

การบริหารจัดการกิจการสาธารณะ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)  
Public Service Management  
of Tambol Administration Organization (TAO)

รัฐกิจ ทิมะคุณ<sup>1</sup>

Ratthakit Himakhun

**บทคัดย่อ**

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลการบริหารจัดการกิจการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า จังหวัดอุบลราชธานี และเพื่อประเมินความสำเร็จการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า จังหวัดอุบลราชธานี ประชากรกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 361 ตัวอย่าง ถือเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ดีสำหรับการประเมินค่า (estimation technique)

ผลการวิจัย พบว่าการบริหารจัดการกิจการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า จังหวัดอุบลราชธานี โดยรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.20$ ) และเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) เป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับความคิดเห็นจากระดับมากที่สุดลงไปหาน้อยที่สุด ดังนี้ 1) ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.36$ ) 2) ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.28$ ) 3) ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.20$ ) 4) ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.91$ ) 5) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.89$ ) 6) ด้านการบริหารจัดการ และสนับสนุนการปฏิบัติภารกิจของส่วนราชการและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.40$ ) และ 7) ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.94$ ) ตามลำดับ และความสำเร็จของการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า จังหวัดอุบลราชธานี โดยรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.33$ ) และเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) เป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับความคิดเห็นจากระดับมากที่สุดลงไปหาน้อยที่สุด ดังนี้ 1) มิติด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ ค่าเฉลี่ยความสำเร็จของการปฏิบัติราชการ อยู่ในระดับ

<sup>1</sup>อาจารย์ประจำ วิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม เลขที่ 46 ถนนจรูญสนิทวงศ์ แขวงท่าพระ  
เขจบางกอกใหญ่ กรุงเทพมหานคร 10600, E-mail: Thai0972@gmail.com

มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.35$ ) 2) มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ ค่าเฉลี่ยความสำเร็จของการปฏิบัติราชการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.35$ ) 3) มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ค่าเฉลี่ยความสำเร็จของการปฏิบัติราชการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.24$ ) 4) มิติด้านการพัฒนาองค์การ ค่าเฉลี่ยความสำเร็จของการปฏิบัติราชการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.58$ ) ตามลำดับ

**คำสำคัญ:** กิจการสาธารณะ องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)

## Abstract

The research aimed to evaluate the public service management of the Nong Tao Tambol Administration Organization (TAO), Ubon Ratchathani Province, and to evaluate the success of local government services of the Nong Tao Tambol Administration Organization (TAO), Ubon Ratchathani Province. The population 361 samples were collected for estimation technique.

The research findings were as follows: the public service management of the Nong Tao Tambol Administration Organization (TAO), Ubon Ratchathani Province, on average, the scores are: very high ( $\bar{X} = 4.20$ ). Average scores on each topic, from high to low, are: 1) City and Societal Organization: very high ( $\bar{X} = 4.36$ ) 2) Culture and Local Norms: very high ( $\bar{X} = 4.28$ ) 3) Increasing Quality of Life: very high ( $\bar{X} = 4.20$ ) 4) Environment and Natural Resources Management: high ( $\bar{X} = 3.91$ ) 5) Infrastructure: high ( $\bar{X} = 3.89$ ) 6) Central and Local Government Works Support: medium ( $\bar{X} = 3.40$ ) and 7) Investment and Tourism Business Planning: medium ( $\bar{X} = 2.94$ ), and to evaluate the success of local government services of the Nong Tao Tambol Administration Organization (TAO), Ubon Ratchathani Province, on average, the scores are: very high ( $\bar{X} = 4.33$ ). Average scores on each dimension, from high to low, are: 1) Dimension of productivity of government work planning: very high ( $\bar{X} = 4.35$ ) 2) Dimension of effectiveness of government work: very high ( $\bar{X} = 4.35$ ) 3) Dimension of service quality: very high ( $\bar{X} = 4.24$ ) 4) Dimension of organizational development: high ( $\bar{X} = 3.58$ )

**Keywords:** Public service, Tambol Administration Organization (TAO)

## บทนำ

ปัจจุบันองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ที่เกิดจากการประกาศใช้พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ซึ่งกำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นราชการส่วนท้องถิ่น โดยมีองค์ประกอบแบ่งเป็น 2 ฝ่าย คือ สภาองค์การบริหารส่วนตำบลทำหน้าที่ด้านนิติบัญญัติ และคณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลทำหน้าที่ด้านการบริหาร องค์การบริหารส่วนตำบลมีฐานะเป็นนิติบุคคลเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่น ที่จะต้องมีความสัมพันธ์กับราชการบริหารส่วนกลางและส่วนภูมิภาคในหลายด้าน ไม่ว่าจะเป็นความสัมพันธ์ในด้านกฎหมายการดำเนินงานการบริหารงานบุคคลและการหารายได้ (สุวิทย์ ยิ่งวรพันธ์, 2551) นอกจากนี้แล้ว ราชการส่วนภูมิภาคยังมีบทบาทหน้าที่ และมีส่วนร่วมในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในหลายด้าน ในส่วนที่เกี่ยวกับนโยบายการปกครองตนเองของท้องถิ่นที่ปรากฏชัดในกฎหมายรัฐธรรมนูญและกฎหมายอื่นองค์การบริหารส่วนตำบล มีความเป็นอิสระในการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น แต่ต้องไม่ขัดต่อกฎหมายรัฐธรรมนูญ นั่นคือมิใช่อิสระจนกลายเป็นรัฐ การกำกับดูแลต้องทำเท่าที่จำเป็นตามที่กฎหมายบัญญัติ นอกจากนี้ องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ยังมีหน้าที่ในการพัฒนาเขตพื้นที่ระดับตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม หน้าที่ดังกล่าวอาจจำแนกเป็น 2 ประการ คือ หน้าที่ตามกฎหมายจัดตั้งซึ่งได้แก่หน้าที่ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 และหน้าที่ตามกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 (สมคิด เลิศไพฑูรย์, 2547) ส่วนภารกิจหรือหน้าที่ตามกรอบของกฎหมาย พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2546 และหน้าที่ตามแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และภารกิจที่ อบต.ส่วนใหญ่ปฏิบัติจริง ดังนี้ (อุดม ทุมโฆสิต, 2549 : 89-92) 1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน 2) ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต 3) ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย 4) ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว 5) ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม 6) ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น และ 7) ด้านการบริหารจัดการ และสนับสนุนการปฏิบัติภารกิจของส่วนราชการและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ด้วยความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าว จึงจำเป็นต้อง้องการบริหารส่วนตำบล (อบต.) ทั้งประเทศ จะต้องมีการประเมินผลการดำเนินงานตามภารกิจหรือหน้าที่ดังกล่าวเพื่อใช้เป็นข้อมูลเบื้องต้นในการพิจารณาจัดสรรงบประมาณและการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงแนวทางการบริหารและดำเนินงาน เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนอันจะนำไปสู่เป้าหมายการพัฒนาท้องถิ่นได้อย่างแท้จริง

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อประเมินผลการบริหารจัดการกิจการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า จังหวัดอุบลราชธานี ตามภารกิจหรือหน้าที่ที่ปฏิบัติจริงตามกรอบของกฎหมาย คือ พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2546 และหน้าที่ตามแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และภารกิจที่ อบต. ส่วนใหญ่ปฏิบัติจริง

2. เพื่อประเมินความสำเร็จการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า จังหวัดอุบลราชธานี ตามหลักเกณฑ์ตัวชี้วัดกำหนดตำแหน่งปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ตามประกาศคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล เรื่อง มาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์การกำหนดระดับตำแหน่งปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล กรณีพิเศษ ลงวันที่ 31 สิงหาคม 2555

## ขอบเขตการวิจัย

### 1. ขอบเขตด้านประชากรวิจัย

ได้แก่ ประชาชนผู้อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี จำนวนทั้งสิ้น 3,661 คน (สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า, อัดสำเนา : 4)

### 2. กลุ่มตัวอย่าง

ที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการของ Yamane's ตามสูตรคำนวณ จากการหาขนาดกลุ่มตัวอย่างดังกล่าว ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรคำนวณ คือ 360.60 ผู้วิจัยจึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างไว้เผื่อขาด จำนวน 400 ตัวอย่าง โดยการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ถือเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ดีสำหรับการประเมินค่า (Estimation technique) ตามที่ Tabachnick and Fidell (2007) นักวิชาการด้านสถิติแห่งมหาวิทยาลัยแคลิฟอร์เนียสเตท ได้แนะนำจำนวนกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิเคราะห์หลายตัวแปรว่าไม่ควรน้อยกว่า 300 จำนวนตัวอย่าง

### 3. ขอบเขตด้านเนื้อหา

มุ่งศึกษาถึงการบริหารจัดการกิจการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า จังหวัดอุบลราชธานี ตามภารกิจหรือหน้าที่ที่ปฏิบัติจริงตามกรอบของกฎหมาย คือ พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2546 และหน้าที่ตามแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542

และภารกิจที่ อบรม.ส่วนใหญ่ปฏิบัติจริง และความสำเร็จการปฏิบัติราชการ ตามหลักเกณฑ์ ตัวชี้วัดกำหนดตำแหน่งปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ทั้ง 4 มิติด้าน ตามประกาศคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล เรื่อง มาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์การกำหนดระดับตำแหน่งปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล กรณีพิเศษ ลงวันที่ 31 สิงหาคม 2555

## ทบทวนวรรณกรรม

### 1. ทฤษฎีการให้บริการสาธารณะ

แนวทางการให้บริการสาธารณะนั้นสามารถทำได้ 2 แนวทาง คือ แนวทางอัตวิสัย และแนวทางวัตถุวิสัยซึ่งเน้นการประเมินไปที่ผู้ให้บริการโดยให้ความสำคัญต่อการประเมินในมิติของประสิทธิภาพและมิติของประสิทธิผลของการให้บริการสาธารณะ รายละเอียดดังต่อไปนี้

#### 1.1 มิติประสิทธิภาพการให้บริการ

กุลธน ธนพงศกร (2530 : 21-25) เห็นว่าการพิจารณาถึงประสิทธิภาพอาจพิจารณาได้ใน 2 ด้าน คือ ประสิทธิภาพเชิงสมบูรณ์ (Absolute efficiency) และประสิทธิภาพเชิงสัมพัทธ์ (Relative efficiency) โดยเห็นว่าประสิทธิภาพเชิงสมบูรณ์ เป็นการมองว่าการปฏิบัติงานต้องได้ผลออกมาเท่ากับ 100 เปอร์เซ็นต์ ซึ่งสถานการณ์เช่นนี้อาจไม่เกิดขึ้นหรือเกิดขึ้นได้ยาก ดังนั้น จึงมาให้ความสำคัญต่อประสิทธิภาพเชิงสัมพัทธ์ซึ่งก็คือการใช้แนวคิดในการเปรียบเทียบตั้งแต่สองสิ่งขึ้นไป เช่น เปรียบเทียบระหว่างต้นทุนกับผลประโยชน์ ถ้าผลประโยชน์มีมากกว่าต้นทุนแสดงว่ามีประสิทธิภาพ เป็นต้น

เฮอ์เบิร์ต เอ ไชมอน (Herbert A. Simon, 1976 ; อ้างอิงจาก ประชัช เปี่ยมสมบูรณ์, 2536 : 45) มองว่างานใดจะมีประสิทธิภาพสูงสุดสามารถพิจารณาได้จากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิตที่ได้ออกมา (Output) โดยมองว่าประสิทธิภาพจะเกิดขึ้นมากจะต้องทำให้ผลผลิตที่ได้ออกมาเป็นจำนวนมากกว่าปัจจัยนำเข้าที่ใส่เข้าไป ซึ่งถ้าเป็นเรื่องของการบริหารงานภาครัฐก็ต้องนำมาบวกด้วยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ซึ่งสามารถสรุปให้เห็นเป็นสูตรได้ ดังนี้

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

โดยที่

E คือ ประสิทธิภาพของงาน (Efficiency)

O คือ ผลผลิตหรือผลงานที่ได้รับออกมา (Output)

I คือ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรที่ใส่เข้าไป (Input)

S คือ ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา (Satisfaction)

ถ้านำแนวคิดของควมมีประสิทธิภาพมาใช้กับเรื่องของการให้บริการสาธารณะแล้ว ประสิทธิภาพของการให้บริการสาธารณะจึงจำเป็นที่จะต้องมีการศึกษาในเชิงเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยนำเข้ากับผลผลิตของการให้บริการที่ออกมา เช่น การวัดประสิทธิภาพในรูปของ อัตราส่วนระหว่างจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการกับจำนวนประชาชนที่มารับบริการ รวมถึงอาจ สอบถามจากคความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเกี่ยวกับความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ เป็นต้น

## 1.2 มิติประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะ

สำหรับในส่วนของควมมีประสิทธิผลนั้น ได้มีนักวิชาการหลายคนที่แสดงความเห็นเกี่ยวกับแนวคิดของควมมีประสิทธิผลไว้ ดังนี้ (เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์, 2548 : 254-258)

ไฟแบนเดอร์ และไฟโอเกล (Friedlander and Puckle, 1978 ; อ้างอิงจาก ภรณ์ กิริติบุตร และวรงค์ จันทรร, 2522 : 4) เห็นว่าองค์ประกอบสำคัญของควมมีประสิทธิผลก็คือควมมากน้อยของการที่องค์การสนองต่อความต้องการของสังคมโดยเฉพาะอย่างยิ่งลูกค้าซึ่งประเมินได้จากสิ่งที่ลูกค้าได้รับจากหน่วยงานในแง่ของคุณภาพสินค้าหรือบริการ ปริมาณ ความเรียบร้อยและควมได้มาตรฐานของสินค้าและบริการ ความเต็มใจช่วยเหลือ ความเป็นมิตรและลักษณะท่าทีของพนักงานหรือพฤติกรรมของพนักงานนั่นเอง ซึ่งจากความหมายดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่าควมมีประสิทธิผลไม่ใช่มองเฉพาะในกรอบของการบรรลุเป้าหมายของหน่วยงานเท่านั้น แต่เป็นการพิจารณาในกรอบที่กว้างขึ้น โดยเน้นการที่หน่วยงานสามารถสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการด้วย และก็ไม่ครอบคลุมเฉพาะในเชิงปริมาณเท่านั้น แต่ครอบคลุมถึงในเชิงคุณภาพของการให้บริการสาธารณะด้วย ในขณะที่ กุลธณ ธนาพงศธร (2530 : 4) พิจารณาประสิทธิผลว่าเป็นการพิจารณาผลของการทำงานที่สำเร็จลุล่วงดังประสงค์หรือที่คาดหวังไว้เป็นหลัก และควมสำเร็จของงานอย่างมีประสิทธิผลนี้อาจเกิดจากการปฏิบัติงานที่ไม่ประหยัดหรือไม่มีประสิทธิภาพได้ เพราะประสิทธิภาพเป็นเรื่องของการที่จะทำงานให้ได้ผลสูงสุด

หากอาจมองประสิทธิผลในรูปของผลงาน (Output) ซึ่ง แอลเลน ดอริโรเซ็น (Ellen Doree Rosen, 1993 ; อ้างอิงจาก ชินรัตน์ สมสืบ และเกื้อ แก้วเกตุ, 2538 : 6) เห็นว่าประสิทธิผล หรือผลงานที่จะต้องสร้างให้เกิดขึ้นนั้นจะต้องให้ควมสำคัญต่อทั้งผลงานในเชิงปริมาณ (Output quantity) และผลงานในเชิงคุณภาพ (Output quality) โดยในการประเมินประสิทธิผลหรือผลงานในเชิงปริมาณ จะมีกระบวนการประกอบไปด้วย 2 ขั้นตอนใหญ่ๆ คือ

ขั้นตอนที่ 1 การระบุผลงานที่ต้องการจะให้เกิดขึ้น ด้วยการที่จะต้องมีการดำเนินการในเรื่องต่างๆ ต่อไปนี้ คือ มีการระบุถึงผลงานหลัก (The major outputs) มีการจัดลำดับควมสำคัญและทำให้เข้าใจได้ง่าย (Prioritize and simplify) และมีการเลือกผลงานที่สำคัญที่จะนำมาใช้ในการประเมิน (Select)

ขั้นตอนที่ 2 การตัดสินใจเพื่อกำหนดตัวชี้วัดผลงาน ด้วยการที่จะต้องมีการดำเนินการ

การในเรื่องต่างๆ ต่อไปนี้ คือ มีการเลือกตัวชี้วัด (Select indicators) ซึ่งถ้าเป็นผลงานในเชิงปริมาณจะต้องสามารถกำหนดเป็นจำนวนตามหน่วยวัดที่กำหนดขึ้นมาให้ได้ มีการจัดน้ำหนักความสำคัญของแต่ละตัวชี้วัด (Adjust for workload difficulty) ซึ่งโรเซ็น มองว่าตัวชี้วัดของผลงานต่างๆ จะมีความยากง่ายหรือความสำคัญแตกต่างกัน มีการวัดหรือประเมินผลงาน (Measure the outputs)

การให้ความสำคัญต่อผลงานทั้งในส่วนที่เป็นมิติของประสิทธิผลและมิติประสิทธิภาพนั้น กล่าวได้ว่าเป็นการให้ความสำคัญต่อผลงานของหน่วยงาน ซึ่งจะเห็นได้ว่าทิศทางในการบริหารงานภาครัฐจะมุ่งไปสู่ทิศทางของการให้ความสำคัญต่อผลงานมากขึ้น ซึ่งยังปรากฏในหนังสือ “Reinventing government” ที่ตีพิมพ์ในปี ค.ศ. 1992 ซึ่งเขียนโดย David Osborne และ Ted Gaebler ที่ได้ชี้ให้เห็นว่าระบบราชการจะต้องเป็นระบบที่ให้ความสำคัญต่อผลของการปฏิบัติงานมากกว่าที่จะให้ความสนใจถึงปัจจัยนำเข้าของการบริหารงานและขั้นตอนการทำงาน หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า เป็นรัฐบาลที่มุ่งเน้นผลงาน (A results-oriented government) ซึ่งหน่วยงานของรัฐที่ทำหน้าที่ให้บริการสาธารณะจึงมีความจำเป็นที่จะต้องปรับตัวไปสู่การสร้างผลงานให้บริการสาธารณะที่ดีให้เกิดขึ้นทั้งในส่วนของคุณภาพและประสิทธิผล

## 2. ทฤษฎีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ

ความพึงพอใจในการบริการ เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยให้งานประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานที่เกี่ยวกับการให้บริการ ย่อมมีความสำคัญต่อผู้ให้และผู้รับบริการ คือ (พิทักษ์ ตรุษทิม, 2538 : 21-22) 1) ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ ซึ่งจะเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ การประเมินคุณภาพของการบริการ และเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ และ 2) ความสำคัญต่อผู้รับบริการ ได้แก่ ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดี และความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพบริการ

Hodgetts (1990 ; อ้างอิงจาก ปกรณ์ ปรียากร, 2544 : 14) เสนอทฤษฎีการจูงใจว่าปัจจัยทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน และปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานนั้นแตกต่างกัน และไม่มีความสัมพันธ์กันเลย ปัจจัยปฏิเสธตั้งชื่อว่า Hygiene Factors เป็นองค์ประกอบที่ทำให้บุคคลไม่เกิดความไม่พึงพอใจในงาน อย่างไรก็ตามปัจจัยเหล่านี้ไม่มีผลทำให้ทำให้ ความรู้สึกหรือทัศนคติเป็นบวก และไม่มีผลทำให้การปฏิบัติงานมีผลผลิตเพิ่มขึ้น ประกอบด้วย เงิน (Money) การนิเทศงาน (Supervision) สถานภาพทางสังคม (Social status) ความมั่นคง (Security) สภาพการทำงาน (Working condition) นโยบายและการบริหารงาน (Policy and administration) และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal relation) อีกปัจจัยหนึ่งคือปัจจัยกระตุ้นหรือปัจจัยจูงใจตั้งชื่อว่า Motivation Factors เป็นปัจจัยเกี่ยวข้องกับงานที่

ปฏิบัติ มีผลต่อความพึงพอใจในงานโดยตรง และมีผลต่อการเพิ่มหรือลดผลผลิตของงานด้วย ได้แก่ ลักษณะของงาน (The work itself) การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) ความเจริญก้าวหน้า (Advancement) ความเจริญงอกงามที่เป็นไปได้ (Possibility of growth) ความรับผิดชอบ (Responsibility) และ ความสำเร็จ (Achievement)

สำหรับแนวคิด การวัดความพึงพอใจนั้น ดนัย เทียนพุ่ม (2543 : 19) กล่าวไว้ว่า มาตรการวัดความพึงพอใจสามารถกระทำได้หลายวิธี อย่างน้อย 3 ประการ ได้แก่

ประการที่ 1 การใช้แบบสอบถาม โดยผู้สอบถามจะออกแบบสอบถามเพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถทำได้ในลักษณะที่กำหนดคำตอบให้เลือก หรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ เช่น การบริหาร และการควบคุมงาน และเงื่อนไขต่าง ๆ เป็นต้น

ประการที่ 2 การสัมภาษณ์ เป็นวิธีวัดความพึงพอใจทางตรงทางหนึ่ง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจึงจะทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริงได้

ประการที่ 3 การสังเกต เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจโดยสังเกตพฤติกรรมของบุคคล เป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูด กิริยาท่าทาง วิธีนี้จะต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจัง และการสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

กล่าวโดยสรุป ความพึงพอใจ หมายถึง ภาวะทางอารมณ์ที่เกิดขึ้นด้วยทัศนคติที่มีต่องานด้วยปฏิกริยาทางวาจา ทางกายหรือปฏิกริยาอื่นที่แสดงว่าเกิดความรู้สึกมีความสุข สบายใจในการทำงานด้วยงานด้วยผลจากผลการได้รับการตอบสนองความต้องการต่างๆ ทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจ

## วิธีดำเนินการวิจัย

### 1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นแบบสอบถามลักษณะคำถามปลายปิดและปลายเปิด ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามแบบตรวจสอบรายการ (Check List) ของประชากรกลุ่มตัวอย่าง อันได้แก่ 1) เพศ 2) อายุ 3) สถานภาพ 4) ระดับการศึกษา 5) อาชีพ 6) รายได้ต่อเดือน และ 7) หมู่บ้านที่อาศัยอยู่

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการบริหารจัดการกิจการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า จังหวัดอุบลราชธานี ตามภารกิจหรือหน้าที่ที่ปฏิบัติจริงตามกรอบของกฎหมาย คือ พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2546 และหน้าที่ตามแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครอง



ส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และภารกิจที่ อบอุ่นส่วนใหญ่ปฏิบัติจริง ดังนี้ 1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน 2) ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต 3) ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย 4) ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว 5) ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 6) ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น และ 7) ด้านการบริหารจัดการ และสนับสนุนการปฏิบัติภารกิจของส่วนราชการและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเพื่อประเมินความสำเร็จการปฏิบัติราชการ ตามหลักเกณฑ์ตัวชี้วัดกำหนดตำแหน่งปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ทั้ง 4 มิติด้าน ตามประกาศคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล เรื่อง มาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์การกำหนดระดับตำแหน่งปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล กรณีพิเศษ ลงวันที่ 31 สิงหาคม 2555 ดังนี้ 1) มิติด้านประสิทธิภาพตามแผนปฏิบัติราชการ 2) มิติด้านคุณภาพการให้บริการ 3) มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และ 4) มิติด้านการพัฒนาองค์กร

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเพื่อทราบความต้องการ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า จังหวัดอุบลราชธานี

## 2. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมเพื่อการศึกษาครั้งนี้ มีแนวทางการดำเนินการ ดังนี้

### 2.1 ข้อมูลปฐมภูมิ

ได้แก่ ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรและกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้อาศัยอยู่ในเขตการบริหารการปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า จังหวัดอุบลราชธานี และเอกสารเบื้องต้นเกี่ยวกับภารกิจหรือหน้าที่ที่ปฏิบัติจริงตามกรอบของกฎหมาย คือ พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2546 และหน้าที่ตามแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551

### 2.2 ข้อมูลทุติยภูมิ

ได้แก่ ข้อมูลที่รวบรวมไว้อย่างเป็นระบบมีแหล่งที่มาที่เชื่อถือได้ อาทิ ข้อมูลจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวกับ แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ แนวทางการให้บริการสาธารณะที่มีประสิทธิภาพ/ประสิทธิผล แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ ภารกิจหรือหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลตามกรอบของกฎหมาย และข้อมูลสภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า เป็นต้น

### 3. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อบรรยายถึงลักษณะของข้อมูลที่เก็บมาได้จากกลุ่มตัวอย่าง โดยการบรรยายลักษณะของข้อมูลตลอดจนการวิเคราะห์และแปลผล และที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

3.1 การแจกแจงความถี่ (Frequency) เป็นการแสดงค่าความถี่ของข้อมูลที่เก็บมาได้ โดยแสดงเป็นจำนวนและร้อยละ (%)

3.2 การวัดแนวโน้มเข้าสู่ส่วนกลาง (Central tendency) เป็นการหาค่ากลางของข้อมูลเพื่อใช้เป็นตัวแทนของข้อมูลทั้งหมด เพื่อเป็นประโยชน์ในการวัดจะใช้ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )

3.3 การวัดการกระจายของข้อมูล (Measure of variation) เป็นการอธิบายว่าข้อมูลแต่ละค่ามีค่าที่ห่างกันมากน้อยเพียงใด จะใช้ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ทั้งนี้ อาจมีการใช้สถิติอ้างอิงพารามิเตอร์ (Parametric inference) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลที่มีระดับการวัดตัวชี้วัดตามภารกิจของแต่ละด้าน เป็นการวัดระดับตัวแปรแบบมาตราอัตราส่วน (Rating scale)

### ผลการวิจัย

ผลการวิจัย พบว่าการบริหารจัดการกิจการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า จังหวัดอุบลราชธานี ตามภารกิจหรือหน้าที่ที่ปฏิบัติจริงตามกรอบของกฎหมาย คือ พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2546 และหน้าที่ตามแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และภารกิจที่ อบรม.ส่วนใหญ่ปฏิบัติจริง โดยรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.20$ ) และเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) เป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับความคิดเห็นจากระดับมากที่สุดลงไปหาน้อยที่สุด ดังนี้ 1) ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.36$ ) 2) ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.28$ ) 3) ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.20$ ) 4) ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.91$ ) 5) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.89$ ) 6) ด้านการบริหารจัดการ และสนับสนุนการปฏิบัติภารกิจของส่วนราชการและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.40$ ) และ 7) ด้านการวางแผนการส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.94$ )

สำหรับค่าเฉลี่ยความสำเร็จการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า จังหวัดอุบลราชธานี ตามหลักเกณฑ์ตัวชี้วัดกำหนดตำแหน่งปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ตามประกาศคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล เรื่องมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ การกำหนดระดับตำแหน่งปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล กรณีพิเศษ ลงวันที่ 31 สิงหาคม 2555 โดยรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.33$ ) และเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) เป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับความคิดเห็นจากระดับมากที่สุดลงไปหาน้อยที่สุด ดังนี้ 1) มิติด้านประสิทธิผลตาม แผนปฏิบัติการ ค่าเฉลี่ยความสำเร็จของการปฏิบัติการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.35$ ) 2) มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ ค่าเฉลี่ยความสำเร็จของการปฏิบัติการ อยู่ใน ระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.35$ ) 3) มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ค่าเฉลี่ยความสำเร็จของ การปฏิบัติการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.24$ ) และ 4) มิติด้านการพัฒนางานองค์การ ค่าเฉลี่ยความสำเร็จของการปฏิบัติการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.58$ )

### สรุปและอภิปรายผล

โดยภาพรวมผลการบริหารจัดการกิจการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า จังหวัดอุบลราชธานี ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.20$ ) และความสำเร็จการปฏิบัติการ ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.33$ ) เช่นกัน เหล่านี้สะท้อนให้เห็นว่ากระบวนการให้บริการที่ดีเกิดขึ้นได้ เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลิตการบริการได้เป็นไปตาม แผนงานและเข้าถึงการรับบริการ จากความหมายดังกล่าว จะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ (System Approach) ที่มีการมองว่าหน่วยงาน/องค์การที่มีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (Input) เข้าสู่กระบวนการผลิต (Process) และออกมาเป็นผลผลิตหรือ การบริการ (Output) โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่วางไว้ ดังนั้น การประเมินผล จะช่วยทำให้ทราบถึงผลผลิตหรือการบริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะเป็นเช่นไร ซึ่งจะเป็นข้อมูล บ้อนกลับ (Feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป (B.M. Verma, 1986; นันทวัฒน์ บูรมานันท์, 2543) อย่างไรก็ตาม ควรพิจารณาภารกิจในรายละเอียดแต่ละด้านด้วยว่ามีปัญหาและข้อบกพร่อง ที่ควรปรับปรุงอะไรบ้าง อาทิ เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) เป็นรายด้าน กลับพบว่า มี 2 ด้าน มี ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ดังนี้ 1) ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.94$ ) และ 2) ด้านการบริหารจัดการ และสนับสนุนการปฏิบัติการกิจของส่วนราชการและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ค่าเฉลี่ยอยู่ใน ระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.15$ ) เป็นภารกิจที่ อนาคตส่วนใหญ่ปฏิบัติจริง ตามผลการศึกษายของ อุดม ทุมโฆสิต (2549) คือ 1) สนับสนุนสภาพตำบลและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในการ พัฒนาท้องถิ่น 2) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณหรือ บุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร 3) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎร ในการมีมาตรการ ป้องกัน 4) การประสานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และ 5) การสร้างและบำรุงรักษาทางบกและทางน้ำที่เชื่อมต่อระหว่างองค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นอื่น

ส่วนค่าเฉลี่ยความสำเร็จของการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า จังหวัดอุบลราชธานี โดยรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.33$ ) ถือว่าเป็นที่น่าพอใจ สะท้อนให้เห็นว่าอบต.มีการบริหารจัดการที่มีคุณภาพ หน่วยงาน/องค์การที่ยึดมั่นกับการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพจะมองเหตุการณ์ทุกอย่างในแต่ละช่วงของเหตุการณ์ที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการปฏิสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ โดยเฉพาะขณะที่ผู้รับบริการและผู้ให้บริการเผชิญหน้ากันในกระบวนการให้บริการหรือเรียกว่า “ช่วงเวลาของความจริง” จะเป็นช่วงเวลาสำคัญที่ผู้ให้บริการต้องให้ความสนใจเป็นพิเศษในการแสดงความเอาใจใส่ต่อลูกค้าด้วยความกระตือรือร้น มีเมตตาริฉัตรและแสดงออกด้วยความจริงใจ ซึ่งจะส่งผลให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และไว้วางใจต่อการบริการที่ได้รับ ในกรณีเช่นนี้หากผู้ให้บริการสามารถแปรเปลี่ยนช่วงเวลาของความเป็นจริงมาเป็น “โอกาสสร้างความประทับใจ” ซึ่งเป็นสถานการณ์ที่เปิดโอกาสให้ผู้บริการใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการให้บริการที่ดีมีคุณภาพย่อมเป็นการสร้างความเชื่อมั่นในคุณภาพของการบริการแก่ผู้รับบริการอันนำไปสู่ความสำเร็จของการบริการได้

### ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. องค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า จังหวัดอุบลราชธานี ควรจัดให้มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงกระบวนการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยวมากขึ้น เพื่อให้เป็นไปตามภารกิจหรือหน้าที่ที่ปฏิบัติจริงตามกรอบของกฎหมาย คือ พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2546 และหน้าที่ตามแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542

2. ตามกรอบแนวทางการศึกษาของอุดม ทุมไธสิต (2549) ได้ศึกษาตัวแบบการวัดผลสำเร็จในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า จังหวัดอำนาจเจริญ ภารกิจที่ อบต.ส่วนใหญ่ปฏิบัติจริง ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง จึงเห็นควรปรับปรุงกระบวนการวางแผน การบริหารจัดการ และสนับสนุนการปฏิบัติภารกิจของส่วนราชการและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ควบคู่กับภารกิจตามกรอบของกฎหมายเพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชนเป็นสำคัญ

3. ค่าเฉลี่ยความสำเร็จของการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า จังหวัดอุบลราชธานี โดยรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.33$ ) ถือว่าเป็นที่น่าพอใจ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ กลับปรากฏว่ามีติด้านการพัฒนาองค์การ ค่าเฉลี่ยความสำเร็จของการปฏิบัติราชการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.88$ ) หน่วยงานควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาองค์การมากขึ้น

นอกจากนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า จังหวัดอุบลราชธานี ควรให้ความสำคัญต่อผลงานทั้งในส่วนที่เป็นมิติของประสิทธิผลและมิติประสิทธิภาพมากขึ้น กล่าวคือเป็นการให้ความสำคัญต่อผลงานของหน่วยงานต่างๆ ภายในองค์การ เช่น ส่วนงานด้านโยธา ส่วนงานด้านรายได้หรือภาษี เป็นต้น เพราะจากผลการศึกษาสะท้อนให้เห็นว่าองค์การมุ่งปัจจัยนำเข้ากล่าวคือข้อเรียกร้องของปัจเจกบุคคล/ประชาชนมากเกินไปจนลืมนองที่สมรรถนะขององค์การ จึงควรปรับกระบวนการบริหารงานโดยมุ่งไปสู่ทิศทางของการให้ความสำคัญต่อผลงานมากขึ้น ตามแนวคิดการจัดการภาครัฐซึ่งปรากฏในหนังสือ “Reinventing government” ที่ตีพิมพ์ในปี ค.ศ. 1992 เขียนโดย David Osborne และ Ted Gaebler ที่ได้ชี้ให้เห็นว่าระบบราชการจะต้องเป็นระบบที่ให้ความสำคัญต่อผลของการปฏิบัติงานมากกว่าที่จะให้ความสำคัญถึงปัจจัยนำเข้าของการบริหารงานและขั้นตอนการทำงาน หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า เป็นรัฐบาลที่มุ่งเน้นผลงาน (A results-oriented government) ซึ่งหน่วยงานของรัฐที่ทำหน้าที่ให้บริการสาธารณะจึงมีความจำเป็นที่จะต้องปรับตัวไปสู่การสร้างผลงานให้บริการสาธารณะที่ดีให้เกิดขึ้นทั้งในส่วนของคุณภาพและประสิทธิผล ควบคู่กับภารกิจตามกรอบของกฎหมายเพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชนเป็นสำคัญ

## เอกสารอ้างอิง

- กุลธนา ธนาพงศธร. (2530). **การบริการงานบุคคล**. นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ชินรัตน์ สมสืบ และแก้ว แก้วเกตุ. (2538). **อุตสาหกรรมบริการ**. นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- दनัย เทียนพุด. (2543). **นวัตกรรมการบริการลูกค้า**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ โอ. เอ็น. จี. ประเทศไทย.
- เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธ์. (2548). “แนวคิดสมัยใหม่เกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ”, ใน **แนวคิด ทฤษฎีและหลักรัฐประศาสนศาสตร์**. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2543). **หลักกฎหมายปกครองเกี่ยวกับบริการสาธารณะ**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์วิญญูชน.
- ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์. (2536). **การวิจัยประเมินผลหลักการและกระบวนการ**. กรุงเทพมหานคร : คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ปกรณ ปรียากร. (2544). **การวางแผนกลยุทธ์ แนวคิดและแนวทางเชิงประยุกต์**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์สมาธรรม.

พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2546  
พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น  
พ.ศ. 2542

พิทักษ์ ทรุชทิม. (2538). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการ  
ของกรุงเทพมหานคร ศึกษากรณีสำนักงานยานนาวา. วิทยานิพนธ์ปริญญาพัฒนา  
บริหารศาสตรมหาบัณฑิต : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.**

ภรณ์ี กীরติบุตร และวรเดช จันทรศร. (2522). **รายงานการวิจัยเรื่องการประเมินประสิทธิผล  
จากความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการท้องถิ่นของรัฐบาล : ศึกษา  
เฉพาะกรณีกองเข้าซื้อของการเคหะแห่งชาติ. กรุงเทพมหานคร : การเคหะแห่งชาติ.  
สมคิด เลิศไพฑูรย์. (2547). **กฎหมายการปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์คณะรัฐมนตรี  
และราชกิจจานุเบกษา.****

สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า, (อัดสำเนา : 4). **แผนพัฒนาสามปี  
(พ.ศ. 2556-2558) องค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า อำเภอตระการพืชผล  
จังหวัดอำนาจเจริญ. งานวิเคราะห์นโยบายและแผน สำนักงานปลัด  
องค์การบริหารส่วนตำบล**

สุวิทย์ ยิ่งวรพันธ์. (2551). **การบริหารงานท้องถิ่น. เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหาร  
การปกครองท้องถิ่น เล่มที่ 1, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, กรุงเทพมหานคร.**

อุดม ทุมไธสิต. (2549). **ตัวแบบการวัดผลสำเร็จในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วน  
ตำบล. กรุงเทพฯ: คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.**

Tabachnick, Barbara G. and Fidell, Linda S. (2007). **Using Multivariate Statistics.**  
6<sup>th</sup> ed. Boston: Ally and Bacon