

ผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสุพรรณบุรี  
ACHIEVEMENT IN THE PROVISION OF PUBLIC SERVICES OF  
LOCAL ADMINISTRATION ORGANIZATIONS IN SUPHANBURI PROVINCE

ธัญญารัตน์ เรียบกะศิลา

มหาบัณฑิตหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์ สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ดร. เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์

รองศาสตราจารย์ประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ดร. สุรพร เสียนสลาย

รองศาสตราจารย์ประจำสาขาวิชามนุษยนิเวศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

## บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสุพรรณบุรี (2) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสุพรรณบุรี (3) ศึกษาจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และข้อจำกัด โดยภาพรวมในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสุพรรณบุรี (4) เพื่อเสนอแนะกลยุทธ์ในการปรับปรุงการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสุพรรณบุรี

รูปแบบการวิจัยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ เน้นการวิจัยเชิงปริมาณ และการวิจัยเชิงคุณภาพ ประชากรที่ศึกษาคือ องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 86 แห่ง ซึ่งมีตัวแทนเป็นพนักงานส่วนตำบลทั้งหมด 1,154 คน กลุ่มตัวอย่างที่นำมาศึกษาในครั้งนี้ คือองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 70 แห่ง โดยมีตัวแทนเป็นพนักงานส่วนตำบล จำนวน 297 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การทดสอบค่าเอฟ การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุโดยวิธีขั้นตอน และวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคด้วย SWOT Analysis

ผลการวิจัย พบว่า (1) ระดับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสุพรรณบุรี มีมากกว่าร้อยละ 70 (2) ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ ปัจจัยด้านการบริหารเชิงกลยุทธ์ ปัจจัยด้านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสุพรรณบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (3) จุดแข็งในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสุพรรณบุรี คือ มีการให้บริการสาธารณะด้วยความรวดเร็ว ทันใจ จุดอ่อน คือ ขาดความพร้อมทางด้านงบประมาณและวัสดุอุปกรณ์ สำหรับการให้บริการประชาชน โอกาส คือ สามารถเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการสาธารณะทุกขั้นตอน และ (4) กลยุทธ์ในการปรับปรุงการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสุพรรณบุรี คือ ควรส่งเสริมการออกให้บริการประชาชนนอกสถานที่ เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน ส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ด้านกฎหมาย ระเบียบ แนวทางปฏิบัติในการปฏิบัติงานการให้บริการสาธารณะ มีการนำความต้องการของประชาชนมาเป็นแนวทางในการให้บริการสาธารณะ และควรดำเนินการให้บริการสาธารณะโดยมีการบูรณาการร่วมกับหน่วยงานอื่น

**คำสำคัญ:** ผลสัมฤทธิ์ การให้บริการสาธารณะ องค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดสุพรรณบุรี

## ABSTRACT

The objectives of this study were (1) to study the achievement in the provision of public services of Local Administration Organizations, Suphanburi Province, (2) to study the factors affecting the achievement in the provision of public services of Local Administration Organizations, Suphanburi Province, (3) to study strength, weakness, opportunity and threat of public services of Local Administration Organizations, Suphanburi Province and (4) to recommend strategies for improvement of the provision of public services of Local Administration Organizations, Suphanburi Province.

The research was a survey research, quantitatively and qualitatively. Population consisted of 86 Local Administration Organizations, of which 1,154 officials represented. Samples were 70 organizations and 297 officials. Instruments used were questionnaire and interviewing. Statistical tools employed were percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test, stepwise multiple regression and SWOT analysis to analyze strength, weakness, opportunity and threat.

The result found that (1) level of the operational achievement of public services of Local Administration Organization, Suphanburi Province was more than 70 %, (2) four factors consisted of result-based management, strategic management, good governance and work motivation affected the achievement in the operation of public services of Local Administration Organizations, Suphanburi Province with .05 level of statistical significance and (3) strength of public services of Local Administration Organizations, Suphanburi Province was speedy services, weakness was the limits of budget and materials, opportunity was the ability to provide an opportunity for public participation in all process steps, and threat was lack of public participation (4) strategies for improvement included: the organizations should arrange mobile public services so that public participation could be encouraged, officials should be provided with development on laws involved, together with regulations, and operations procedure in public services; people requirements should be brought into consideration while the integration with other organizations on rendering services to the public should also be organized.

**Keywords :** Achievement, Provision of Public Services, Local Administration Organizations, Suphanburi Province

### 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

นับตั้งแต่ช่วงปลายทศวรรษที่ 1980 แนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในการบริหารงานภาครัฐ ในหลายประเทศทั่วโลก รวมถึงประเทศไทย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของการกระจายอำนาจ จึงมีรูปแบบการปกครองท้องถิ่นเกิดขึ้น เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการปกครองและบริหารกันเอง ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีอิสระในการบริหารงานประชาชนในท้องถิ่น โดยมีภารกิจหน้าที่จัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อแก้ไขปัญหา พัฒนา ส่งเสริม และสนับสนุน เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง นอกจากนี้้องค์การบริหารส่วนตำบลยังมีอำนาจหน้าที่จัดระบบการบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น ตามพระราชบัญญัติ

กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 จำนวน 31 เรื่อง ตามมาตรา 16 และตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้กำหนดให้ถ่ายโอนภารกิจด้านบริการสาธารณะแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 6 ด้าน ประกอบด้วย ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น เนื่องจากบริการสาธารณะทั้ง 6 ด้าน ดังกล่าวข้างต้น เป็นบริการสาธารณะขั้นพื้นฐานที่เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล และมีความสำคัญ ส่งผลกระทบโดยตรงต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน เป็นการตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐาน และเป็นสิ่งที่จะช่วย

พัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในท้องถิ่นให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ซึ่งในการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนั้น ถือได้ว่า พนักงานส่วนตำบลเป็นกลไกที่สำคัญในการขับเคลื่อนการให้บริการสาธารณะเกิดผลสัมฤทธิ์ เนื่องจากเป็นผู้ที่นำนโยบายในการบริหารงานจากผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลไปปฏิบัติ โดยตั้งอยู่บนระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับต่าง ๆ เพื่อให้การให้บริการสาธารณะในด้านต่าง ๆ เกิดผลสัมฤทธิ์ ตามเป้าหมายที่ได้วางไว้ ประชาชนในท้องถิ่นจะได้รับประโยชน์ไม่น้อยเพียงใดก็ขึ้นอยู่กับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลด้วย ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสุพรรณบุรี ซึ่งคาดว่าจะการศึกษาครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ให้องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสุพรรณบุรี ได้ใช้เป็นข้อมูลในการวิเคราะห์ วางแผนและปรับปรุงการให้บริการสาธารณะ อันจะเป็นประโยชน์สูงสุดสำหรับการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลต่อไป

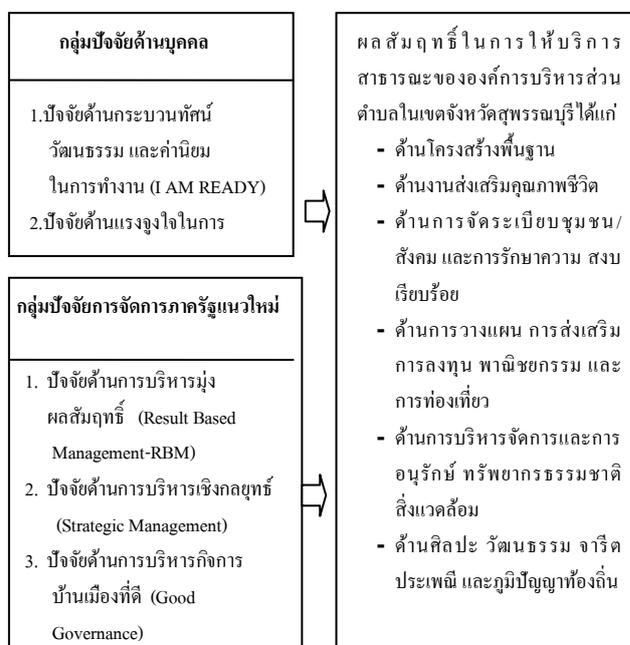
## 2. วัตถุประสงค์การวิจัย

- 2.1 เพื่อศึกษาผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสุพรรณบุรี
- 2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสุพรรณบุรี
- 2.3 เพื่อศึกษาจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และข้อจำกัด ในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสุพรรณบุรี
- 2.4 เพื่อเสนอแนะกลยุทธ์ในการปรับปรุงการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสุพรรณบุรี

## 3. กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องประกอบไปด้วย ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ โดยบูรณาการร่วมกับแนวคิด Reinventing Government ของ David Osborne และ Ted Gaebler ปัจจัยด้านการบริหารเชิงกลยุทธ์ นำมาจากกระบวนการที่สำนักงาน ก.พ.ร.

กำหนด โดยบูรณาการร่วมกับแนวคิด Balanced Scorecard ของ Robert S. Kaplan and David P. Norton ปัจจัยด้านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี นำมาจากพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ปัจจัยด้านกระบวนการวัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงาน นำมาจากสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ซึ่งได้กำหนดไว้ในยุทธศาสตร์การส่งเสริมการปรับเปลี่ยนกระบวนการวัฒนธรรม และค่านิยมของระบบราชการ และปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน นำมาจากทฤษฎีทวีปัจจัยของ Frederick Herzberg โดยได้บูรณาการร่วมกับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Abraham Maslow ซึ่งสามารถกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยได้ ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## 4. วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่เน้นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ประชากรที่นำมาศึกษาในครั้งนี้ คือ องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 86 แห่ง ซึ่งมีตัวแทนเป็นพนักงานส่วนตำบลทั้งหมด 1,154 คน กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 70 แห่ง โดยมีตัวแทนเป็นพนักงานส่วนตำบล จำนวน 297 คน ใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

ประกอบด้วย 4 ส่วน คือ (1) ข้อมูลทั่วไป (2) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสุพรรณบุรี (3) ระดับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสุพรรณบุรี และ (4) ข้อเสนอแนะ ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามอยู่ระหว่าง 0.74 – 0.96 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุโดยวิธีขั้นตอนและแบบสัมภาษณ์ ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ (1) ข้อมูลทั่วไป และ (2) ความคิดเห็น จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสอุปสรรคและข้อเสนอแนะในการให้บริการสาธารณะระยะเวลาเก็บรวบรวมข้อมูลทำการวิจัยในครั้งนี้ คือระหว่างวันที่ 16 กุมภาพันธ์ 2555 ถึงวันที่ 31 มีนาคม 2555 เป็นเวลา 45 วัน

## 5. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

5.1 ผลการวิจัยจะเป็นประโยชน์สำหรับผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสุพรรณบุรี ในการนำไปปรับนโยบาย และวิธีการดำเนินงานด้านการให้บริการสาธารณะให้บรรลุเป้าหมาย

5.2 ผลการวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสุพรรณบุรี ให้เกิดผลสัมฤทธิ์ยิ่งขึ้น

5.3 สามารถใช้เป็นข้อมูลให้ผู้ที่ศึกษาที่มีความสนใจในด้านการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลต่อไป

## 6. ผลการวิจัย

6.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 36-40 ปี แต่งงานแล้ว มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี ได้รับเงินเดือน 10,000 – 20,000 บาท มีอายุราชการ 5 - 10 ปี และดำรงตำแหน่งอยู่ในสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

6.2 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อตัวแปรอิสระคือ กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าปัจจัยด้านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่อยู่ในระดับมาก คือ มีค่าเฉลี่ย 3.78 รองลงมาคือ ปัจจัยด้านการบริหารเชิงกลยุทธ์ มีค่าเฉลี่ย 3.73 ปัจจัยด้านกระบวนทัศน์ วัฒนธรรมและค่านิยมในการ

ทำงานของข้าราชการ มีค่าเฉลี่ย 3.71 ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 3.69 และปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ มีค่าเฉลี่ย 3.58 ตามลำดับ

6.3 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อตัวแปรตามกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อระดับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสุพรรณบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.73 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสุพรรณบุรีด้านโครงสร้างพื้นฐาน อยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย 3.90 รองลงมาคือด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ย 3.76 ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต และด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น มีค่าเฉลี่ย 3.74 และด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ย 3.64 ตามลำดับ ส่วนด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าอยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ย 3.31

### 6.4 การทดสอบสมมติฐาน

6.4.1 ระดับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสุพรรณบุรี มีมากกว่าร้อยละ 70 โดยใช้สถิติ t-test กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า ระดับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสุพรรณบุรีอยู่ในระดับมากกว่าร้อยละ 70 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

6.4.2 ผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสุพรรณบุรีในแต่ละด้านมีความแตกต่างกัน ใช้การวิเคราะห์ F-test (One way ANOVA) และทดสอบค่าเฉลี่ยความแตกต่างของแต่ละด้านโดย LSD (Least Significant Different) กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า ระดับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสุพรรณบุรี ในแต่ละด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

6.4.3 ผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสุพรรณบุรี ในแต่ละประเภทขององค์การบริหารส่วนตำบลมีความ

แตกต่างกัน ใช้การวิเคราะห์ F-test (One way ANOVA) กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า ระดับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสุพรรณบุรี ในแต่ละประเภท ได้แก่องค์การบริหารส่วนตำบลขนาดเล็ก ขนาดกลาง และขนาดใหญ่ ไม่มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

6.4.4 ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Based Management – RBM) ปัจจัยด้านการบริหารเชิงกลยุทธ์ (Strategic Management) ปัจจัยด้านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) ปัจจัยด้านกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงาน (I AM READY) และปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสุพรรณบุรี สามารถวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) แบบขั้นตอน (Stepwise) สรุปได้ว่า ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Based Management – RBM) ปัจจัยด้านการบริหารเชิงกลยุทธ์ (Strategic Management) ปัจจัยด้านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) และปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสุพรรณบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

6.5 ข้อสรุปที่ได้จากการแสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะเพิ่มเติม

6.5.1 จุดแข็งของการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสุพรรณบุรี เช่น หน่วยงานมีการให้บริการสาธารณะด้วยความรวดเร็ว ทันใจ บุคลากรปฏิบัติงานด้านการให้บริการด้วยความเป็นกันเอง สุภาพ ยิ้มแย้ม

6.5.2 จุดอ่อนของการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสุพรรณบุรี เช่น หน่วยงานขาดความพร้อมทางด้านงบประมาณในการดำเนินการ ขาดความพร้อมด้านวัสดุอุปกรณ์ สำหรับการให้บริการประชาชน

6.5.3 โอกาสของการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสุพรรณบุรี เช่น

สามารถเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการสาธารณะทุกขั้นตอน มีวัสดุ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาช่วยสนับสนุนในการปฏิบัติงาน

6.5.4 อุปสรรคหรือข้อจำกัดของการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสุพรรณบุรี เช่น การปฏิบัติงานไม่ค่อยได้รับความร่วมมือจากประชาชนและหน่วยงานอื่น งบประมาณที่ได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอกไม่เพียงพอสำหรับการให้บริการสาธารณะกับประชาชนอย่างทั่วถึง

## 7. อภิปรายผลการวิจัย

7.1 ระดับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสุพรรณบุรี มีมากกว่าร้อยละ 70 เนื่องจาก ได้มีบทบัญญัติแห่งกฎหมายต่าง ๆ กำหนดอำนาจหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลไว้อย่างชัดเจน โดยเฉพาะพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 6) พ.ศ. 2552 และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 จึงทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลนำบทบัญญัติแห่งกฎหมายดังกล่าวมาเป็นแนวทางในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในเขตพื้นที่ ประกอบกับองค์การบริหารส่วนตำบลมีสภาพเป็นนิติบุคคล มีอิสระในการบริหารงานและงบประมาณของตนเอง ภายใต้อำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนด ซึ่งรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลจะมาจากการจัดเก็บเองเช่น ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือน ภาษีป้าย ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตต่าง ๆ และมาจากส่วนราชการจัดเก็บแล้วจัดสรรให้ นอกจากนี้ยังมีรายได้ที่ได้รับอุดหนุนจากรัฐบาลในรูปแบบของเงินอุดหนุนทั่วไป เพื่อให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ และเงินอุดหนุนเฉพาะกิจซึ่งระบุกิจกรรมให้ดำเนินการอีกด้วย จึงทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีงบประมาณในการดำเนินงานให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในเขตพื้นที่มากยิ่งขึ้น นอกจากนี้การที่องค์การบริหารส่วนตำบลสามารถเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการสาธารณะทุกขั้นตอน จะทำให้ประชาชนได้ทราบถึงขั้นตอนในการดำเนินงาน และทำให้องค์การบริหารส่วน

ตำบลทราบถึงความต้องการของประชาชน และจัดสรรบริการสาธารณะได้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน และเกิดผลสัมฤทธิ์มากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ในปัจจุบัน กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ซึ่งเป็นผู้กำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั่วประเทศ ได้ให้ความสำคัญกับการนำแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและให้บริการประชาชน มีการบริหารงานที่เน้นผลงานมากยิ่งขึ้น มีการจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการบริหารงาน มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ในการปฏิบัติงาน ผู้บริหารรวมทั้งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานขององค์กรบริหารส่วนตำบลมีความเข้าใจถึงวิธีการบริหารงานเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์บรรลุตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้

7.2 ระดับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะขององค์กรบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสุพรรณบุรี ในแต่ละด้าน มีความแตกต่างกัน สอดคล้องกับผลงานของ อำนวย ตาเม่น (2550) ที่ได้ทำการศึกษารื่องการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่า การเปรียบเทียบการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละด้านแตกต่างกัน คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว และด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม ผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะขององค์กรบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสุพรรณบุรี ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ซึ่งประเด็นที่น่าจะทำให้ผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะขององค์กรบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสุพรรณบุรี ด้านโครงสร้างพื้นฐานสูงกว่าด้านอื่น ๆ มีดังนี้

1) ผู้บริหารขององค์กรบริหารส่วนตำบลส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการให้บริการสาธารณะในด้านโครงสร้างพื้นฐานอย่างมาก ซึ่งเห็นว่าเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญและมีความจำเป็นที่เกี่ยวข้องในการดำรงชีวิตของประชาชน ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของถนน ไฟฟ้า น้ำประปา ถือได้ว่าล้วนแต่เป็นสิ่งที่มีความจำเป็นสำหรับการดำเนินชีวิตของประชาชน

2) ความต้องการของประชาชนด้านโครงสร้างพื้นฐานจะมากกว่าด้านอื่น ๆ สังเกตได้จากกา

จัดประชาคมหมู่บ้าน เพื่อจัดทำแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งจะนำความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่บรรจุไว้ในแผนพัฒนาเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงาน ซึ่งประชาชนส่วนใหญ่จะมีการเสนอความต้องการด้านโครงสร้างพื้นฐาน เนื่องจากเห็นว่ามีความจำเป็น และสามารถสร้างความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นได้

3) ข้อจำกัดของงบประมาณ เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลมีสภาพเป็นนิติบุคคล มีอิสระในการบริหารจัดการงบประมาณของตนเอง ซึ่งงบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบลมีอยู่อย่างจำกัด จึงทำให้การดำเนินการใด ๆ จะต้องคำนึงถึงความจำเป็นก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน และสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนส่วนใหญ่ ซึ่งด้านโครงสร้างพื้นฐานเป็นด้านที่ทั้งผู้บริหารและประชาชนเห็นว่ามีมีความจำเป็นสูงสุด

4) การสนับสนุนงบประมาณจากหน่วยงานภาครัฐอื่น นอกจากองค์การจะมีงบประมาณที่เป็นขององค์การบริหารส่วนตำบลเองแล้ว องค์การบริหารส่วนตำบลยังได้รับงบประมาณสนับสนุนจากหน่วยงานภาครัฐอื่นด้วย ซึ่งเรียกว่า “เงินอุดหนุนเฉพาะกิจ” ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นการอุดหนุนด้านโครงสร้างพื้นฐาน

7.3 ระดับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะขององค์กรบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสุพรรณบุรี ในแต่ละประเภทขององค์การบริหารส่วนตำบล ไม่มีความแตกต่างกัน เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลทุกประเภท ไม่ว่าจะเป็นขนาดเล็ก ขนาดกลาง หรือขนาดใหญ่ ต่างมีอำนาจหน้าที่ ในการให้บริการสาธารณะตามที่กฎหมายกำหนดเหมือนกัน ซึ่งการแบ่งประเภทขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นขนาดเล็ก ขนาดกลาง และขนาดใหญ่ จะแตกต่างกันเพียงโครงสร้างภายในขององค์การบริหารส่วนตำบลเท่านั้น ส่วนอำนาจหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะ หรือการบริหารงานในด้านอื่น ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนั้น จะมีกฎ ระเบียบ แนวทางปฏิบัติที่เหมือนกันทุกประเภท

7.4 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะขององค์กรบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสุพรรณบุรี มีดังนี้

1) ปัจจัยด้านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสุพรรณบุรี ลำดับ

แรกที่เข้าสู่สมการถดถอย ซึ่งกล่าวได้ว่า กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นได้มีการจัดทำข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางและวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยกำหนดแนวทางดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของ เพื่อให้เกิดความคล่องตัว เกิดความรวดเร็ว สร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้รับบริการ สอดคล้องกับผลงานของฉวีวรรณ วรรณภักดี (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่องผลกระทบของการประยุกต์ใช้หลักธรรมาภิบาลที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดร้อยเอ็ด จากการศึกษาพบว่า การประยุกต์ใช้หลักธรรมาภิบาล มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน ซึ่งหากผู้บริหารและบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนตำบลมีการปฏิบัติงานรวมถึงการให้บริการสาธารณะโดยยึดหลักบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ก็จะส่งผลให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ได้รับการยอมรับจากประชาชนและหน่วยงานภาครัฐอื่น ปัจจัยด้านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี จึงมีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนตำบลในเขตจังหวัดสุพรรณบุรี

2) ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนตำบลในเขตจังหวัดสุพรรณบุรี เป็นลำดับรองลงมาจากปัจจัยด้านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ซึ่งกล่าวได้ว่า การบริหารงานในปัจจุบัน จะเป็นการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์จะเน้นที่ผลลัพธ์ (Outcomes) ของงาน มีการกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงานหลัก (Key Performance Indicators) ไว้อย่างชัดเจน ตลอดจนจนถึงการปรับปรุงพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงขึ้น เพื่อให้สามารถสนองตอบต่อปัญหาและความต้องการของประชาชนในฐานะผู้รับบริการจากองค์กรของรัฐได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับแนวคิดของทวิตักดี สุทกาทิน (2550) ได้อธิบายระบบราชการตามแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ในปัจจุบันจะมีลักษณะมุ่งเน้นสัมฤทธิ์ผลของการปฏิบัติงาน โดยมีตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน ซึ่งองค์กรปกครองส่วนตำบลเป็นหน่วยงานภาครัฐที่ในปัจจุบันได้ให้ความสำคัญกับการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ได้มีการนำแนวคิดมาใช้ในการบริหารงานของ

องค์กรการ โดยมีการสร้างตัวชี้วัดและมีการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรบริหารส่วนตำบล เพื่อทราบถึงผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน รวมทั้งการให้บริการสาธารณะในด้านต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนตำบลด้วย ทั้งนี้สอดคล้องกับผลงานของ กรณิการ์ พรณะศรี (2550) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมส่งเสริมการเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมส่งเสริมการเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งการให้บริการสาธารณะเป็นอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนตำบล เป็นกระบวนการดำเนินการ ที่ต้องมีการกำหนดตัวชี้วัดในการวัดผลความสำเร็จ และมีการประเมินผลการดำเนินการว่าสามารถดำเนินการได้สำเร็จมากน้อยเพียงใด ปัจจัยด้านการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ จึงมีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนตำบลในเขตจังหวัดสุพรรณบุรี

3) ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนตำบลในเขตจังหวัดสุพรรณบุรี เป็นลำดับที่สาม ซึ่งกล่าวได้ว่า แรงจูงใจในการทำงานเป็นแรงผลักดันหรือสิ่งกระตุ้นให้บุคคลเกิดความรู้สึกเต็มใจและมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานให้ดีที่สุดตามเป้าหมายขององค์กรที่กำหนดไว้ ในการปฏิบัติงานของบุคคลนั้น ไม่สามารถปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพได้ หากขาดแรงจูงใจในการทำงาน จะทำให้บุคคลไม่มีความเต็มใจหรือมีความใส่ใจในงานที่ปฏิบัติ ซึ่งทำให้การปฏิบัติงานขาดประสิทธิภาพในเรื่องนี้ ภาวิโล เจริญพงศ์ (2547) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับความสำคัญของแรงจูงใจในการทำงานไว้ว่า แรงจูงใจเป็นปัจจัยอย่างหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการทำงานของพนักงาน เพราะการที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายไม่ได้ใช้ความสามารถของพนักงานเพียงอย่างเดียว แต่จำเป็นต้องมีสิ่งกระตุ้นให้มีความพยายามที่จะทำ แรงจูงใจเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความรู้สึกอยากจะทำกรอย่างหนึ่งอย่างใด นอกจากนี้ Maslow นักจิตวิทยาชาวอังกฤษ ได้แบ่งลำดับความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ลำดับ คือ ความต้องการทางกายภาพ ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย ความต้องการทางสังคม ความต้องการความยกย่อง นับถือ ยอมรับ และความต้องการประจักษ์

ในตนเอง นอกจาก Maslow แล้ว Herzberg และคณะ ได้สรุปว่ามีปัจจัยสำคัญ 2 ประเภท ที่สัมพันธ์กับความชอบหรือไม่ชอบงาน ของแต่ละบุคคล ปัจจัยดังกล่าว Herzberg เรียกว่าปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน จากการแบ่งลำดับความต้องการของ Maslow และทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg แสดงให้เห็นว่าบุคคลมีความต้องการแรงจูงใจในการทำงานในหลาย ๆ ด้าน ซึ่งจะสามารถสร้างความกระตือรือร้นในการทำงาน เกิดความเต็มใจในการทำงาน และสามารถทำงานได้อย่างมีความสุข ส่งผลให้งานที่ปฏิบัติบรรลุตามเป้าหมาย ซึ่งการให้บริการสาธารณะในด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลจะประสบความสำเร็จหรือไม่นั้น บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบล เป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง ดังนั้นการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน จะทำให้บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลสามารถปฏิบัติงานต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สร้างผลสัมฤทธิ์ของงานได้มากยิ่งขึ้น ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานจึงมีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสุพรรณบุรี

4) ปัจจัยด้านการบริหารเชิงกลยุทธ์ มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสุพรรณบุรี เป็นลำดับสุดท้าย ซึ่งกล่าวได้ว่า การจัดทำแผนหรือการบริหารเชิงกลยุทธ์นั้น จะทำให้องค์กรสามารถคาดการณ์แนวทางในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ในอนาคต ช่วยให้การปฏิบัติงานประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น การประเมินผลการดำเนินงานนั้นมีความจำเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากจะทำให้องค์กรทราบถึงผลการดำเนินการที่ได้ดำเนินการไปแล้วว่าสามารถบรรลุตามเป้าหมายมากน้อยเพียงใด ในปัจจุบันการประเมินผลองค์กรไม่สามารถใช้แต่ตัวชี้วัดทางการเงินได้เพียงอย่างเดียว ผู้บริหารต้องพิจารณามุมมองอื่น ๆ ประกอบด้วย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด Robert S. Kaplan and David P. Norton (อ้างถึงใน วราภรณ์ รุ่งเรืองกลกิจ, 2552: 326 - 328) ที่ได้เสนอรูปแบบการวัดผลการดำเนินการของธุรกิจ ซึ่งได้เปลี่ยนแปลงไปจากเดิมที่วัดกันเฉพาะปัจจัยทางการเงินเท่านั้น มาเป็นการวัดผลการดำเนินงานแบบสมดุล หรือ Balanced Scorecard เป็นเครื่องมือทางด้านจัดการที่ช่วยในการนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ การที่องค์กรจะประสบความสำเร็จนั้นจะต้องประกอบด้วยทั้งกลยุทธ์ที่ดีและความสามารถในการนำ

กลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ ซึ่งในปัจจุบันการบริหารเชิงกลยุทธ์ได้เข้ามามีบทบาทในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐอย่างมาก ในส่วนขององค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งถือว่าเป็นหน่วยงานภาครัฐอีกประเภทหนึ่ง การบริหารเชิงกลยุทธ์ได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นอย่างยิ่ง ในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล จำเป็นจะต้องมีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระยะยาว และแผนพัฒนาสามปีเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการต่าง ๆ จะต้องให้ความสำคัญกับการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนา โดยต้องสอดคล้องกับนโยบายรัฐบาล สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัด รวมทั้งสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่ ตลอดจนต้องมีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกของหน่วยงาน เพื่อให้การจัดทำแผนมีความสอดคล้อง ครอบคลุม และสามารถนำไปปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานยุคใหม่ที่เน้นการบริหารงานเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ การบริหารเชิงกลยุทธ์จัดเป็นเครื่องมือสำคัญ เป็นแนวทางในการบริหารงานและการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบล รวมทั้งการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลด้วย ปัจจัยด้านการบริหารเชิงกลยุทธ์ จึงมีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสุพรรณบุรี

## 8. ข้อเสนอแนะ

### 8.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการศึกษาค้นคว้าพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสุพรรณบุรี มีจำนวน 4 ตัวแปร คือ ปัจจัยด้านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน และปัจจัยด้านการบริหารเชิงกลยุทธ์ ดังนั้น เพื่อให้การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสุพรรณบุรีมีผลสัมฤทธิ์ที่สูงขึ้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะให้มีการนำแนวคิดของปัจจัยทั้ง 4 ตัวแปรมาใช้เป็นแนวทางในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสุพรรณบุรี ได้แก่ 1) ปัจจัยด้านการบริหารกิจการ

บ้านเมืองที่ดี ประกอบด้วย 10 หลัก คือ หลักประสิทธิภาพ หลักการตอบสนอง หลักการรับผิดชอบ หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักการกระจายอำนาจ หลักนิติธรรม หลักความเสมอภาค และหลักมุ่งเน้นฉันทามติ 2) ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ ประกอบด้วย วัตถุประสงค์ ปัจจัยนำเข้า และกระบวนการทำงาน 3) ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ประกอบด้วย ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต เงินเดือน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน สถานะของอาชีพ นโยบาย และการบริหารงาน สภาพการทำงาน ความเป็นอยู่ส่วนตัว ความมั่นคงในงาน และวิธีการปกครองบังคับบัญชา 4) ปัจจัยด้านการบริหารเชิงกลยุทธ์ ประกอบด้วย วิสัยทัศน์ พันธกิจ ประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ ตัวชี้วัด เป้าหมาย กลยุทธ์ และแผนงาน/โครงการ

นอกจากนี้จาก ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับกลยุทธ์ในการปรับปรุงการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสุพรรณบุรี ดังนี้

1) กลยุทธ์เชิงรุก (SO Strategy) ได้แก่ หน่วยงานควรส่งเสริมการออกให้บริการประชาชนนอกสถานที่ เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน ส่งเสริมระบบข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาการให้บริการสาธารณะ ส่งเสริมและเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ เพื่อให้เข้าถึงประชาชนมากยิ่งขึ้น และควรสร้างและพัฒนาปรับปรุงแหล่งท่องเที่ยวที่มีในเขตพื้นที่

2) กลยุทธ์เชิงป้องกัน (ST Strategy) ได้แก่ หน่วยงานควรส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ด้านกฎหมาย ระเบียบ แนวทางปฏิบัติที่เป็นปัจจุบัน สำหรับใช้ในการปฏิบัติงานการให้บริการสาธารณะ และควรส่งเสริมการทำงานร่วมกันระหว่างภาคราชการและเอกชน

3) กลยุทธ์เชิงแก้ไข (WO Strategy) ได้แก่ หน่วยงานควรนำความต้องการของประชาชนมาเป็นแนวทางในการให้บริการสาธารณะ ส่งเสริมให้มีการนำเทคโนโลยี และการสื่อสารมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพใน

การปฏิบัติงาน ส่งเสริมการสร้างความสัมพันธ์อันดีของบุคลากรภายในหน่วยงาน และมีการนำการลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงานมาใช้เพื่อเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการสาธารณะ

4) กลยุทธ์เชิงรับ (WT Strategy) ได้แก่ หน่วยงานควรดำเนินการให้บริการสาธารณะโดยมีการบูรณาการร่วมกับหน่วยงานอื่น มีการใช้งบประมาณในการดำเนินการอย่างประหยัดและเกิดประโยชน์สูงสุด เพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลให้มากขึ้น และควรใช้ระบบการจ้างเหมาในบางกิจกรรมที่สามารถกระทำได้

## 8.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

8.2.1 ควรมีการศึกษาข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลาย รวมทั้งแสดงให้เห็นถึงความชัดเจนในเรื่องของความต้องการ และการตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยสามารถนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสุพรรณบุรีให้มีผลสัมฤทธิ์ที่สูงขึ้นต่อไป

8.2.2 ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสุพรรณบุรี กับจังหวัดอื่น ๆ เพื่อให้เห็นถึงความแตกต่างของผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในแต่ละจังหวัด ซึ่งจะสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการวางแผน และกำหนดแนวทางการดำเนินงานให้มีความเหมาะสมตามสภาพความเป็นจริงของแต่ละพื้นที่

8.2.3 ควรมีการติดตามและประเมินผล การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสุพรรณบุรี อย่างต่อเนื่อง เพื่อนำข้อมูลที่ได้อาจการติดตามประเมินผล มาใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงแก้ไขในส่วนที่บกพร่อง เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ความเป็นระบบ และมีรูปแบบที่ใช้เป็นแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

## บรรณานุกรม

- กรณีการี พระณะศรี. (2550). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมส่งเสริมการเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช).
- ฉวีวรรณ วรรณภักดี. (2554). *ผลกระทบของการประยุกต์ใช้หลักธรรมาภิบาลที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดร้อยเอ็ด*. (วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการเชิงกลยุทธ์, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม).
- ทวีศักดิ์ สุทกวาทีน. (2550). *การถ่ายโอนความสามารถด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์จากองค์การกลางบริหารงานบุคคลภาครัฐให้กับหัวหน้าส่วนราชการ*. เอกสารประกอบการประชุมวิชาการรัฐประศาสนศาสตร์ระดับประเทศครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร: คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ราชกิจจานุเบกษา. (2546). *พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 5)*. 22 ธันวาคม 2546 เล่ม 120 ตอนที่ 124 ก (อัดสำเนา)
- ราชการส่วนตำบล. (2542). *พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542*. คู่มือพนักงานส่วนตำบล. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น.
- ภาวิไล เจริญพงศ์ (2547). *องค์ประกอบส่วนบุคคลบุคลิกภาพ 9 แบบ กับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในบริษัทกลุ่มอุตสาหกรรมปิโตรเคมี เขตจังหวัดระยอง*. (วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง).
- วารสารณัฐรุ่งเรืองกลกิจ. (2552). *รัฐประศาสนศาสตร์กับการทำงานของข้าราชการ*. *ประมวลสาระชุดวิชาแนวคิด ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสนศาสตร์*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2554). *แผนที่ยุทธศาสตร์*. สืบค้นเมื่อ 21 กันยายน 2554, จาก <http://www.opdc.go.th/>
- อำนาจ ตาเม่น. (2550). *การให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา*. (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช).