



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการและความผูกพันต่อองค์การบริหารส่วนตำบลของพนักงานส่วนตำบลที่มีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบริหารส่วนตำบล ในเขตภาคกลาง ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานส่วนตำบลและประชาชนที่มาใช้บริการในเขตภาคกลาง ความคิดเห็นที่มีต่อการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานส่วนตำบลและความคิดเห็นที่มีต่อความผูกพันต่อองค์การบริหารส่วนตำบลของพนักงานส่วนตำบล รวมถึงความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานส่วนตำบล และความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานส่วนตำบลที่มีต่อการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานส่วนตำบลและความคิดเห็นของพนักงานส่วนตำบลที่มีต่อความผูกพันต่อองค์การบริหารส่วนตำบล จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล รวมถึงเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานส่วนตำบล และความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์การบริหารส่วนตำบลของพนักงานส่วนตำบลกับการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การบริหารส่วนตำบลกับระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานส่วนตำบลและ ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการให้บริการ และ 4) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการ กับการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์การบริหารส่วนตำบลของพนักงานส่วนตำบล ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน กับการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์การบริหารส่วนตำบลของพนักงานส่วนตำบล โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างแบ่งเป็นพนักงานส่วนตำบลและประชาชนในเขตภาคกลาง รวม 800 คน ได้วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐาน การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยด้วยสถิติ t-test, F-test, LSD., และ Simple Regression (R^2) มีผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้



สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ชุด ได้แก่ แบบสอบถามสำหรับพนักงานส่วนตำบล และสำหรับประชาชนที่มาใช้บริการ สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานส่วนตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบลบริหารส่วนตำบล ในเขตภาคกลาง ผลการวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 25-40 ปี สถานภาพโสด มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป พนักงานส่วนใหญ่มียรายได้ต่อเดือน 8,200 - 11,700 บาท ตำแหน่ง/ระดับ 4-6 และมีระยะเวลาการปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลบริหารส่วนตำบล ระหว่าง 1-5 ปี

2. ระดับความคิดเห็นที่มีต่อการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการของพนักงานส่วนตำบล ด้านการเพิ่มคุณค่างาน ด้านการบริหารงาน โดยยึดวัตถุประสงค์ ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน และด้านระบบบริหารคุณภาพ มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก

3. ระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานส่วนตำบล ด้านกิจกรรมที่เป็นงานภายใต้ความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าของงาน ด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา ด้านความมีอิสระในการทำงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านรายได้และสวัสดิการที่ได้รับจากองค์การบริหารส่วนตำบล มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก

4. ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การบริหารส่วนตำบลของพนักงานส่วนตำบล ด้านความเชื่อถืออย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การบริหารส่วนตำบล และด้านความคาดหวังที่จะใช้ความพยายามเพื่อประโยชน์ต่อองค์การบริหารส่วนตำบล มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความปรารถนาที่จะดำรงรักษาการเป็นสมาชิกขององค์การบริหารส่วนตำบล มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

5. ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานส่วนตำบลที่มีต่อการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

5.1 พนักงานส่วนตำบลที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ ด้านการเพิ่มคุณค่างาน ด้านการบริหารงาน โดยยึดวัตถุประสงค์ ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน และด้านระบบบริหารคุณภาพ ไม่แตกต่างกัน

5.2 พนักงานส่วนตำบลที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ ด้านการเพิ่มคุณค่างาน ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน และด้านระบบบริหารคุณภาพ ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านการบริหารงานโดยยึดวัตถุประสงค์ แตกต่างกัน



5.3 พนักงานส่วนตำบลที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ ด้านการเพิ่มคุณค่างาน ด้านการบริหารงานโดยยึดวัตถุประสงค์ ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน และด้านระบบบริหารคุณภาพ ไม่แตกต่างกัน

5.4 พนักงานส่วนตำบลที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ ด้านการเพิ่มคุณค่างาน ด้านการบริหารงานโดยยึดวัตถุประสงค์ ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน และด้านระบบบริหารคุณภาพ ไม่แตกต่างกัน

5.5 พนักงานส่วนตำบลที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ ด้านการเพิ่มคุณค่างาน ด้านการบริหารงานโดยยึดวัตถุประสงค์ ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน และด้านระบบบริหารคุณภาพ ไม่แตกต่าง

5.6 พนักงานส่วนตำบลที่มีตำแหน่ง/ระดับต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ ด้านการเพิ่มคุณค่างาน ด้านการบริหารงานโดยยึดวัตถุประสงค์ ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน และด้านระบบบริหารคุณภาพ ไม่แตกต่าง

5.7 พนักงานส่วนตำบลที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลบริหารส่วนตำบลต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ ด้านการเพิ่มคุณค่างาน ด้านการบริหารงานโดยยึดวัตถุประสงค์ ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน และด้านระบบบริหารคุณภาพ แตกต่าง

6. ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานส่วนตำบลในการทำงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

6.1 พนักงานส่วนตำบลที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงาน ด้านกิจกรรมที่เป็นงานภายใต้ความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าของงาน ด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา ด้านความมีอิสระในการทำงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านรายได้และสวัสดิการที่ได้รับจากองค์การบริหารส่วนตำบล ไม่แตกต่างกัน

6.2 พนักงานส่วนตำบลที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงาน ด้านกิจกรรมที่เป็นงานภายใต้ความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าของงาน ด้านความมีอิสระในการทำงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านรายได้และสวัสดิการที่ได้รับจากองค์การบริหารส่วนตำบล ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา แตกต่างกัน

6.3 พนักงานส่วนตำบลที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงาน ด้านกิจกรรมที่เป็นงานภายใต้ความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าของงาน ด้านความมีอิสระในการทำงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านรายได้และสวัสดิการที่ได้รับจากองค์การบริหารส่วนตำบล ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา แตกต่างกัน



6.4 พนักงานส่วนตำบลที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงาน ด้านกิจกรรมที่เป็นงานภายใต้ความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าของงาน ด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา ด้านความมีอิสระในการทำงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านรายได้และสวัสดิการที่ได้รับจากองค์การบริหารส่วนตำบล ไม่แตกต่างกัน

6.5 พนักงานส่วนตำบลที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าของงาน ด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา ด้านความมีอิสระในการทำงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านรายได้และสวัสดิการที่ได้รับจากองค์การบริหารส่วนตำบล ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านกิจกรรมที่เป็นงานภายใต้ความรับผิดชอบแตกต่างกัน

6.6 พนักงานส่วนตำบลที่มีตำแหน่ง/ระดับ ต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงาน ด้านกิจกรรมที่เป็นงานภายใต้ความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าของงาน ด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา ด้านความมีอิสระในการทำงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านรายได้และสวัสดิการที่ได้รับจากองค์การบริหารส่วนตำบล ไม่แตกต่างกัน

6.7 พนักงานส่วนตำบลที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบล บริหารส่วนตำบลต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงาน ด้านกิจกรรมที่เป็นงานภายใต้ความรับผิดชอบ และด้านความมั่นคงในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านความก้าวหน้าของงาน ด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา ด้านความมีอิสระในการทำงาน และด้านรายได้และสวัสดิการที่ได้รับจากองค์การบริหารส่วนตำบล แตกต่างกัน

7. ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานส่วนตำบลที่มีต่อความผูกพันต่อองค์การบริหารส่วนตำบล จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

7.1 พนักงานส่วนตำบลที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์การบริหารส่วนตำบล ด้านความเชื่อถืออย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การบริหารส่วนตำบล ด้านความปรารถนาที่จะดำรงรักษาการเป็นสมาชิกขององค์การบริหารส่วนตำบล และด้านความคาดหวังที่จะใช้ความพยายามเพื่อประโยชน์ต่อองค์การบริหารส่วนตำบล ไม่แตกต่างกัน

7.2 พนักงานส่วนตำบลที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์การบริหารส่วนตำบล ด้านความเชื่อถืออย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การบริหารส่วนตำบล ด้านความปรารถนาที่จะดำรงรักษาการเป็นสมาชิกขององค์การบริหารส่วนตำบล และด้านความคาดหวังที่จะใช้ความพยายามเพื่อประโยชน์ต่อองค์การบริหารส่วนตำบล ไม่แตกต่างกัน



7.3 พนักงานส่วนตำบลที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์การบริหารส่วนตำบล ด้านความปรารถนาที่จะดำรงรักษาการเป็นสมาชิกขององค์การบริหารส่วนตำบล และด้านความคาดหวังที่จะใช้ความพยายามเพื่อประโยชน์ต่อองค์การบริหารส่วนตำบล ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านความเชื่อถืออย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การบริหารส่วนตำบล แตกต่างกัน

7.4 พนักงานส่วนตำบลที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์การบริหารส่วนตำบล ด้านความเชื่อถืออย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การบริหารส่วนตำบล ด้านความปรารถนาที่จะดำรงรักษาการเป็นสมาชิกขององค์การบริหารส่วนตำบล และด้านความคาดหวังที่จะใช้ความพยายามเพื่อประโยชน์ต่อองค์การบริหารส่วนตำบล แตกต่างกัน

7.5 พนักงานส่วนตำบลที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์การบริหารส่วนตำบล ด้านความเชื่อถืออย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การบริหารส่วนตำบล ด้านความปรารถนาที่จะดำรงรักษาการเป็นสมาชิกขององค์การบริหารส่วนตำบล และด้านความคาดหวังที่จะใช้ความพยายามเพื่อประโยชน์ต่อองค์การบริหารส่วนตำบล ไม่แตกต่างกัน

7.6 พนักงานส่วนตำบลที่มีตำแหน่ง/ระดับ มีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์การบริหารส่วนตำบล ด้านความเชื่อถืออย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การบริหารส่วนตำบล ด้านความปรารถนาที่จะดำรงรักษาการเป็นสมาชิกขององค์การบริหารส่วนตำบล และด้านความคาดหวังที่จะใช้ความพยายามเพื่อประโยชน์ต่อองค์การบริหารส่วนตำบล ไม่แตกต่างกัน

7.7 พนักงานส่วนตำบลที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลบริหารส่วนตำบลต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์การบริหารส่วนตำบล ด้านความปรารถนาที่จะดำรงรักษาการเป็นสมาชิกขององค์การบริหารส่วนตำบล และด้านความคาดหวังที่จะใช้ความพยายามเพื่อประโยชน์ต่อองค์การบริหารส่วนตำบล ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านความเชื่อถืออย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การบริหารส่วนตำบล แตกต่างกัน

8. ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณระหว่างการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการกับความพึงพอใจในการทำงาน พบว่าความพึงพอใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ ด้านการเพิ่มคุณค่างาน ด้านการบริหารงาน โดยยึดวัตถุประสงค์ ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน และด้านระบบบริหารคุณภาพ โดยการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการทุกด้าน สามารถพยากรณ์ระดับความพึงพอใจในการทำงานได้ค่อนข้างมาก (ร้อยละ 72.7)



9. ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การบริหารส่วนตำบลพบว่าความผูกพันต่อองค์การบริหารส่วนตำบล มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน ด้านกิจกรรมที่เป็นงานภายใต้ความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าของงาน ด้านความมีอิสระในการทำงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านรายได้และสวัสดิการที่ได้รับจากองค์การบริหารส่วนตำบล โดยการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ ด้านกิจกรรมที่เป็นงานภายใต้ความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าของงาน ด้านความมีอิสระในการทำงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านรายได้และสวัสดิการที่ได้รับจากองค์การบริหารส่วนตำบล สามารถพยากรณ์ระดับความพึงพอใจในการทำงานได้ค่อนข้างน้อย (ร้อยละ 39.8)

10. ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณระหว่างการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการกับความผูกพันต่อองค์การบริหารส่วนตำบล พบว่าความผูกพันต่อองค์การบริหารส่วนตำบล มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ ด้านการเพิ่มคุณค่า ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน และด้านระบบบริหารคุณภาพ โดยการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ ด้านการเพิ่มคุณค่า ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน และด้านระบบบริหารคุณภาพ สามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การบริหารส่วนตำบลได้ค่อนข้างน้อย (ร้อยละ 33.0)

11. ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน ในเขตภาคกลาง ผลการวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา อายุระหว่าง 25-40 ปี มีรายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาท สถานภาพสมรส และมีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ

12. ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานส่วนตำบล ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก

13. ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ด้านประสิทธิผลตามอำนาจหน้าที่ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ และด้านการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก

14. ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานส่วนตำบล จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

14.1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงาน ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างครบถ้วน ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า แตกต่างกัน



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

313

14.2 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงาน ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างครบถ้วน ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า แตกต่างกัน

14.3 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงาน ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างครบถ้วน ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า แตกต่างกัน

14.4 ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงาน ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างครบถ้วน ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า แตกต่างกัน

14.5 ประชาชนที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงาน ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างครบถ้วน และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า แตกต่างกัน

14.6 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงาน ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างครบถ้วน ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า แตกต่างกัน

15. ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

15.1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านประสิทธิผลตามอำนาจหน้าที่ ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล แตกต่างกัน

15.2 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ด้านประสิทธิผลตามอำนาจหน้าที่ ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ และด้านการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล แตกต่างกัน



15.3 ประชาชนที่มีอายุ มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ด้านการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านประสิทธิผลตามอำนาจหน้าที่ ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ แตกต่างกัน

15.4 ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ด้านประสิทธิผลตามอำนาจหน้าที่ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ และด้านการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล แตกต่างกัน

15.5 ประชาชนที่มีรายได้สถานภาพสมรส มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ และด้านการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านประสิทธิผลตามอำนาจหน้าที่ แตกต่างกัน

15.6 ประชาชนที่มีรายได้อาชีพต่างกัน ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ด้านประสิทธิผลตามอำนาจหน้าที่ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ และด้านการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล แตกต่างกัน

16. ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณระหว่างประสิทธิภาพการให้บริการกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน พบว่าประสิทธิผลการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการ ในเรื่องการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา และการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยประสิทธิภาพการให้บริการในเรื่องการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา และการให้บริการอย่างต่อเนื่อง สามารถพยากรณ์ประสิทธิผลการปฏิบัติงานได้มาก (ร้อยละ 84.8)

17. ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณระหว่างการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการของพนักงานส่วนตำบล กับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการ พบว่าความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการของพนักงานส่วนตำบล

18. ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณระหว่างความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานส่วนตำบล กับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการ พบว่าความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานส่วนตำบล โดยความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานส่วนตำบล ด้านรายได้และสวัสดิการที่ได้รับจากองค์การบริหารส่วนตำบลสามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการให้บริการได้ค่อนข้างน้อย (ร้อยละ 3.2)

19. ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณระหว่างความผูกพันต่อองค์การบริหารส่วนตำบลของพนักงานกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการ พบว่าความ



คิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การบริหารส่วนตำบลพนักงานส่วนตำบล

20. ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณระหว่างการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการของพนักงานส่วนตำบล กับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน พบว่าความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการของพนักงานส่วนตำบล

21. ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณระหว่างความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานส่วนตำบล กับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน พบว่าความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานส่วนตำบล ด้านความก้าวหน้าของงาน และด้านรายได้และสวัสดิการที่ได้รับจากองค์การบริหารส่วนตำบล โดยความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานส่วนตำบล ด้านความก้าวหน้าของงาน และด้านรายได้และสวัสดิการที่ได้รับจากองค์การบริหารส่วนตำบล สามารถพยากรณ์ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานได้ค่อนข้างน้อย (ร้อยละ 4.2)

22. ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณระหว่างความผูกพันต่อองค์การบริหารส่วนตำบลของพนักงานส่วนตำบล กับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน พบว่าประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การบริหารส่วนตำบล

อภิปรายผล

1. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นที่มีต่อการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการของพนักงานส่วนตำบล ด้านการเพิ่มคุณค่างาน ด้านการบริหารงาน โดยยึดวัตถุประสงค์ ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน และด้านระบบบริหารคุณภาพ มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน ทั้งนี้เนื่องจากงานที่รับผิดชอบงานมีความสำคัญต่อองค์การบริหารส่วนตำบลและสังคม พนักงานมีส่วนร่วมในการให้คำแนะนำแก่ผู้ร่วมงาน ชั่วโมงการทำงานเหมาะสมกับการใช้ชีวิตส่วนตัว พนักงานมีส่วนช่วยให้ระบบบริหารคุณภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลมีผลการดำเนินงานที่ดีรวมถึงองค์การบริหารส่วนตำบลเปิดโอกาสให้ประชาชนผู้รับบริการเสนอแนะและปรับปรุงระบบบริหารคุณภาพขององค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุดร บัวสูง (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องการมีส่วนร่วมในการบริหารงานของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน อำเภอตาพระยา สำนักงานเขตพื้นที่สระแก้ว เขต 2 พบว่า การมีส่วนร่วมในการบริหารงานของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน อำเภอตาพระยา สำนักงานเขตพื้นที่สระแก้ว เขต 2 โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก



2. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานส่วนตำบล ด้านกิจกรรมที่เป็นงานภายใต้ความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าของงาน ด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา ด้านความมีอิสระในการทำงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านรายได้และสวัสดิการที่ได้รับจากองค์การบริหารส่วนตำบล มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานมีศักยภาพเพียงพอในการทำงานที่รับผิดชอบและมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน โดยมีผู้บังคับบัญชาโดยตรงให้คำปรึกษาแนะนำในเรื่องงานมีอิสระในการจัดระเบียบวิธีการทำงานในหน้าที่ความรับผิดชอบ รวมถึงตำแหน่งหน้าที่การงานมีความมั่นคง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สาทโรช ไสยสมบัติ (2534 : 15) กล่าวถึง ความสำคัญของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญ ที่ช่วยให้งานประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานเกี่ยวกับการให้บริการ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญประการแรกที่เป็นตัวบ่งชี้ถึงความเจริญก้าวหน้าของงานบริการ

3. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การบริหารส่วนตำบลของพนักงานส่วนตำบล ด้านความเชื่อถืออย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การบริหารส่วนตำบล และด้านความคาดหวัง ที่จะใช้ความพยายามเพื่อประโยชน์ต่อองค์การบริหารส่วนตำบล มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานมีความภูมิใจในองค์การบริหารส่วนตำบลและรู้สึกว่าเป็นเรื่องเกี่ยวกับพนักงานทุกคนรวมทั้งต้องร่วมมือช่วยกันแก้ไข ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุทธิวรรณ ศรีสุพรรณ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์การบริหารส่วนตำบลของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ต่อทุกปัจจัย ได้แก่ ความเชื่อและการยอมรับในองค์การบริหารส่วนตำบล และความเต็มใจเพื่อองค์การบริหารส่วนตำบล ส่วนด้านความปรารถนาที่จะดำรงรักษาการเป็นสมาชิกขององค์การบริหารส่วนตำบล มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เนื่องจากมีความยินดีจะเลือกทำงานกับองค์การบริหารส่วนตำบลนี้มากกว่าองค์การบริหารส่วนตำบลอื่นที่สามารถเลือกได้

4. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานส่วนตำบลที่มีต่อการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า พนักงานส่วนตำบลที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการในด้านการบริหารงานโดยยึดวัตถุประสงค์แตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลบริหารส่วนตำบลต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการในด้านการเพิ่มคุณค่างาน ด้านการบริหารงานโดยยึดวัตถุประสงค์ ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน และด้านระบบบริหารคุณภาพแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วันเพ็ญ เนียมหอม (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องการบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วมของพนักงานธนาคารออมสินภาค 4 ที่มีผลต่อความพึงพอใจ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

317

ของผู้มาใช้บริการ พบว่า พนักงานที่มีเพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา และระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ต่างกัน มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ แตกต่างกัน

5. การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของพนักงานส่วนตำบลในการทำงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า พนักงานที่มีอายุ สถานภาพสมรส และรายได้ต่อเดือน มีความพึงพอใจในการทำงานด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา และด้านกิจกรรมที่เป็นงานภายใต้ความรับผิดชอบ แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วัลดี โกษะ (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท นิโปร (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า พนักงานที่มี อายุ ตำแหน่งงาน รายได้ ภูมิลำเนา สถานที่พักที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลบริหารส่วนตำบล ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการทำงานด้านความก้าวหน้าของงาน ด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาด้านความมีอิสระในการทำงาน และด้านรายได้และสวัสดิการที่ได้รับจากองค์การบริหารส่วนตำบล แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วัลดี โกษะ (2551 : บทคัดย่อ) เนื่องจากพนักงานที่มีอายุงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

6. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานส่วนตำบลที่มีต่อความผูกพันต่อองค์การบริหารส่วนตำบล จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์การบริหารส่วนตำบลด้านความเชื่อถืออย่างแรงกล้า และการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การบริหารส่วนตำบล ด้านความปรารถนาที่จะดำรงรักษาการเป็นสมาชิกขององค์การบริหารส่วนตำบล และด้านความคาดหวังที่จะใช้ความพยายามเพื่อประโยชน์ต่อองค์การบริหารส่วนตำบล แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Steer และ Porter (สุรัสวดี สุวรรณเวช. 2549 : 22) กล่าวว่า สิ่งที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์การบริหารส่วนตำบล แบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบล ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงาน ลักษณะของบทบาท และประสบการณ์ในการทำงาน ส่วนพนักงานที่มีสถานภาพสมรส และระยะเวลาการปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลบริหารส่วนตำบลต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์การบริหารส่วนตำบลด้านความเชื่อถืออย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การบริหารส่วนตำบล แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สนทยา เรือนปัญญา (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์การบริหารส่วนตำบลของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ พบว่า พยาบาลวิชาชีพที่มีอายุการทำงาน และสถานภาพสมรสต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การบริหารส่วนตำบลแตกต่างกัน



8. การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณระหว่างการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการกับความพึงพอใจในการทำงาน พบว่าความพึงพอใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ ด้านการเพิ่มคุณค่า ด้านการบริหารงาน โดยยึดวัตถุประสงค์ ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน และด้านระบบบริหารคุณภาพ และการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการสามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในการทำงานได้ ซึ่งสอดคล้องกับ ทองใบ สุคซารี (2543 : 227) กล่าวว่า การมีส่วนร่วม (Participation) เป็นกระบวนการที่จะทำให้พนักงานมีสิทธิมีเสียงในการตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับงานของตน บุคลากรที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจอาจมีความผูกพันในการทำงานยิ่งกว่าการเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจเท่านั้น ยิ่งไปกว่านั้นการเข้าไปมีส่วนร่วมจะทำให้บุคลากรเกิดทัศนคติต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลดีขึ้น ส่งผลให้บุคคลเกิดความพอใจในการทำงาน และมีแรงใจที่จะมุ่งสู่ความสำเร็จในชีวิตการทำงาน

9. การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน กับความผูกพันต่อองค์การบริหารส่วนตำบล พบว่าความผูกพันต่อองค์การบริหารส่วนตำบลมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน ด้านกิจกรรมที่เป็นงานภายใต้ความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าของงาน ด้านความมีอิสระในการทำงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านรายได้และสวัสดิการที่ได้รับจากองค์การบริหารส่วนตำบล และการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในการทำงานได้ ซึ่งสอดคล้องกับคาริน (2007 : 708-723) พบว่าความผูกพันต่อองค์การบริหารส่วนตำบลมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความใส่ใจและความพึงพอใจต่องาน และเป็นความสัมพันธ์ในเชิงลบกับการเปลี่ยนงานของพนักงาน ความสัมพันธ์เหล่านี้ได้ส่งผลกระทบต่อผลการทำงานด้วย ความผูกพันของลูกจ้างที่มีต่อผู้บริหารระดับสูงสุดและการกำหนดนโยบายทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นตัวแปรที่สำคัญที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจต่องานและความผูกพันของลูกจ้างที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบล

10. การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณระหว่างการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการกับความผูกพันต่อองค์การบริหารส่วนตำบล พบว่าความผูกพันต่อองค์การบริหารส่วนตำบลมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ ด้านการเพิ่มคุณค่า ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน และด้านระบบบริหารคุณภาพ และการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ สามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การบริหารส่วนตำบลได้ ซึ่งสอดคล้องกับ เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ (2537 : 178) กล่าวถึงการมีส่วนร่วมในการบริหารไว้ว่า การมีส่วนร่วมของบุคคลจะก่อให้เกิดการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องและการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องจะส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อหน่วยงานและภารกิจที่ตนเองมีส่วนร่วม



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

319

11. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานส่วนตำบล ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานบริการท่านด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใสเป็นกันเอง ส่วนด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างครบถ้วน ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากเจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงานตรงต่อเวลาและระยะเวลาที่ใช้ในการให้บริการประชาชนมีความเหมาะสม มีจุดประชาสัมพันธ์พร้อมเจ้าหน้าที่ไว้ให้บริการประชาชน เจ้าหน้าที่ติดตามและให้บริการอย่างต่อเนื่อง ตลอดเวลาจนเสร็จสิ้นภารกิจ และมีการพัฒนาการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยจัดทำเป็นวารสาร นิตยสาร แผ่นพับต่างๆ ให้ประชาชนรับทราบ ซึ่งสอดคล้องกับ จอห์น ดี. มิลเล็ท (John D. Millet. 1954 : 4) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงาน ซึ่งความพึงพอใจหมายถึง ความพึงพอใจในการบริการให้กับประชาชน โดยพิจารณาจากการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable service) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely service) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progression service)

12. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านประสิทธิผลตามอำนาจหน้าที่ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ และด้านการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลบริหารส่วนตำบล มีการส่งเสริมด้านสุขภาพอนามัยของประชาชน เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ มีการจัดทำโครงการต่างๆ ได้คุ้มค่างบประมาณของแต่ละโครงการ รวมถึงคณะผู้บริหาร พนักงาน มีความรู้ ความสามารถเหมาะสมในการปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สิริเกรียงไกร ธรรมโชติ (2546 : 29) ได้กล่าวถึงประสิทธิผลว่าเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการกระทำของผู้บริหารให้ผลงานนั้นบรรลุผลสำเร็จตามความคาดหวัง โดยใช้วิธีการปฏิบัติงานที่เหมาะสมเพื่อให้ได้ผลงานมากขึ้นเรื่อยๆ หรือให้ได้ผลงานมากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้

13. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานส่วนตำบล จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา อายุ รายได้ต่อเดือน สถานภาพสมรส และอาชีพต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงาน ในด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างครบถ้วน ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการ



อย่างก้าวหน้า แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของจำสิปตำรวจหญิงใจ เงินอำนาจ (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรพระนครศรีอยุธยา พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และสถานภาพ ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรพระนครศรีอยุธยา ไม่แตกต่างกัน

14. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า พบว่าประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา อายุ รายได้ต่อเดือน สถานภาพ สมรส และอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ในด้านประสิทธิผลตามอำนาจหน้าที่ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ และด้านการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ว่าที่ร้อยตรีณงค์ แสงแก้ว (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิผลการปฏิบัติงานในฝ่ายโยธา สำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ตามหลักธรรมาภิบาล พบว่าปัจจัยอายุ อาชีพ และระดับการศึกษา เป็นปัจจัยตัวแปรที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จากผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) ที่ระดับ 0.05 เมื่อเปรียบเทียบกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ในฝ่ายโยธาสำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร

15. การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณระหว่างประสิทธิภาพการให้บริการ กับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน พบว่าประสิทธิผลการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการ ในเรื่องการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา และการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และประสิทธิภาพการให้บริการในเรื่องการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา และการให้บริการอย่างต่อเนื่อง สามารถพยากรณ์ประสิทธิผลการปฏิบัติงานได้ ซึ่งสอดคล้องกับ ชงชัย สันติวงษ์ และชัยยศ สันติวงษ์ (2533 : 314) เห็นว่าประสิทธิผลขององค์การบริหารส่วนตำบลจะมีขึ้นได้ย่อมขึ้นอยู่กับเงื่อนไขที่ว่าการบริหารส่วนตำบลสามารถทำประโยชน์จากสภาพแวดล้อมบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ แต่สิ่งสำคัญที่สุดอยู่เบื้องหลังควบคู่กับประสิทธิผลคือ ความมีประสิทธิภาพ (Efficiency) ซึ่งหมายถึงการมีสมรรถนะสูง สามารถมีระบบการทำงานที่ก่อให้เกิดผลสูงสุด โดยได้ผลผลิตที่มีมูลค่าสูงกว่าทรัพยากรที่ใช้ไป

16. ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณระหว่างการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการของพนักงานส่วนตำบล กับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการ พบว่าความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการของพนักงานส่วนตำบล สายสุนีย์ ปวดีนันท์ (2541 : 40) กล่าวว่าการมีส่วนร่วมคือการร่วมมือจากบุคคลหรือกลุ่มคนที่เห็นพ้องต้องกัน ร่วมรับผิดชอบ หรือเข้าร่วมทำกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การบริหารส่วนตำบล โดยการร่วมวางแผน คิดแก้ไข ปฏิบัติ ติดตามผล ที่



กลุ่มกำหนดขึ้น เพื่อให้เกิดการพัฒนาต่อองค์การบริหารส่วนตำบลและเพื่อบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการของพนักงานจึงไม่มีอิทธิพลหรือความสัมพันธ์กับระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการ

17. ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณระหว่างความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานส่วนตำบล กับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการ พบว่าความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานส่วนตำบล โดยความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานส่วนตำบล ด้านรายได้และสวัสดิการที่ได้รับจากองค์การบริหารส่วนตำบลสามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการให้บริการได้ร้อยละ 3.2 ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ คลยา วุฒิวิวัฒน์กุล (2544 : 32) กล่าวว่า การบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวตน ไม่สามารถจับต้องได้ แต่วัดผลลัพธ์ได้เป็นความพึงพอใจ ความรู้สึกคุณค่าที่ได้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นงานที่ต้องตอบสนองต่อความต้องการของผู้มาใช้บริการ ดังนั้น ผู้ให้บริการจึงต้องพร้อมรองรับความต้องการนั้นๆ ทั้งในด้านความรู้ ความเชี่ยวชาญ มีความสามารถในการสื่อสาร มีความเต็มใจที่จะทำงาน เพื่อตอบสนองความต้องการนั้น และ กันตยา เพิ่มผล (2541 : 2) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ขนาด และความสามารถของความสำเร็จ หรือบรรลุผลตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของตนเองและองค์การบริหารส่วนตำบล จึงกล่าวได้ว่าการที่องค์การบริหารส่วนตำบลมีประสิทธิภาพสามารถพิจารณาได้จากความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

18. ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณระหว่างความผูกพันต่อองค์การบริหารส่วนตำบลของพนักงาน กับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการ พบว่าความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การบริหารส่วนตำบลพนักงานส่วนตำบล ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2550: 278) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหมายถึงระดับที่พนักงานเข้ามาเกี่ยวข้องกับเป้าหมายขององค์การบริหารส่วนตำบลและต้องการรักษาความเป็นสมาชิกขององค์การบริหารส่วนตำบลบุคคลที่มีความรู้สึกผูกพันกับองค์การบริหารส่วนตำบลสูงจะมีความรู้สึกว่าเขาเป็นส่วนหนึ่งขององค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งความผูกพันอาจไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการก็เป็นได้

19. ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณระหว่างการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการของพนักงานส่วนตำบล กับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน พบว่าความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการของพนักงานส่วนตำบล ปวีวรรณ วรวิวัฒน์กุล (2538 : 13) ได้กล่าวว่า การมีส่วนร่วมหมายถึง ความร่วมมือของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีความคิดเห็นตรงกัน และเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน กิจกรรมของโครงการหนึ่งเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของโครงการ



ที่ตั้งไว้ ซึ่งอาจไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ถึงแม้ว่า ศรีเพชร จันทร์ส่องศรี (2548 : 30) ได้กล่าวว่าประสิทธิผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนั้นเพื่อที่จะมุ่งให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การบริหารส่วนตำบล การดำเนินงานที่เรียกว่าก่อให้เกิดประสิทธิผลนั้นก็คือการดำเนินงานที่บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

20. ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณระหว่างความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานส่วนตำบล กับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน พบว่าความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานส่วนตำบล ด้านความก้าวหน้าของงาน และด้านรายได้และสวัสดิการที่ได้รับจากองค์การบริหารส่วนตำบล โดยความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานส่วนตำบล ด้านความก้าวหน้าของงาน และด้านรายได้และสวัสดิการที่ได้รับจากองค์การบริหารส่วนตำบล สามารถพยากรณ์ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ได้ร้อยละ 4.2 สิริเกรียงไกรธรรมโชติ (2546 : 29) ได้กล่าวถึงประสิทธิผลว่าเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการกระทำของผู้บริหารให้ผลงานนั้นบรรลุผลสำเร็จตามความคาดหวัง โดยใช้วิธีการปฏิบัติงานที่เหมาะสมเพื่อให้ได้ผลงานมากขึ้นเรื่อยๆ หรือให้ได้ผลงานมากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ และ สาโรช ไสยสมบัติ (2534 : 15) กล่าวถึง ความสำคัญของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญ ที่ช่วยให้งานประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานเกี่ยวกับการให้บริการ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญประการแรกที่เป็นตัวบ่งชี้ถึงความเจริญก้าวหน้าของงานบริการ ดังนั้นจึงควรศึกษาถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่างๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุด ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าระดับความพึงพอใจในการทำงานมีผลต่อระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

21. ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณระหว่างความผูกพันต่อองค์การบริหารส่วนตำบลของพนักงานส่วนตำบล กับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน พบว่าประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การบริหารส่วนตำบล ชงชัย สันติวงษ์ (2541 : 30) กล่าวว่า ประสิทธิผล หมายถึง ความสำเร็จในการที่สามารถดำเนินกิจการก้าวหน้าไป และสามารถบรรลุเป้าหมายต่างๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลตั้งไว้ ส่วน พงษ์จันทร์ ภูษาพานิชย์ (2547 : 38) ได้ให้ความหมายความผูกพันต่อองค์การบริหารส่วนตำบล คือ ทัศนคติที่สะท้อนความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของบุคคลกับองค์การบริหารส่วนตำบล ผู้ที่มีความผูกพันกับองค์การบริหารส่วนตำบลสูงจะมองตนเองเป็นสมาชิกที่แท้จริงขององค์การบริหารส่วนตำบล สิ่งเล็กๆ น้อยๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลทำให้ไม่พอใจก็จะไม่สนใจ ซึ่งไม่สามารถสรุปได้ว่าความผูกพันต่อองค์การบริหารส่วนตำบลมีอิทธิพลหรือมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน



ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้

1.1 ด้านการเพิ่มคุณค่างาน พนักงานส่วนตำบลควรได้รับโอกาสให้ร่วมตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบเพิ่มขึ้น ซึ่งทำให้โอกาสที่จะได้แสดงความคิดเห็นแลกเปลี่ยนกันระหว่างบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลมีน้อยลงไปด้วย ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่องานที่พนักงานที่ได้รับมอบหมายภารกิจให้เพิ่มขึ้นแต่ไม่มีโอกาสได้แสดงความคิดเห็นปฏิบัติได้ไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ บรรลุเป้าหมายขององค์การบริหารส่วนตำบลได้ ดังนั้นการเปิดโอกาสให้บุคลากรมีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงได้แสดงความคิดเห็นเพิ่มขึ้นก็จะทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลขับเคลื่อนไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ได้

1.2 ด้านการบริหารงาน โดยยึดวัตถุประสงค์ การมีส่วนร่วมประเมิณผลกับผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาอยู่ในเกณฑ์น้อย ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ถูกประเมินและความถูกต้องครบถ้วนของการประเมิน การเปิดโอกาสให้บุคลากรในทุกระดับได้ร่วมกันประเมินผลไม่ว่าจะเป็นผลการปฏิบัติงานของตัวบุคคลหรือผลการปฏิบัติงานในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลก็ตาม จะทำให้การประเมินผลนั้นครอบคลุมครบถ้วนและก่อให้เกิดความรู้สึกการเป็นเจ้าของขององค์การบริหารส่วนตำบลร่วมกันมากขึ้น และทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีความเข้มแข็งมากขึ้นเช่นกัน

1.3 ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน พนักงานส่วนตำบลมีความคิดเห็นว่าเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลเปิดโอกาสให้พูดและแสดงความคิดเห็นอย่างมีประสิทธิภาพได้น้อยกว่าเรื่องอื่นๆ ความรู้สึกเช่นนี้ย่อมส่งผลถึงระดับความเชื่อมั่นในตนเองของบุคลากร เพราะทำให้ไม่กล้าพูด ไม่กล้าคิด และไม่กล้าตัดสินใจ และอาจทำให้การดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสะดุด เพราะบุคลากรถูกปิดกั้นความรู้สึกนึกคิด ไม่ได้แสดงออกอย่างเสรีนั่นเอง

1.4 ด้านระบบบริหารคุณภาพ ระบบการบริหารงานคุณภาพช่วยให้พนักงานส่วนตำบลเกิดแรงบันดาลใจในการทำงานอยู่ในเกณฑ์ต่ำ การที่พนักงานมีแรงบันดาลใจในการทำงานที่ต่ำซึ่งเป็นผลสะท้อนออกมาจากสภาพภายในจิตใจที่ถดถอยและมองว่าการทำงานให้องค์การบริหารส่วนตำบลบรรลุเป้าหมายได้นั้น เปล่าประโยชน์ เพราะตนเองไม่มีความรู้สึกร่วมด้วยนั้น จึงควรมีการเพิ่มแรงบันดาลใจในการทำงาน เช่น การพูดชักจูงใจให้รู้สึกว่าทุกคนเป็นส่วนหนึ่งขององค์การบริหารส่วนตำบล การมอบรางวัลชมเชยเล็กๆ น้อยๆ หรือแสดงความชื่นชมยินดีเมื่อพนักงานคนใดทำงานได้ดี เหล่านี้จะช่วยสร้างมุมมองของพนักงานให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้นได้



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

324

1.5 ด้านกิจกรรมที่เป็นงานภายใต้ความรับผิดชอบ พนักงานส่วนตำบลมีความพึงพอใจลักษณะงานที่ทำอยู่ว่าตรงกับความต้องการและอุดมการณ์ที่คาดหวังไว้ในระดับต่ำ ดังนั้นจึงควรมีการละลายพฤติกรรมรวมอาจใช้วิธีการฝึกอบรมร่วมกันเพื่อสร้างความคุ้นเคยและสัมพันธภาพที่ดีระหว่างกันเพื่อปรับเปลี่ยนทัศนคติและแนวคิดที่มีต่อการทำงานให้สามารถปฏิบัติงานต่อไปได้ถึงแม้จะไม่ตรงกับความต้องการและอุดมการณ์ที่ตั้งไว้ก็ตาม

1.6 ด้านความก้าวหน้าของงาน พนักงานส่วนตำบลมีความพึงพอใจในงานที่ทำอยู่ว่าทำให้มีชื่อเสียงและได้รับการยอมรับจากผู้อื่นน้อย จึงควรมีการเพิ่มขวัญ กำลังใจ โดยอาจจัดทำในรูปแบบการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์พนักงานส่วนตำบลที่มีความประพฤติ ปฏิบัติดีหรือมีผลงานที่ดีหรือจัดให้มีการมอบรางวัลประจำปีเพื่อยกย่องเชิดชู คุณงามความดี เพื่อสร้างการยอมรับจากผู้นรรอบข้างให้มากขึ้น

1.7 ด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา พนักงานส่วนตำบลมีความพึงพอใจในเรื่องที่ไม่สามารถเล่าเรื่องทุกข์ร้อนใจให้ผู้บังคับบัญชาโดยตรงทราบได้ ซึ่งส่วนหนึ่งอาจเป็นเพราะสัมพันธภาพนอกเหนือจากหน้าที่การงานและความเป็นกันเองในองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งขึ้นอยู่กับบุคลิก ลักษณะนิสัยของแต่ละคนเป็นสิ่งที่กำหนด และเปลี่ยนแปลงได้ยาก เนื่องจากเป็นเรื่องเฉพาะตัว จึงต้องอาศัยระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาลดลง

1.8 ด้านความมีอิสระในการทำงาน การที่ผู้บังคับบัญชาเข้ามาแทรกแซงหรือยุ่งกับงานที่มอบหมายให้พนักงานส่วนตำบลผู้มีหน้าที่รับผิดชอบนำไปปฏิบัติโดยตรงแล้ว อาจทำให้พนักงานผู้รับผิดชอบรู้สึกที่ไม่ได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา ในขณะที่ผู้บังคับบัญชาอาจทำไปด้วยความหวังดีและต้องการให้ความช่วยเหลือ จึงควรมีการทำ ความเข้าใจระหว่างกันถึงแนวคิดของแต่ละคนว่าเป็นอย่างไรเพื่อหลีกเลี่ยงความเข้าใจผิดและทำให้เกิดปัญหาขึ้นได้

1.9 ด้านความความมั่นคงในการทำงาน ความพึงพอใจในด้านความมั่นคงในการทำงานส่งผลให้เมื่องานมีความมั่นคงก็จะทำให้เกิดความไม่กระตือรือร้น เฉื่อยชา ดังนั้น จึงควรมีการสร้างตัวชี้วัดหรือเงื่อนไขเพื่อเป็นเกณฑ์ในการประเมินผล และเป็นการกระตุ้นให้พนักงานส่วนตำบลได้ทำงานด้วยความกระตือรือร้นมากขึ้น

1.10 ด้านรายได้และสวัสดิการที่ได้รับจากองค์การบริหารส่วนตำบล พนักงานส่วนตำบลมีความพึงพอใจกับการได้ขึ้นเงินเดือนแต่ละปีในเกณฑ์ต่ำ เนื่องจากเป็นส่วนราชการจึงมีฐานเงินค่าตอบแทนต่ำกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับเอกชน จึงควรเน้นการสร้างแรงจูงใจโดยตระหนักถึงความมั่นคงในอาชีพการงานมากกว่าค่าตอบแทน

1.11 ด้านความเชื่อถืออย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การบริหารส่วนตำบล การที่องค์การบริหารส่วนตำบลมีภาพลักษณ์เรื่องของค่านิยมของการเป็นที่



ศรัทธาและการยอมรับในระดับที่น้อยจนทำให้ความรู้สึกผูกพันต่อองค์การบริหารส่วนตำบลด้านนี้มีน้อยนั้น จึงควรมีการเร่งประชาสัมพันธ์ผลงานขององค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อสร้างภาพลักษณ์ให้ประชาชนเกิดการยอมรับโดยเน้นผลงานที่ประสบความสำเร็จและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนในพื้นที่ เพื่อให้ประชาชนเกิดการยอมรับและเพิ่มความรู้สึกในการสร้างความผูกพันของพนักงานในองค์การบริหารส่วนตำบลเพิ่มขึ้นได้

1.12 ด้านความปรารถนาที่จะดำรงรักษาการเป็นสมาชิกขององค์การบริหารส่วนตำบล เมื่อพนักงานส่วนตำบลที่ทำงานมานานและเกิดความรู้สึกไม่ผูกพันกับองค์การบริหารส่วนตำบล ต้องการลาออกจางานหรือเปลี่ยนงานที่ทำอยู่ การเกิดความรู้สึกเช่นนี้จะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานในองค์การบริหารส่วนตำบลน้อยลง เพราะไม่รู้สึกผูกพันกับองค์การบริหารส่วนตำบลจนต้องการจะละทิ้ง ดังนั้นจึงควรมีการสร้างแรงจูงใจให้เกิดความรู้สึกร่วมกันเป็นเจ้าขององค์การบริหารส่วนตำบล การปรับเปลี่ยนทัศนคติของพนักงาน และการสนองต่อความต้องการของพนักงาน อาจใช้วิธีการประชุมร่วมกันเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ ในการที่จะรักษาบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลนั้นไว้ให้ปฏิบัติงานต่อไปได้

1.13 ด้านความคาดหวังที่จะใช้ความพยายามเพื่อประโยชน์ต่อองค์การบริหารส่วนตำบล เมื่อพนักงานมีความรู้สึกว่าตนเองไม่เต็มใจที่จะเสียสละความสุขและประโยชน์ส่วนตัวเพื่อความสำเร็จขององค์การบริหารส่วนตำบลได้ ก็อาจทำให้งานไม่บรรลุเป้าหมายขององค์การบริหารส่วนตำบลได้ การสร้างความรู้สึกการมีส่วนร่วมให้เกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบล จะทำให้พนักงานรู้จักการเสียสละเพื่อส่วนรวมและจะทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้

1.14 ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ประชาชนมีความเห็นว่าเจ้าหน้าที่ปฏิบัติและให้บริการประชาชนไม่เท่าเทียมกัน องค์การบริหารส่วนตำบลจึงควรปรับปรุงพนักงานที่ให้บริการไม่เลือกปฏิบัติ ปฏิบัติต่อประชาชนทุกคนด้วยความเสมอภาค เท่าเทียม เพื่อเพิ่มความพึงพอใจในการรับบริการของประชาชน

1.15 ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลาองค์การบริหารส่วนตำบลควรมีการส่งเสริมให้พนักงานส่วนตำบลควรเกิดความรู้สึกรักงานบริการ มีกำหนดระยะเวลาขั้นตอนในการให้บริการ แสดงอย่างชัดเจน ให้ประชาชนได้รับทราบว่าขณะนี้อยู่ในขั้นตอนใด

1.16 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เก้าอี้รองรับบริการ ห้องน้ำ น้ำดื่ม วารสารสำหรับอ่านขณะรอ บัตรคิว เป็นต้น เพื่อให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจมากขึ้น



1.17 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ควรมีเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบหรือเป็นผู้ปฏิบัติงาน โดยตรงเป็นผู้ให้คำแนะนำ ชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ประชาชนมาติดต่อขอรับบริการ เพื่อสร้างความเข้าใจให้แก่ผู้รับบริการได้ดีขึ้น

1.18 ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม องค์กรบริหารส่วนตำบลควรมีการ ปรับปรุงซ่อมแซม เครื่องมือ เครื่องใช้ สำนักงานให้อยู่ในสภาพใช้งานได้ดีอยู่เสมอ เช่น เครื่องถ่าย เอกสาร เครื่องพิมพ์ดีด ฯลฯ เพราะอุปกรณ์สำนักงานมีความเกี่ยวเนื่องกับความรวดเร็วในการ ให้บริการประชาชนด้วย

1.19 ด้านประสิทธิผลตามอำนาจหน้าที่ องค์กรบริหารส่วนตำบลควรมีการ ปรับปรุงการปฏิบัติงานโดยมุ่งเน้นงานตามอำนาจหน้าที่ให้เป็นรูปธรรมที่จับต้องได้ และประชาชน ได้ประโยชน์สูงสุด เช่น อำนาจหน้าที่ในการดูแลรักษาความสะอาด การกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่ง ปฏิกูล ซึ่ง องค์กรบริหารส่วนตำบลบริหารส่วนตำบลหลายแห่งยังไม่มีการจัดทำเรื่องเหล่านี้ เพราะขึ้นอยู่กับศักยภาพและความพร้อมของผู้บริหาร งบประมาณและสภาพพื้นที่ ซึ่งผู้บริหารควร หันมามุ่งเน้นการปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่และภารกิจต่างๆ ให้บรรลุผลสำเร็จก่อนจึงพัฒนาด้านอื่น ต่อไป

1.20 ด้านคุณภาพการให้บริการ องค์กรบริหารส่วนตำบลบริหารส่วนตำบล ควรมี การติดตั้งตู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ครบถ้วนทุกแห่ง เพราะเป็นช่องทางสำหรับประชาชนที่ ต้องการได้รับความช่วยเหลือสามารถแสดงความประสงค์ได้ และองค์กรบริหารส่วนตำบลบริหาร ส่วนตำบลควรเร่งดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ทันทีที่ได้รับเรื่องนั้นๆ เพื่อให้ ประชาชนได้รับการบริการได้ทันที

1.21 ด้านประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ องค์กรบริหารส่วนตำบลบริหารส่วน ตำบลควรมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้งานระหว่างกันของพนักงานส่วนตำบลเพื่อให้เกิดความรู้ที่ ครอบคลุม หลากหลายในการที่ให้บริการประชาชนได้ตลอดเวลาถึงแม้ผู้รับผิดชอบงานนั้นๆ ไม่อยู่ ในสำนักงานก็ตาม เพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่สะดวก รวดเร็วขึ้น

1.22 ด้านการพัฒนาองค์กรบริหารส่วนตำบล ควรมีการสร้างจิตสำนึกให้พนักงาน ส่วนตำบลมีใจรักองค์กรบริหารส่วนตำบลและมีความรู้สึกเป็นเจ้าของร่วมกัน การได้ทำกิจกรรม ร่วมกันก็เป็นการแสดงออกถึงความรัก ความสามัคคีในองค์กรบริหารส่วนตำบล ดังนั้น จึงควร กำชับให้พนักงานในองค์กรบริหารส่วนตำบลทุกคนได้เข้าร่วมกิจกรรม/โครงการ ของ องค์กร บริหารส่วนตำบลบริหารส่วนตำบลนั้นๆ เพื่อแสดงภาพลักษณ์ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของ องค์กรบริหารส่วนตำบลให้ประชาชนได้เห็นเป็นรูปธรรม



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

327

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรเปรียบเทียบระดับการมีส่วนร่วมกับพฤติกรรมการเข้าไปมีส่วนร่วมของพนักงานทั้งในหน่วยงานที่ปฏิบัติงานและต่างหน่วยงาน

2.2 ควรศึกษาถึงผลกระทบของการมีส่วนร่วมในระดับต่างๆ ของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลบริหารส่วนตำบล ว่าส่งผลดีผลเสียต่อสภาพการบริหาร และการเมืองอย่างไร

2.3 ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพัน และผลที่ตามมาจากการมีความผูกพันต่อองค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อประโยชน์ในการบริหารงานในองค์การบริหารส่วนตำบลต่อไป

2.4 ควรมีการขยายกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยให้ครอบคลุมมากขึ้น เช่น ภาคเหนือ ภาคใต้ ภาคอีสาน ภาคตะวันออก แล้วนำมาเปรียบเทียบเรื่องต่างๆ เช่น พนักงานส่วนตำบลในภาคเหนือจะมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์การบริหารส่วนตำบลมากกว่าพนักงานส่วนตำบลในภาคใต้ ภาคอีสานหรือไม่ และความผูกพันต่อองค์การบริหารส่วนตำบลของพนักงานส่วนตำบลในแต่ละภาคจะมีผลต่อการประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันหรือไม่