาใจใส่ต่อโครงการหรือ

กิจกรรมที่ปฏิบัติได้ตามต้องการ และประชาชนสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย สะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้งควรมีกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึงรวดเร็ว และพนักงานที่ให้บริการต้องมีความรู้ เจ้าหน้าที่ยังประสานงานไม่ดีเท่าที่ควรทำ ให้ต้องทำ งานซ้ำซ้อนเสียเวลา เจ้าหน้าที่ขาดการสอบถาม ความต้องการของประชาชน

๔. ประสิทธิภาพด้านการเรียนรู้และพัฒนา ประสิทธิภาพด้านการเรียนรู้และพัฒนา คือ พนักงานไม่มีความรู้ในยุคที่ใช้หลักธรรมไปปฏิบัติงาน เพื่อสร้างการพัฒนาต่อองค์กร พนักงานไม่เข้าใจในการประยุกต์ใช้หลักธรรม เพื่อสร้างการพัฒนาต่อองค์กร พนักงานไม่มีพนักงาน มีความรู้ในการประยุกต์ใช้หลักธรรม เพื่อสร้างการพัฒนาต่อองค์กร

ข้อเสนอแนะ คือ

๑. ประสิทธิภาพด้านการให้บริการ คือควรปรับปรุงเรื่องมนุษยสัมพันธ์ให้มากขึ้น เช่น พูดจาให้สุภาพเหมาะสม ให้ความใส่ใจกับประชาชนผู้มารับบริการให้มาก เตรียมข้อมูลไว้ตอบ ประชาชนผู้มารับบริการให้มากยิ่งขึ้น มาปฏิบัติงานให้ตรงเวลา ควรเพิ่มงบประมาณทำป้ายต่าง ๆ เพื่อบอกทางไปสำนักงาน ป้ายที่จอดรถ สำหรับประชาชน ป้ายทางเข้าห้องน้ำ ให้เพียงพอ

๒. ประสิทธิภาพด้านพึงพอใจของผู้รับบริการ คือการให้ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่ว ถึงและ ให้ทันต่อเหตุการณ์ มีแผนผังขั้นตอนการให้บริการ การติดต่อและป้ายบอกช่องทางที่มีความชัดเจน ง่ายต่อการขอรับบริการ ควรจะมีการจัดอบรมให้พนักงานได้เข้าใจ คำว่า Service mind ควรมีการให้ ข้อมูลกับประชาชน ที่มีรายละเอียดเพิ่มมากขึ้น ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

๓. ประสิทธิภาพด้านโครงสร้างพื้นฐาน คือควรจัดอบรมให้เจ้าหน้าที่ประสานงานกันให้ดีขึ้น เพื่อลดขั้นตอนการทำงาน ทำให้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น ควรจัดให้มีการอบรมเจ้าหน้าที่ เพื่อ ปรับทัศนคติเกี่ยวกับ การเห็นความสำคัญของประชาชนทุกคน และการดูแลเอาใจใส่ต่อโครงการหรือ กิจกรรมที่ปฏิบัติ ควรจัดให้มีการอบรมเจ้าหน้าที่ เพื่อฝึกการซักถามปัญหาและความต้องการของ ประชาชนที่มาขอรับบริการ

๔. ประสิทธิภาพด้านการเรียนรู้และพัฒนา คือควรส่งเสริมให้พนักงานหลักธรรม เพื่อ สร้างการพัฒนาต่อองค์กร ควรส่งเสริมให้พนักงานศรัทธาได้มีความรู้เรื่องการประยุกต์ใช้หลักธรรม เพื่อสร้างการพัฒนาต่อองค์กร องค์การควรมีการสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงานเข้ามามีส่วนร่วมในด้าน กระบวนการตัดสินใจในการวางแผนพัฒนา ประยุกต์ใช้หลักธรรม เพื่อสร้างการพัฒนาต่อองค์กร

๕.๑.๕ สรุปผลการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth-Interview) ผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informants) เกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานตามแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วน ตำบลบ่อไร่ อำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ ครั้งนี้ ทำให้ทราบถึงข้อเสนอแนะ ซึ่งจำแนกเป็นราย ด้าน ได้ดังนี้

๑. ประสิทธิภาพด้านการให้บริการ

ประสิทธิภาพการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของอบต นั้นจะสำเร็จได้ต้องมี ปัจจัยหลักคือ งบประมาณในการจัดซื้อสิ่งของที่นำมาปฏิบัติงานตามแผนที่วางไว้และกระบวนการตัดสินใจ ควรให้ อบต.ประกาศเสียงตามสายหรือส่งมาทางผู้ใหญ่บ้านหรือประธานชุมชนในรูปสื่อต่างๆเพื่อให้ ประชาชนได้รับรู้เกี่ยวกับการพัฒนาของ อบต.ในปัจจุบัน และประสิทธิภาพการดำเนินงานตาม

แผนพัฒนา คือ อบต.มีแนวทางพัฒนาชุมชนโดยการ จัดหางบประมาณไปปฏิบัติเพื่อแก้ไขปัญหาที่เร่งด่วนได้ก่อนปัญหาอื่นที่เกิดขึ้นในชุมชนจะเป็นการส่งเสริมให้ประชาชน รับรู้และรู้สึกได้ถึง การมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนตามแผนพัฒนาที่ได้วางไว้ เช่น การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ในทุกช่องทางที่หลากหลาย เป็นต้น ประสิทธิภาพการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของอบต. นั้นจะสำเร็จได้ต้องมี ปัจจัยหลักคืองบประมาณในการจัดซื้อสิ่งของที่นำมาปฏิบัติงานตามแผนที่วางไว้

๒. ประสิทธิภาพด้านพึงพอใจของผู้รับบริการ

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

๓. ประสิทธิภาพด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ประสิทธิภาพด้านโครงสร้างพื้นฐาน เพราะเจ้าหน้าที่ต้องปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจเต็มกำลังความสามารถของตนที่จะทำได้ทั้งทางด้านกำลังกายและกำลังใจโดยที่ไม่เหน็ดเหนื่อยต่อภาระของผู้มารับบริการ และปฏิบัติด้วยความทันทั่วทั้งที่ เข้าถึงการรับบริการที่ง่ายสะดวกและรวดเร็ว ผู้ให้บริการมีความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการ อย่างทันที ถูกต้องรวดเร็ว เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน ได้ตามต้องการ และประชาชนสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย สะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้งควรมีกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึงรวดเร็ว และพนักงานที่ให้บริการต้องมีความรู้ และมีอัธยาศัยที่ดีในการให้บริการ การเอาใจใส่ในการให้บริการอย่างเต็มที่ และตั้งใจให้บริการอย่างเต็มที่ มีการสื่อสารและให้ข้อมูลอย่างถูกต้อง ส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อมั่นในการใช้บริการ

๔. ประสิทธิภาพด้านการเรียนรู้และพัฒนา

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

๕.๒ อภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาค้นคว้าข้อมูล การวิจัยเรื่อง “ประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อเรียง อำเภอกันทรวิชัยบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์” มีประเด็นอภิปรายผล ดังนี้

๕.๒.๑ จากผลการวิจัยเรื่อง ประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อเรียง อำเภอกันทรวิชัยบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ พบว่า ประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อเรียง อำเภอกันทรวิชัยบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ โดยภาพรวมอยู่ระดับมาก ๓.๘๒ โดยที่ด้านมีระดับมาก คือ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อเรียง อำเภอกันทรวิชัยบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ ด้านประสิทธิผลด้านผู้รับบริการมีระดับสูงสุด รองลงมา คือ ด้านประสิทธิผลด้านการเรียนรู้และพัฒนา รองลงมา ด้านประสิทธิผลด้านการกระบวนกรภายใน และอันดับสุดท้าย คือ ด้านประสิทธิผลด้านการเงินซึ่งอยู่ระดับปานกลาง ซึ่งคล้อยกับงานวิจัยของ ปราณี อินทวงศ์ ได้ศึกษาประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัย ประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับตามค่าคะแนนเฉลี่ยคือ ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านอาคารสถานที่ ผลการศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ทั้งในภาพรวมและรายด้าน ปรากฏดังนี้

๑. ผู้มาใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้มาใช้บริการเพศหญิง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดีมากกว่า เพศชาย

๒. ผู้มาใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี ในภาพรวม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่ ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าแตกต่างกัน แต่เมื่อทดสอบเป็นรายคู่ไม่พบความแตกต่าง

๓. ผู้มาใช้บริการที่มีระดับการศึกษา, สถานภาพสมรส, รายได้ และระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี ในภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน^๑

^๑ ปราณี อินทวงศ์ ประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร พ.ศ.๒๕๕๕.

เมื่อพิจารณาผลรายด้านสามารถนำมาอภิปรายได้ดังนี้

๑. ประสิทธิภาพด้านการให้บริการ

ประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อรัง อำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ ด้านประสิทธิผลด้านการเงิน ๓.๓๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ท่านมีส่วนร่วมเข้าร่วมในการเสนอปัญหา/ความต้องการของชุมชนเพื่อจัดทำแผนพัฒนา ตามงบประมาณที่ได้รับ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือท่านได้รับประโยชน์จากการร่วมจัดทำแผนพัฒนาตำบลตามงบประมาณ อยู่ในระดับมาก และผลค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในด้านกระบวนการตัดสินใจข้อที่เหลืออยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **อมรรัตน์ บุตรเจริญ** ได้ศึกษาระดับประสิทธิผลการบริหารงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน และ แนวทางพัฒนาประสิทธิผลการบริหารงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ของเทศบาลตำบลหนองแขง อำเภอนองแขง จังหวัดสระบุรี ผลการศึกษาครั้งนี้ได้ข้อสรุปว่า เทศบาลตำบลหนองแขง ควรมีการปรับปรุงเกี่ยวกับการจัดการงบประมาณให้พอเพียงสำหรับการแก้ไขปัญหาด้านโครงสร้างพื้นฐานเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาต่างๆ พร้อมทั้ง ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นมากขึ้น เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนางานด้านโครงสร้างพื้นฐานให้มีประสิทธิภาพ^๒

๒. ประสิทธิภาพด้านพึงพอใจของผู้รับบริการ

ประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อรัง อำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ ด้านประสิทธิผลด้านผู้รับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ๔.๐๖ เมื่อเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าประชาชนให้ข้อมูลระดับมากที่สุด คือองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อรังมีการมอบหมายงานให้ตรงกับความรู้ ความสามารถ ความถนัด รองลงมา คือท่านมีการวิเคราะห์สถานการณ์ทั้งภายในและภายนอกเพื่อแก้ไขจุดอ่อน รักษาจุดแข็ง หลีกเลี่ยงสิ่งที่อาจเป็นภัยอีกด้าน และมองหาโอกาสหรือจังหวะที่เหมาะสม เพื่อให้งานในหน้าที่เป็นไปด้วยความราบรื่นประสบผลสำเร็จ ซึ่งอยู่ในระดับมากและระดับสุดท้าย คือ ท่านตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงานในหน้าที่เป็นประจำ เพื่อปรับปรุงและพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นไป ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **อุไร ภาควิชัย** ได้วิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพะพุดมณฑล จังหวัดนครปฐม ผลการศึกษา พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพะพุดมณฑล จังหวัดนครปฐม แบ่งเป็น ๔ ด้าน โดยประชาชนสะท้อนให้เห็นว่าการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา ต้องปรับปรุงและต้องเสนอแนะแก้ไขในภาพรวม มี ๑ ด้าน คือ ด้านงานพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานคิดเป็นร้อยละ ๕๓.๐ ส่วนอีก ๓ ด้าน อยู่ในเกณฑ์ที่ประชาชนสะท้อนให้เห็นว่าการให้บริการสาธารณะมีประสิทธิภาพสามารถตอบสนองความ

^๒ นางสาวอมรรัตน์ บุตรเจริญ ได้ศึกษาระดับประสิทธิผลการบริหารงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน และ แนวทางพัฒนาประสิทธิผลการบริหารงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ของเทศบาลตำบลหนองแขง อำเภอนองแขง จังหวัดสระบุรี . **วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต** การบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี พ.ศ.๒๕๕๕.

ต้องการของประชาชนได้ สูงที่สุดคือ ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต คิดเป็นร้อยละ ๕๓. รองลงมา คือ ด้านงานบริการอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๔ และด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม คิดเป็นค่า ร้อยละ ๕๐.๗ ตามลำดับ^๓ และสอดคล้องกับ **ถาวร กุลโชติ** ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ประสิทธิผลการ จัดระบบและการบริหารจัดการของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง กรณีศึกษาอำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี” พบว่ามีประสิทธิภาพสูงโดยปัจจัยด้านการบริหารจัดการภายในองค์กรตาม ความคิดเห็นของคณะผู้ติดตาม มี ๕ ด้านคือด้านความรู้ความเข้าใจ ของคณะกรรมการต่อนโยบาย และเป้าหมายของรัฐบาล ในการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ตามระเบียบกองทุนหมู่บ้านและชุมชน เมืองด้านความสามารถทั่วไปในการปฏิบัติงานกองทุนหมู่บ้านตามบทบาทหน้าที่ตามระเบียบกองทุน หมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติและระเบียบที่ได้กำหนดโดยสมาชิกด้านการเสียสละและความมุ่งมั่น ในการทำงาน ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการให้สมาชิกเข้ามามีโอกาสการตัดสินใจทุก ขั้นตอน ด้านการประชาสัมพันธ์ให้สมาชิกและประชาชนได้ทราบอย่างต่อเนื่อง พบว่า ทุกปัจจัยทำให้ ประสิทธิภาพสูง คือ การบริหารโครงการมีส่วนร่วมของสมาชิก รองลงมาคือความเสียสละและความ มุ่งมั่น ในการทำงานของกรรมการ ส่วนด้านความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทหน้าที่ การ ประชาสัมพันธ์เป็นปัจจัยรองลงมา ส่วนความรู้ความเข้าใจในนโยบาย มีผลทำให้ประสิทธิภาพสูง พอเกิน การจัดระบบบริหารจัดการกองทุนพบว่าส่วนใหญ่ไม่มีปัญหาในการจัดตั้งคณะกรรมการ กองทุน แต่ละกองทุนมีคณะกรรมการบริหารกองทุนตามระเบียบ มีระเบียบของกองทุน มีสมาชิก ครบตามระเบียบ ตั้งแต่ ๕๐-๑๕๐ คน ได้กู้เงินครบทุกกองทุน สมาชิก ๕๐-๗๕% ของสมาชิกทั้งหมด เป็นผู้กู้เงินมากที่สุด การส่งใช้เงินกู้ ส่วนใหญ่ส่ง ใช้เป็นรายปี การจัดทำบัญชีถูกต้องเป็นส่วนใหญ่ ปัญหาไม่ทำบัญชีหรือไม่ถูกต้องมีจำนวนน้อย มีเงินค้างในบัญชีที่ยังไม่ต่ำกว่า ๕๐,๐๐๐ บาทเป็น ส่วนใหญ่ ส่วนใหญ่ปล่อยเงินกู้ไม่หมดจำนวน ๖๑ กองทุน มีการประชุมบางเดือนเป็นส่วนใหญ่ และมีการ บันทึกรายการประชุมถูกต้องแต่มีบางกองทุนไม่บันทึกการประชุมซึ่งมีจำนวนน้อย^๔

๓. ประสิทธิภาพด้านกระบวนการภายใน

ประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อไร่ อำเภอ วิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ ด้านประสิทธิผลการเรียนรู้และพัฒนา อยู่ในระดับมาก ๓.๗๘ จำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีส่วนร่วมให้ข้อมูลระดับมากที่สุด คือ มีการจัดการศึกษาเพื่อ พัฒนาองค์ความรู้ของบุคลากรในองค์กรอย่างทั่วถึง รองลงมา คือ มีงบประมาณในการจัดการศึกษา ให้กับบุคลากรในองค์กรอย่างเพียงพอ และระดับสุดท้าย คือ มีการส่งให้ไปฝึกอบรมความชำนาญ เฉพาะด้านเพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญในด้านนั้น ๆ เช่น กีฬา คอมพิวเตอร์ เป็นต้น ซึ่งอยู่ระดับปาน กลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **วิลาสินี นามศรี** ได้ทำการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพและความ

^๓ อุไร ภาควิชัย ได้วิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล ศาลายา อำเภอพระพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม. **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**. มหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ. ๒๕๕๒.

^๔ ถาวร กุลโชติ, “ประสิทธิผลการจัดระบบและการบริหารจัดการของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน และชุมชนเมือง : กรณีศึกษาอำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี”, **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิต วิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๕๐),

พึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอกุดข้าวปุ้น จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษาเชิงปริมาณพบว่า ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอกุดข้าวปุ้น โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และ มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า คุณลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ส่วนในด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น พบว่า บุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ ๐.๐๕ ผลการศึกษาเชิงคุณภาพ จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๑๐ คน พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบล มีความเห็นว่า รู้สึกพึงพอใจในอาชีพที่ทำอยู่ เพราะมองว่า เป็นงานที่มีเกียรติ และได้ช่วยเหลือพัฒนาท้องถิ่น แต่ก็มีบางส่วนที่มองว่าสวัสดิการและค่าตอบแทนยังไม่เหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับข้าราชการประเภทอื่น เช่น ข้าราชการส่วนกลาง ข้าราชการส่วนภูมิภาค ส่วนในด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบล มีความเห็นว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเป็นเรื่องสำคัญที่จะทำให้องค์การประสบความสำเร็จ และส่วนใหญ่มีความเห็นว่าการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพในระดับปานกลาง สิ่งที่ต้องแก้ไขหรือปรับปรุงในการปฏิบัติงาน คือ ด้านปริมาณงาน และความรู้รอบในการปฏิบัติงาน^๕

๔. ประสิทธิผลด้านการเรียนรู้และพัฒนา

ประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อไร่ อำเภอกุดข้าวปุ้น จังหวัดเพชรบูรณ์ ด้านประสิทธิผลด้านการเรียนรู้และพัฒนา อยู่ในระดับมาก ๓.๗๘ จำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีส่วนร่วมให้ข้อมูลระดับมากที่สุด คือ มีการจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาองค์ความรู้ของบุคลากรในองค์กรอย่างทั่วถึง รองลงมา คือ มีงบประมาณในการจัดการศึกษาให้กับบุคลากรในองค์กรอย่างเพียงพอ และระดับสุดท้าย คือ มีการส่งให้ไปฝึกอบรมความชำนาญเฉพาะด้านเพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญในด้านนั้น ๆ เช่น กีฬา คอมพิวเตอร์ เป็นต้น ซึ่งอยู่ระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มณี จันทรไทย ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนชนบทของประชาชนในตำบลกระเบื้องนอก อำเภอเมืองยาง จังหวัดนครราชสีมา กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในตำบลกระเบื้องนอก อำเภอเมืองยาง จังหวัดนครราชสีมา จำนวน ๕๕๖ คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย พบว่า การมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนชนบทของประชาชนในตำบลกระเบื้องนอก ด้านการดำเนินงานของชุมชนอยู่ในระดับมาก ที่รองลงมาคือ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ และการมีส่วนร่วมในการประเมินผลการดำเนินงานของชุมชนและปัจจัยที่มีผลต่อ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ได้แก่ การรับรู้ข่าวสารจากภายนอก การเข้าถึงระบบข้อมูล เพื่อการพัฒนา และรายได้ ปัจจัยที่มีผลต่อ การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของชุมชน ได้แก่ การรับรู้ข่าวสารจากภายนอก รายได้ จำนวนกลุ่ม ที่เป็นสมาชิกในสังคม อายุและการเข้าถึงระบบข้อมูล เพื่อการพัฒนา ปัจจัยที่มีผลต่อ การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ ได้แก่ การรับรู้ข่าวสารจากภายนอก การเข้าถึงระบบข้อมูล เพื่อการพัฒนา และ

^๕ วิลาสินี นามศรี : “ประสิทธิภาพและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอกุดข้าวปุ้น จังหวัดอุบลราชธานี”,วิทยานิพนธ์ รัฐศาสตร์ (มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ,๒๕๕๐)

ระยะเวลาที่อาศัย ในชุมชน ปัจจัยที่มีผลต่อ การมีส่วนร่วมในการประเมินผลการดำเนินงานของชุมชน ได้แก่ การรับรู้ข่าวสารจากภายนอก การเข้าถึงระบบข้อมูล เพื่อการพัฒนา ระยะเวลาที่อาศัยในชุมชน และรายได้^๖ และ วิลาสินี นามศรี ได้ทำการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอภูซำบูน จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษาเชิงปริมาณพบว่า ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอภูซำบูน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และ มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า คุณลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ส่วนในด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น พบว่าบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ ๐.๐๕ ผลการศึกษาเชิงคุณภาพ จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างจำนวน ๑๐ คน พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบล มีความเห็นว่า รู้สึกพึงพอใจในอาชีพที่ทำอยู่ เพราะมองว่า เป็นงานที่มีเกียรติ และได้ช่วยเหลือพัฒนาท้องถิ่น แต่ก็มีบางส่วนที่มองว่าสวัสดิการและค่าตอบแทนยังไม่เหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับข้าราชการประเภทอื่น เช่น ข้าราชการส่วนกลาง ข้าราชการส่วนภูมิภาค ส่วนในด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่าบุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบล มีความเห็นว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเป็นเรื่องสำคัญที่จะทำให้องค์การประสบความสำเร็จ และส่วนใหญ่มีความเห็นว่าการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพในระดับปานกลาง สิ่งที่ต้องแก้ไขหรือปรับปรุงในการปฏิบัติงาน คือ ด้านปริมาณงานและความรู้รอบในการปฏิบัติงาน^๗

๕.๒.๒ ประสิทธิภาพการดำเนินงานตามแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อรัง อำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ นำไปสู่สมมติฐานที่ตั้งไว้สามารถจำแนกตามส่วนบุคคล พบว่า อายุ โดยภาพรวมประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อรัง อำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ แตกต่างกัน ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย ส่วนเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ โดยภาพรวมการมีส่วนร่วมของประชาชนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ๐.๐๕ เมื่อพิจารณาในแต่ละส่วนนำมาอภิปรายดังนี้

๑. ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนที่มีเพศ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ๐.๐๕ ทั้งนี้เนื่องจากมีระดับประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อรัง อำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับ มาลี เบญจมนโ ได้ศึกษาเรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยกะปิ อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี กลุ่มตัวอย่าง คือประชาชนที่มีสิทธิ

^๖ มณี จันทรไทย.ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนชนบทของประชาชนในตำบลกระเบื้องนอก อำเภอเมืองยาง จังหวัดนครราชสีมา วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเกษตรศาสตร์เพื่อพัฒนาชุมชน คณะศึกษาศาสตร์ กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง. พ.ศ.๒๕๕๐

^๗ วิลาสินี นามศรี : “ประสิทธิภาพและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอภูซำบูน จังหวัดอุบลราชธานี”,วิทยานิพนธ์ รัฐศาสตร์ (มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ,๒๕๕๐)

เลือกตั้ง และอาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารตำบลห้วยกะปิ อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี จำนวน ๑๔๐ คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง ส่วนใหญ่มีอายุในช่วง ๒๖ – ๓๕ ปี มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีรายได้ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท และประกอบอาชีพรับจ้างมากที่สุด สำหรับความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลในระดับมาก มีความคาดหวัง ในผลประโยชน์ในระดับปานกลาง ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในระดับปานกลาง และพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา และรายได้ของประชาชน มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของประชาชน ในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .๐๕ ส่วนปัจจัยที่ทำให้ประชาชนมีส่วนร่วม ได้แก่ ความคาดหวัง ในผลประโยชน์ของประชาชน ทศนคติต่อ องค์การบริหารส่วนตำบล ความเชื่อถือในตัว ผู้นำ ความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของประชาชน ในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .๐๕ และสอดคล้องกับ **ชำนาญ มะโร** ได้ทำการศึกษาเรื่อง “การมีส่วนร่วมของประชาชนใน การจัดทำแผนพัฒนาสามปี (พ.ศ. ๒๕๔๙-๒๕๕๑) ขององค์การบริหารส่วนตำบลกำแพงเพชร อำเภอ รัตภูมิ จังหวัดสงขลา” ผลการศึกษาพบว่า

๑. ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาสามปี (พ.ศ. ๒๕๔๙-๒๕๕๑) ขององค์การบริหารส่วนตำบลกำแพงเพชร อำเภอรัตภูมิ จังหวัดสงขลา อยู่ในระดับปานกลาง

๒. เพื่อเปรียบเทียบระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนใน การจัดทำแผนพัฒนาสามปี (พ.ศ.๒๕๔๙-๒๕๕๑) ขององค์การบริหารส่วนตำบลกำแพงเพชร อำเภอรัตภูมิ จังหวัดสงขลา ตามเพศมีระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาสามปี (พ.ศ. ๒๕๔๙-๒๕๕๑) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๑ตามศาสนา มีระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาสามปี (พ.ศ. ๒๕๔๙-๒๕๕๑) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๑ ตามระดับการศึกษา มีระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาสามปี (พ.ศ. ๒๕๔๙-๒๕๕๑) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ตามระยะเวลาที่อาศัยในชุมชน (หมู่บ้าน) มีระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาสามปี (พ.ศ. ๒๕๔๙-๒๕๕๑) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ ตามตำแหน่งทางราชการ/สังคมมีระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาสามปี (พ.ศ. ๒๕๔๙-๒๕๕๑) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๐๑ตามวิธีการติดต่อสื่อสารกับองค์การบริหารส่วนตำบล มีระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาสามปี (พ.ศ. ๒๕๔๙-๒๕๕๑) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ ตามอาชีพ มีระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาสามปี (พ.ศ. ๒๕๔๙-๒๕๕๑) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๑ ตามรายได้ของครอบครัวต่อเดือน มีระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาสามปี (พ.ศ. ๒๕๔๙-๒๕๕๑) แตกต่างกัน

^๔ มาลี เบ็ญจะมนิ. การมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยกะปิ อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี. **ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต** สาขาวิชานโยบายสาธารณะ บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา., พ.ศ.๒๕๕๔

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๑^๙ และสอดคล้องกับ **ยุทธพงศ์ นิคม** ได้ทำการศึกษาเรื่อง “การมีส่วนร่วมของประชาชน ในการจัดทำแผนพัฒนา ๓ ปี (พ.ศ. ๒๕๔๙-๒๕๕๑) ขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับและเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาตำบล ๓ ปี (พ.ศ. ๒๕๔๙-๒๕๕๑) ขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว ที่มีความแตกต่างกันใน ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ รวมทั้งศึกษาปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนา กลุ่มตัวอย่างใช้ในการศึกษา คือ ประชากรจากผู้มีสิทธิเลือกตั้งที่มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว จำนวน ๓๔๑ คน โดยใช้แบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนา ๓ ปี (พ.ศ. ๒๕๔๙-๒๕๕๑) ทั้ง ๔ ด้าน คือการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติ การมีส่วนร่วมในผลประโยชน์และการมีส่วนร่วมในการประเมินผล โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ผลการเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของประชาชนโดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อยมากที่สุด คือ เพศชาย ที่มีอายุ ๕๐ปีขึ้นไป มีการศึกษาระดับประถมศึกษาและมีอาชีพทำนา/ทำสวน ปัญหา อุปสรรคของการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนา

๕.๓ ข้อเสนอแนะ

๕.๓.๑ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการดำเนินงานตามแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อรัง อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์ ผู้วิจัยขอเสนอประเด็นที่ ควรกำหนดเป็นนโยบายเพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องได้นำไปใช้ดังต่อไปนี้

๑. ควรจัดทำแผนพัฒนาเพิ่มศักยภาพของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อรัง มีความชัดเจนมากขึ้น
๒. ควรจัดทำแผนการบริหารงานในองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อรังโดยการนำหลักวิถีพุทธมาเป็นแนวทางในการส่งเสริมพัฒนาบุคลากรทั้งด้านความรู้และความประพฤติพร้อมบูรณาการแบบยั่งยืน
๓. ควรจัดทำแผนการวัดและประเมินผลโครงการที่นำไปปฏิบัติสม่ำเสมอเพื่อให้บุคลากรในองค์กรเกิดความกระตือรือร้น ในการปฏิบัติงานตามแผนพัฒนาว่ามีประสิทธิภาพการดำเนินงานตามแผนพัฒนาที่วางไว้มากน้อยเพียงไร

^๙ ชานี มะโร วิทยานิพนธ์: “การมีส่วนร่วมของประชาชนใน การจัดทำแผนพัฒนาสามปี (พ.ศ. ๒๕๔๙-๒๕๕๑) ขององค์การบริหารส่วนตำบลกำแพงเพชร อำเภอรัตนบุรี จังหวัดสงขลา”, วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตร์, (มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ๒๕๕๐)

๕.๓.๒ ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการดำเนินงานตามแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อรัง อำเภอยะบوري จังหวัดเพชรบูรณ์ ผู้วิจัยขอเสนอประเด็นที่ ควรนำไปปฏิบัติเพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องได้นำไปใช้ดังต่อไปนี้

๑. องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อรัง ควรมีการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มศักยภาพของบุคลากรในการทำงาน ให้ตรงความสามารถ และควรมีงบประมาณในการส่งเสริมในการศึกษาให้กับบุคลากรในองค์การ

๒. องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อรัง ควรมีการทำการประเมินผู้บังคับบัญชา เพื่อวัดความรู้สึกรับรู้ของบุคลากรในหน่วยงาน และนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงความสัมพันธ์ในหน่วยงาน และทำการประเมินบุคลากรในหน่วยงาน หลังจากได้รับการอบรม และได้รับการศึกษามาแล้ว

๓. องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อรัง ควรจัดทำแผนการวัดและประเมินผลโครงการที่นำไปปฏิบัติสม่ำเสมอ เพื่อให้โครงการหรือกิจกรรมที่นำไปปฏิบัติให้เกิดประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนามากที่สุด

๕.๓.๓ ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการดำเนินงานตามแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อรัง อำเภอยะบوري จังหวัดเพชรบูรณ์ ผู้วิจัยขอเสนอให้ผู้สนใจ ได้นำไปศึกษาวิจัยครั้งต่อไปในประเด็นดังต่อไปนี้

๑. ควรศึกษาการให้บริการในด้านอื่นเพิ่มเติม เช่น ด้านงานทะเบียนราษฎร ด้านการประสานงาน ด้านการพัฒนาเจ้าหน้าที่ เป็นต้น และควรศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลแห่งอื่น ที่มีปัจจัยในด้านต่างๆใกล้เคียง เพื่อเปรียบเทียบผลการวิจัยครั้งนี้ เป็นการมองการให้บริการรอบด้านมากยิ่งขึ้น

๒. ควรศึกษาในมุมมองของเจ้าหน้าที่กับประชาชนผู้มาขอรับบริการ เพื่อให้เห็นความคิดเห็นที่แตกต่างกันออกไป

๓. ควรศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ทราบแนวคิดใหม่ หรือเสริมสร้างการมีส่วนร่วมสำหรับนำมาปรับใช้ในการบริหารงานต่อไป และ ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไปควรจะศึกษาโดยการเพิ่มกลุ่มตัวอย่างให้มากยิ่งขึ้น และมีการสัมภาษณ์เพิ่มเติม