ชื่อวิทยานิพนธ์ ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี
ผู้วิจัย นางสาวรณิดา สมิตานนท์ **ปริญญา** รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา (1) รองศาสตราจารย์ ดร.วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2) อาจารย์พลเอกศิรินทร์ ธูปกล่ำ
ปีการศึกษา 2549

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อประสิทธิภาพ (2) ปัญหาและแนวทางการพัฒนา ตลอดจน (3) การเปรียบเทียบภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ทั้งนี้ ได้นำ สวอท ซึ่งประกอบด้วย 4 เรื่อง ได้แก่ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และข้อจำกัดหรืออุปสรรค รวมทั้งนำ 3M ได้แก่ การบริหารบุคลากร การบริหารงบประมาณ และการบริหารงานทั่วไป มาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาครั้งนี้

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในการวิจัยสนาม คือประชาชนทั้งหมดซึ่งมีจำนวน 1,088 คน เก็บรวบรวมโดยใช้แบบสอบถามซึ่งผ่านการทดสอบ รวมทั้งผ่านการทดสอบความเที่ยงตรงและความเชื่อถือได้ที่ระดับ 0.96 การเก็บรวบรวมข้อมูลสนามดำเนินการระหว่างวันที่ 1 สิงหาคม-15 กันยายน 2549 เก็บรวบรวมข้อมูลได้ 940 คน คิดเป็นร้อยละ 86.40 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด สำหรับสถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที

ผลการวิจัยปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยว่า องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี มีประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชนในระดับปานกลาง สำหรับข้อเสนอแนะ เช่น (1) ด้านการบริหารบุคลากร ควรคัดเลือกบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ รวมทั้งมีจิตสำนึกในการให้บริการ (2) ด้านการบริหารงบประมาณ ควรวางแผนด้านงบประมาณเกี่ยวกับการให้บริการแก่ประชาชนโดยจัดทำเป็นแผนระยะยาว และ (3) ด้านการบริหารงานทั่วไป ควรกำหนดนโยบายด้านการบริหารงานภายในที่ครอบคลุมทุกหน่วยงาน

คำสำคัญ การบริหารการพัฒนา การให้บริการแก่ประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบล

Thesis title: The People Opinions on the Development Administration with the Emphasis on People Service of the Subdistrict Administration Organization, Pakkred District, Nonthaburi Province

Researcher: Miss Ranida Samitanon; **Degree:** Master of Public Administration;

Thesis advisors: (1) Dr. Wiruch Wiruchnipawan, Associate Professor; (2) General Sirindra Dhupklum; **Academic year:** 2006

ABSTRACT

The purpose of this research were (1) to study the opinion of the sampling about efficiencies, (2) problems and development guidelines, and (3) to compare the overall development management efficiencies with the emphasis on people services of the Subdistrict Administration Organization, Pakkred District, Nonthaburi Province. The conceptual framework of SWOT, consisted of 4 factors: Strength, Weakness, Opportunities, and Threats; including 3M, consisted of 3 factors: Man, Money, Management were applied to this research.

The field research samples were all 1,055 people. They were collected by using questionnaires which were pretested and had been checked out for validity and reliability of 0.96.The field data was collected between August1 to September15, 2006. The sample was 940 people,which making 86.40% of total samples. Statistics applied were percentage, mean, standard deviation, and t-test.

The results of the research revealed that the samples agreed that the development administration with the emphasis on people services of the Subdistrict Administration Organization, Pakkred District, Nonthaburi Province was at the medium level. For suggestions, such as, (1) Man: the recruitment should depend on knowledges, capabilities, and service mind; (2) Money: the budget planning with the emphasis on people services should be established as the long term plan; and (3) Management: the interior administration policies covering all organizations should be established.

Keywords: Development administration, people services, the Subdistrict Administrative Organization (SAO)

กิตติกรรมประกาศ

การทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ลุล่วงได้ด้วยความกรุณาเป็นอย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ดร.วิรัช วิรัชนิภาวรรณ ที่ปรึกษาหลักและกรรมการ อาจารย์ พลเอก ศิรินทร์ ธูปกล่ำ ที่ปรึกษาและกรรมการ และ อาจารย์อุดร ตันติสุนทร ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำและติดตามการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้อย่างใกล้ชิดตลอดมา นับตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งสำเร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง

ขอขอบพระคุณประชาชน และผู้ที่เกี่ยวข้องในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลท่าอิฐ, คลองข่อย และอ้อมเกร็ด ที่ให้ความร่วมมือ และให้ความช่วยเหลือในการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม

ขอขอบพระคุณคณาจารย์สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เพื่อนนักศึกษา (กลุ่ม กทม.2) และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้ทุกท่านที่ได้กรุณาให้การสนับสนุน ช่วยเหลือ และให้กำลังใจตลอดมา

ท้ายสุดนี้ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณทุกคนในครอบครัว โดยเฉพาะ พ.อ.สวัสดิ์ และ พ.ต.หญิง ทิพย์วัลย์ ยูซพ คุณพ่อและคุณแม่ที่เป็นแรงบันดาลใจและส่งเสริมให้ศึกษาต่อในระดับบัณฑิตศึกษา รวมทั้งให้ความรักความห่วงใย และความช่วยเหลือในด้านต่างๆ จนกระทั่งวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงในที่สุด

รณิดา สมิตานนท์

มกราคม 2550

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย ..... ง

บทคัดย่อภาษาอังกฤษ ..... จ

กิตติกรรมประกาศ ..... ฉ

สารบัญตาราง ..... ฌ

สารบัญภาพ ..... ฎ

บทที่ 1 บทนำ 1

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา 1

วัตถุประสงค์ของการวิจัย 3

กรอบแนวคิดการวิจัย 4

ขอบเขตการวิจัย 5

ข้อจำกัดในการวิจัย 6

นิยามศัพท์เฉพาะ 7

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ 8

บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง 10

แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารการพัฒนา 10

แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการบริหารจัดการที่เรียกว่า (SWOT) และกรอบแนวคิด 3M (ตัวแปรอิสระ) 13

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนา (ตัวแปรตาม) 27

แนวคิดเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล 28

ความเป็นมา โครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล 30

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย 41

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 41

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 42

การเก็บรวบรวมข้อมูล 47

การวิเคราะห์ข้อมูล 48

ระยะเวลาการทำวิจัย 48

แผนการดำเนินงานตลอดโครงการ 48

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 50
ตอนที่ 1 สถานภาพของประชากรหรือกลุ่มตัวอย่าง 52
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม 54
ตอนที่ 3 ข้อสรุปที่ได้จากการแสดงความคิดเห็น 87
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ 102
สรุปการวิจัย 102
อภิปรายผล 110
ข้อเสนอแนะ 120
บรรณานุกรม 126
ภาคผนวก 129
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย 130
ประวัติผู้วิจัย 138

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 42

ตารางที่ 3.2 แผนการดำเนินงานตลอดโครงการ 49

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม (n = 940) แสดงค่าจำนวนและค่าร้อยละ จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล 52

ตารางที่ 4.2 ค่าสถิติความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี เรื่อง จุดแข็งรวม 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารบุคลากร ด้านการบริหารงบประมาณ และด้านการบริหารงานทั่วไป 55

ตารางที่ 4.3 ค่าสถิติความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี เรื่อง จุดอ่อน รวม 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารบุคลากร ด้านการบริหารงบประมาณ และด้านการบริหารงานทั่วไป 58

ตารางที่ 4.4 ค่าสถิติความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี เรื่อง โอกาส รวม 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารบุคลากร ด้านการบริหารงบประมาณ และด้านการบริหารงานทั่วไป 62

ตารางที่ 4.5 ค่าสถิติความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี เรื่อง ข้อจำกัดหรืออุปสรรค รวม ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารบุคลากร ด้านการบริหารงบประมาณ และด้านการบริหารงานทั่วไป 65

ตารางที่ 4.6 ค่าสถิติความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาในการบริหารการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามปัญหารวม 3 ด้าน ได้แก่ ปัญหาด้านการบริหารงานบุคลากร ด้านการบริหารงบประมาณ และด้านการบริหารงานทั่วไป 69

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.7 ค่าสถิติความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามแนวทางการพัฒนารวม 3 ด้าน ได้แก่ ปัญหาด้านการบริหารบุคลากรด้านการบริหารงบประมาณ และด้านการบริหารงานทั่วไป 74

ตารางที่ 4.8 ค่าสถิติการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรีในปัจจุบันกับในอดีต และกับองค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่ใกล้เคียง จำแนกตาม การเปรียบเทียบในปัจจุบันกับในอดีตและกับหน่วยงานอื่น 80

ตารางที่ 4.9 ค่าสถิติการเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ตามกรอบแนวคิด SWOT จำแนกตามเพศ คือ เพศชายกับเพศหญิง 82

ตารางที่ 4.10 ค่าสถิติการเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามเพศ คือ เพศชายกับเพศหญิง 84

ตารางที่ 4.11 ค่าสถิติการเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ตามกรอบแนวคิด SWOTจำแนกตามระดับการศึกษา คือ ต่ำกว่าปริญญาตรีกับปริญญาตรีและสูงกว่า 86

ตารางที่ 4.12 ค่าสถิติสรุปความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อ หนึ่ง ปัญหา สอง แนวทางการพัฒนา สาม การเปรียบเทียบภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนา และ สี่ ภาพรวมแนวโน้มของประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี 96

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ 4
ภาพที่ 2.1 ขั้นตอนของการวิเคราะห์ด้วยเทคนิค SWOT Analysis 15
ภาพที่ 2.2 แผนภูมิแสดงโครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบลตามกฎหมาย 39
ภาพที่ 3.1 ขั้นตอนการทดสอบแบบสอบถาม 47
ภาพที่ 4.1 ค่าสถิติสรุปความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ตามกรอบแนวคิด SWOT 88
ภาพที่ 5.1 ภาพรวม ปัญหา สาเหตุ และแนวทางการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ตามกรอบแนวคิด 3M โดยนำกรอบแนวคิดที่ประกอบด้วย ปัญหา สาเหตุ และแนวทางการพัฒนา ที่เรียกว่า กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา มาประยุกต์ใช้ในการศึกษา 117

บทที่ 1
บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ภายหลังการเปลี่ยนแปลงการปกครองในปี พ.ศ. 2475 ประเทศไทยมีการจัดระเบียบการปกครองและการบริหารราชการแผ่นดินใหม่ โดยในปี พ.ศ. 2476 ได้มีการตราพระราชบัญญัติว่าด้วยระเบียบบริหารราชการแห่งอาณาจักรสยาม พ.ศ. 2476 ขึ้น กำหนดให้มีการจัดระเบียบบริหารออกเป็น 3 ส่วน คือ ราชการบริหารส่วนกลาง ราชการบริหารส่วนภูมิภาค และราชการบริหารส่วนท้องถิ่น การจัดระเบียบบริหารราชการดังกล่าวเป็นการนำหลักการกระจายอำนาจการปกครองให้แก่ท้องถิ่นมาใช้เป็นครั้งแรก

ในปี พ.ศ. 2495 ได้มีการตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2495 ขึ้นใช้แทนพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแห่งราชอาณาจักรสยาม พ.ศ. 2476 ต่อมาในปี พ.ศ. 2499 ได้มีการตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2499 ขึ้นใช้บังคับ และได้มีการตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนตำบล พ.ศ. 2499 จัดตั้งหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น เรียกว่า องค์การบริหารส่วนตำบลขึ้น ให้มีฐานะเป็นนิติบุคคลและอยู่ภายใต้การดูแลของนายอำเภอและผู้ว่าราชการจังหวัด จากนั้นก็ได้มีพัฒนาการเรื่อยมา จนกระทั่งในปี พ.ศ. 2537 ได้มีการยกเลิกประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 326 ลงวันที่ 13 ธันวาคม 2515 และตราพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ขึ้นใช้บังคับ โดยเหตุผลในการตราพระราชบัญญัตินี้เนื่องจากสภาตำบลตามประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 326 ไม่มีฐานะเป็นนิติบุคคล จึงไม่สามารถบริหารและดำเนินกิจการได้อย่างมีประสิทธิภาพ กฎหมายฉบับนี้ยังใช้บังคับอยู่จนถึงปัจจุบัน โดยมีการแก้ไขปรับปรุงครั้งสุดท้ายเป็นฉบับที่ 65 พ.ศ. 2546

ปากเกร็ด เป็นอำเภอหนึ่งในจังหวัดนนทบุรี ซึ่งจังหวัดนนทบุรีนั้น เดิมเป็นส่วนหนึ่งของกรุงศรีอยุธยา เป็นราชธานีไทย สมเด็จพระมหาจักรพรรดิ์ทรงโปรดให้ยกฐานะของบ้านตลาดขวัญขึ้นเป็นเมืองนนทบุรี บริเวณตัวเมืองดั้งเดิมขณะนั้น คือ ท้องที่ตำบลบางกระสอในปัจจุบัน

ในปีพุทธศักราช 2179 รัชสมัยสมเด็จพระเจ้าปราสาททอง ได้โปรดฯ ให้ขุดคลองอ้อมใหญ่ไปทะลุคลองบางกรวยตอนใต้ของวัดเขมาภิรตาราม ยาวประมาณ 5 กิโลเมตร คลองนี้ถูกกระแสน้ำที่ไหลแรงขุดเซาะจนกว้างมาก กลายเป็นส่วนหนึ่งของแม่น้ำเจ้าพระยา จนในรัชสมัย

สมเด็จพระนารายณ์มหาราช ราวปีพุทธศักราช 2208 ทรงเห็นว่า การที่แม่น้ำเปลี่ยนทิศ ทำให้ข้าศึกประชิดเมืองได้ง่าย จึงโปรดเกล้าฯ ให้สร้างป้อมปราการตรงปากแม่น้ำอ้อม และย้ายเมืองนนทบุรีมาอยู่ปากแม่น้ำอ้อมด้วย

พุทธศักราช 2264 ในรัชกาลสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวท้ายสระ ได้ทรงโปรดให้ขุดคลองลัดเกร็ด ที่อำเภอปากเกร็ด ความยาวได้ 39 เส้นเศษจวบจนถึงปี พ.ศ.2307 เมืองนนทบุรีเป็นยุทธภูมิระหว่างเรือกำปั่นอังกฤษกับพม่า และถูกพม่ายกค่ายเข้าเมืองในช่วงเหตุการณ์นี้ และจนกระทั่งรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 ที่ตั้งของเมืองนนทบุรีจึงได้มีการโยกย้ายอีกครั้งเป็นบริเวณที่ตั้งในปัจจุบัน

ประชากรของจังหวัดนนทบุรี ประกอบไปด้วยชนชาวไทยที่สืบเชื้อสายมาจากหลายเชื้อชาติทั้งไทย จีน มอญ แขก เป็นต้น โดยชาวไทยเชื้อสายมลายูและชาวไทยเชื้อสายมอญอพยพมาอยู่ในจังหวัดนนทบุรีตั้งแต่สมัยอยุธยาจนถึงสมัยกรุงธนบุรี ซึ่งปรากฏหลักฐานในหนังสือ อักขรานุกรมภูมิศาสตร์ไทยดังนี้ "ในจังหวัดนี้ มีชาวไทยที่สืบเชื้อสายมาจากมอญอยู่มากแถวอำเภอปากเกร็ด ตั้งแต่ปากคลองบางตลาด ฝั่งเหนือลำแม่น้ำเจ้าพระยาด้านตะวันออกและตะวันตก ตำบลอ้อมเกร็ด เหนือคลองบางภูมิขึ้นไป รวมทั้งเกาะเกร็ดด้วย"

เดิมอำเภอปากเกร็ด ตั้งที่ว่าการอำเภอที่วัดสนามไชย มีตำบล 10 ตำบล หมู่บ้าน 168 หมู่บ้าน พื้นที่ของอำเภอปากเกร็ดนั้นมีที่นามากกว่าที่สวน โดยสวนมีทุเรียนและสวนส้มเขียวหวานเป็นไม้ยืนและมีผลไม้อื่นเป็นไม้แซม นอกจากการทำนาทำสวนแล้ว ยังมีการทำหัตถกรรมเครื่องดินเผาของบ้านเกาะเกร็ด โดยชาวบ้านที่ประกอบอาชีพนี้เป็นคนไทยเชื้อสายมอญ ที่ได้เข้ามาอยู่ในราชอาณาจักรไทย ตั้งแต่สมัยกรุงธนบุรีและต้นกรุงรัตนโกสินทร์ การทำเครื่องปั้นดินเผาของชาวเกาะเกร็ดนิยมสลักลวดลายอย่างสวยงามจนกลายเป็นสัญลักษณ์ของปากเกร็ด

ปัจจุบันนี้ พื้นที่ฝั่งตะวันออกของแม่น้ำเจ้าพระยาในอำเภอปากเกร็ดคือพื้นที่ของเทศบาลนครปากเกร็ด ครอบคลุมพื้นที่ 5 ตำบล คือ ตำบลปากเกร็ด ตำบลบางพูด ตำบลบางตลาด ตำบลคลองเกลือ และตำบลบ้านใหม่ และสภาพพื้นที่สวนผลไม้ต่าง ๆ ได้เปลี่ยนสภาพเป็นที่รองรับการขยายตัว เป็นที่พักอาศัยและอุตสาหกรรม จนอาจกล่าวได้ว่า พื้นที่ฝั่งตะวันออกของปากเกร็ดนี้เป็นส่วนหนึ่งของกรุงเทพมหานครด้วย ส่วนพื้นที่ฝั่งตะวันตกของแม่น้ำเจ้าพระยา ครอบคลุมพื้นที่ 7 ตำบล คือ ตำบลบางตะไนย์ ตำบลคลองพระอุดม ตำบลท่าอิฐ ตำบลเกาะเกร็ด ตำบลอ้อมเกร็ด ตำบลคลองข่อย และตำบลบางพลับ ซึ่งเป็นตำบลที่มีขนาดเล็ก และมีรูปแบบการปกครองท้องถิ่นที่เรียกว่า องค์การบริหารส่วนตำบล ทั้งนี้มีหน้าที่และภารกิจในการให้บริการแก่ประชาชน ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546

จากการดำเนินงานที่ผ่านมา พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบล โดยทั่วไปยังขาดประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนอันเนื่องมาจากปัจจัยหลายประการ เช่น บุคลากรผู้ให้บริการยังขาดการพัฒนาในด้านการให้บริการที่มีประสิทธิภาพแก่ประชาชน การได้รับงบประมาณจัดสรรจากส่วนกลางหรือทางรัฐบาลไม่เพียงพอ ตลอดจนขั้นตอนในการให้บริการแก่ประชาชนยุ่งยาก ผู้ศึกษาจึงค้นหาแนวทางการเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี เป็นกรณีศึกษา โดยนำกรอบแนวคิด ที่เรียกว่า สวอท (SWOT) ซึ่งประกอบด้วย 4 เรื่อง ได้แก่ กล่าวถึง จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และข้อจำกัดหรืออุปสรรค รวมทั้งได้นำแนวคิด 3M ได้แก่ การบริหารบุคลากร การบริหารงบประมาณ และการบริหารงานทั่วไป มาใช้ในแต่ละด้านมาด้วย เพื่อการศึกษาเรื่อง "ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี" อันจะช่วยให้ทราบและเข้าใจแนวการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรีในอนาคต ทั้งนี้ จะเป็นประโยชน์ในทางวิชาการและในทางปฏิบัติต่อหน่วยงาน บุคคลที่เกี่ยวข้อง และประชาชนผู้รับบริการต่อไป

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์การวิจัยที่แบ่งเป็น 4 ข้อ ได้แก่

2.1 เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี

2.2 เพื่อศึกษาปัญหาและแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี

2.3 เพื่อเปรียบเทียบภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ในปัจจุบันกับในอดีต และกับองค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่ใกล้เคียง รวมทั้งการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบล

2.4 เพื่อศึกษาภาพรวมแนวโน้มของประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี

3. กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิดการวิจัยมีความสำคัญและจำเป็น เพราะจะทำให้การศึกษาเป็นวิชาการและเป็นระบบ รวมทั้งมีแนวทางหรือกรอบในการวิเคราะห์ที่ชัดเจนมากขึ้น สำหรับกรอบแนวคิดการวิจัยในครั้งนี้ประกอบด้วย ตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม กล่าวคือ "ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ" ที่เรียกว่า สวอท (SWOT) ซึ่งประกอบด้วย 4 เรื่อง ได้แก่ จุดแข็ง (Strength) จุดอ่อน (Weaknesses) โอกาส (Opportunities) และข้อจำกัดหรืออุปสรรค (Threats) โดยในแต่ละเรื่องประกอบด้วยแนวคิด 3M ได้แก่ การบริหารบุคลากร การบริหารงบประมาณ และการบริหารงานทั่วไป เหล่านี้ถือว่าเป็นตัวแปรอิสระ ส่วนประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ถือว่า เป็นตัวแปรตาม ดังภาพ

ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ ที่เรียกว่า SWOT

1. จุดแข็ง (Strength) (ปัจจัยภายใน) ตามหลัก 3M ได้แก่

ด้านการบริหารบุคลากร	ด้านการบริหารงบประมาณ	ด้านการบริหารงานทั่วไป
1.1 ความเต็มใจและเอาใจใส่ในการให้บริการ 1.2 ความรู้ความสามารถและความรับผิดชอบ	1.3 การใช้งบประมาณอย่างประหยัด คุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด 1.4 การใช้งบประมาณที่ตรงกับความต้องการ	1.5 การประสานงานในการให้บริการ 1.6 ความรวดเร็วในการให้บริการ

2. จุดอ่อน (Weakness) (ปัจจัยภายใน) ตามหลัก 3M ได้แก่

ด้านการบริหารบุคลากร	ด้านการบริหารงบประมาณ	ด้านการบริหารงานทั่วไป
2.1 การยึดติดรูปแบบเดิม 2.2 การทำตัวเป็นแบบอย่างของผู้บริหาร	2.3 งบประมาณไม่เพียงพอ 2.4 ประสิทธิภาพในการบริหารงบประมาณ	2.5 ขั้นตอนในการให้บริการ 2.6 ความเป็นอิสระในการบริหารงาน

3. โอกาส (Opportunity) (ปัจจัยภายนอก) ตามหลัก 3M ได้แก่

ด้านการบริหารบุคลากร	ด้านการบริหารงบประมาณ	ด้านการบริหารงานทั่วไป
3.1 การสนับสนุนจากส่วนกลางหรือรัฐบาล 3.2 การเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชน	3.3 การจัดเก็บรายได้ 3.4 เงินอุดหนุนจากรัฐบาล	3.5 จุดมุ่งหมายของการบริหารงาน 3.6 เทคโนโลยี

4. ข้อจำกัดหรืออุปสรรค (Threat) (ปัจจัยภายใน) ตามหลัก 3M ได้แก่

ด้านการบริหารบุคลากร	ด้านการบริหารงบประมาณ	ด้านการบริหารงานทั่วไป
4.1 การสรรหาบุคลากรจากภายนอก 4.2 การฝึกอบรมเพิ่มเติมจากหน่วยงานภายนอก	4.3 การตรวจสอบการใช้งบประมาณจากหน่วยงานภายนอก 4.4 การหางบประมาณสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอก	4.5 นโยบายรัฐบาล 4.6 สภาวะเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ

ตัวแปรอิสระ → ประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี (ตัวแปรตาม)

ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่นำมาใช้ในการศึกษาครั้งนี้

4. ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตการวิจัยประกอบด้วย 3 เรื่อง ได้แก่ ขอบเขตด้านเนื้อหา ขอบเขตด้านพื้นที่ ตลอดจนขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ครอบคลุมในเรื่องของประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนา ปัญหาและแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนา ตลอดจนเปรียบเทียบภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาในปัจจุบันกับในอดีต และกับหน่วยงานอื่น อีกทั้งภาพรวมแนวโน้มประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรีในอนาคต

ทั้งนี้ แบ่งการนำเสนอออกเป็น 5 บท แต่ละบทมีสาระสำคัญ ดังต่อไปนี้

บทที่ 1 บทนำ ครอบคลุม กระบวนการศึกษาทางวิชาการอย่างเป็นระบบ เริ่มจากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา วัตถุประสงค์การวิจัย กรอบแนวคิดการวิจัย ขอบเขตการวิจัย ข้อจำกัดในการวิจัย นิยามศัพท์เฉพาะ และประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เป็นการนำเสนอแนวคิด และผลการศึกษาวิจัยที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารหลายประเภท เช่น หนังสือ บทความ งานวิจัย โดยครอบคลุมเรื่อง การบริหารจัดการ ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่เรียกว่า สวอท (SWOT) และกรอบแนวคิด 3M (ตัวแปรอิสระ) ประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนา (ตัวแปรตาม) ปัญหาและแนวทางการบริหารการพัฒนา และความเป็นมา โครงสร้าง อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย กล่าวถึงประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล ระยะเวลาทำการวิจัย และแผนการดำเนินงานตลอดโครงการ

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการนำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ และผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยตารางและภาพประกอบ ตามความเหมาะสม พร้อมคำอธิบายหรือเขียนบรรยายข้อมูลเชิงพรรณนา

บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะเป็นการสรุปวัตถุประสงค์การวิจัย วิธีดำเนินการวิจัย และผลการวิจัย โดยเสนอตามวัตถุประสงค์การวิจัย

4.2 ขอบเขตด้านพื้นที่

เป็นการศึกษาโดยแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี อันได้แก่ ตำบลท่าอิฐ ตำบลคลองข่อย และตำบลอ้อมเกร็ด

4.3 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อยู่ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรีซึ่งเป็นผู้รับบริการโดยตรง จำนวนกลุ่มตัวอย่างได้มาจากสูตรการคำนวณของยามาเน่ (Yamane) ซึ่งมีจำนวนไม่ต่ำกว่า 1,000 คน ร่วมกับการสุ่มแบบแบ่งกลุ่ม (cluster sampling) ซึ่งในที่นี้เป็นจำนวน 1,088 คน หลังจากรวบรวมข้อมูลสนามได้ จะนำข้อมูลมาประมวลและวิเคราะห์ด้วยคอมพิวเตอร์ โปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์สำหรับคอมพิวเตอร์ (SPSS for PC) สำหรับสถิติที่นำมาใช้ เช่น การหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที

5. ข้อจำกัดในการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อประสิทธิภาพการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี โดยใช้กรอบแนวคิดปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการพัฒนาการบริหารจัดการที่เรียกว่า SWOT ซึ่งประกอบด้วย 4 เรื่องดังกล่าว ดังนั้น การศึกษาครั้งนี้จึงมุ่งศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการบริหารจัดการทั้ง 4 เรื่องดังกล่าวในการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี โดยในแต่ละเรื่องจะประกอบด้วย 3M ได้แก่ การบริหารบุคลากร (Man) การบริหารงบประมาณ (Money) และ การบริหารงานทั่วไป (Management) ทั้งนี้ไม่รวมด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และสิ่งแวดล้อม

นอกจากนี้ เพราะมีข้อจำกัดในเรื่องระยะเวลา งบประมาณ อย่างไรก็ตาม ผลที่ได้รับจากการศึกษาครั้งนี้ผู้บริหารหรือผู้เกี่ยวข้อง รวมทั้งผู้สนใจ สามารถนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี เนื่องจากเป็นการศึกษาตามหลักวิชาการ รวมทั้งมีการสุ่มตัวอย่างโดยยึดหลักสถิติทุกประการ และสามารถใช้เป็นแนวทางการศึกษาทำนองเดียวกันในองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน และ/หรือ ศึกษาในแนวลึกเพื่อการต่อยอดต่อไปได้ซึ่งผู้ศึกษาเห็นว่าเป็นส่วนสำคัญที่จะนำมาสู่การบริหารการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น

อนึ่ง ในหัวข้อกรอบแนวคิดการวิจัยตัวแปรย่อยของตัวแปรอิสระ ตามความเป็นจริงจะมีมากกว่านี้ ในการเลือกตัวแปรย่อยดังกล่าวได้มาจากการทบทวนวรรณกรรม ซึ่งอาจเกิดความคลาดเคลื่อนไปบ้าง อย่างไรก็ตามได้ใช้สูตรของ ครอนบาค (Cronbach) มาทดสอบในภาพรวม โดยถ้าได้ค่าเกิน 0.70 ก็ถือว่าอยู่ในเกณฑ์ที่เชื่อถือได้และนำไปใช้ในแบบสอบถามได้

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

การให้ความหมายศัพท์หรือคำ ๆ หนึ่งนั้น เป็นเรื่องยากที่จะให้ได้รับการยอมรับจากทุกคน ความคลาดคลึงหรือความแตกต่างหลากหลายกันย่อมเกิดขึ้น ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับภูมิหลัง ประสบการณ์ แนวคิด และวัตถุประสงค์ของผู้รู้หรือผู้ให้ความหมายนั้น ๆ เมื่อเป็นเช่นนี้ ศัพท์หรือคำต่าง ๆ ที่สำคัญที่ใช้ในการศึกษานี้ จึงจำเป็นต้องให้คำจำกัดความไว้เพื่อป้องกันการสับสนเข้าใจผิด รวมทั้งเพื่อให้ผู้ศึกษาและผู้อ่านเข้าใจตรงกัน ในเวลาเดียวกัน นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ยังต้องสอดคล้องกับกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษาที่กล่าวไว้แล้วข้างต้นด้วย สำหรับนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการศึกษา มีดังนี้

6.1 การบริหารการพัฒนา หมายถึง ระดับประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ หรือการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี โดยเป็นไปในทิศทางที่ปรับปรุงการบริหารจัดการให้ดีขึ้น เพื่อผลประโยชน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี สังคม และประชาชนโดยรวม โดยใช้กรอบแนวคิดที่เรียกว่า SWOT ซึ่งได้นำแนวคิด 3M ได้แก่ การบริหารบุคลากร การบริหารงบประมาณ และการบริหารงานทั่วไป เข้าไปใช้ในแต่ละด้าน ทั้งนี้ได้มาจากความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง

6.2 ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถ หรือขีดความสามารถในการดำเนินงานตามเป้าหมายขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ที่ได้กำหนดไว้เพื่อให้ได้รับประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนและประเทศชาติ โดยพิจารณาตามหลัก 3M ได้แก่ การบริหารบุคลากร (Man) การบริหารงบประมาณ (Money) และ การบริหารงานทั่วไป (Management) ทั้งนี้ ได้มาจากความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง

6.3 ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่เรียกว่า SWOT หมายถึง กระบวนการบริหารจัดการหรือปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่เรียกว่า สวอท (SWOT) ที่ศึกษาครั้งนี้ หมายถึง เป็นวิธีการหรือเครื่องมือการวางแผนกลยุทธ์ที่วิเคราะห์ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกของหน่วยงาน โดย “S” มาจากคำว่า Strength หรือ จุดแข็ง “W” มาจากคำว่า Weak หรือ จุดอ่อน “O” มาจากคำว่า Opportunity หรือ โอกาส และ “T” มาจากคำว่า Threat

อุปสรรค ซึ่งในที่นี้ จุดแข็ง (Strength) หมายถึง การสนับสนุนจากภายในหน่วยงาน หรือปัจจัยภายในที่สนับสนุนหรือเอื้ออำนวยต่อการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี จุดอ่อน (Weak) หมายถึง ข้อบกพร่องจากภายในหน่วยงาน หรือปัจจัยภายในที่ไม่สนับสนุนหรือไม่เอื้ออำนวยต่อการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี โอกาส (Opportunity) หมายถึง การสนับสนุนจากภายนอกหรือปัจจัยภายนอกที่สนับสนุนหรือเอื้ออำนวยต่อการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี และ ข้อจำกัดหรืออุปสรรค (Threat) หมายถึง ข้อบกพร่องจากภายนอกหรือปัจจัยภายนอกที่ไม่สนับสนุนหรือไม่เอื้ออำนวยต่อการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ทั้งนี้ได้มาจากความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง

6.4 องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ประกอบด้วย องค์การบริหารส่วนตำบลบางตะไนย์, คลองพระอุดม, ท่าอิฐ, เกาะเกร็ด, อ้อมเกร็ด, คลองข่อย และบางพลับ ของอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี โดยได้ทำการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างสำหรับการศึกษาครั้งนี้ ซึ่งรายละเอียดจะอธิบายอยู่ในบทที่ 3 ต่อไป

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การศึกษาครั้งนี้ จะก่อให้เกิดประโยชน์ในการปรับปรุงหรือพัฒนาประสิทธิภาพของการบริหารการพัฒนาทั้งในด้าน องค์ความรู้ ประโยชน์ทางวิชาการ และประโยชน์ทางปฏิบัติ ดังนี้

7.1 องค์ความรู้ การศึกษาครั้งนี้จะก่อให้เกิดองค์ความรู้หรือวิชาความรู้ใหม่ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ระดับของการบริหารการพัฒนา ปัญหา แนวทางการพัฒนา การเปรียบเทียบ และแนวโน้มของการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรีโดยใช้กรอบแนวคิดที่เรียกว่า SWOT ซึ่งได้นำแนวคิด 3M ได้แก่ การบริหารบุคลากร การบริหารงบประมาณ และการบริหารงานทั่วไป เข้าไปใช้ในแต่ละเรื่อง มาวิเคราะห์เพื่อหา จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และข้อจำกัดหรืออุปสรรค (Threat) สำหรับต่อยอดในการวางแผนการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลอื่นๆ

7.2 ประโยชน์ทางวิชาการ

7.2.1 จะช่วยให้ทราบและเข้าใจความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรีในสภาวการณ์ปัจจุบัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งความคิดเห็นที่มีต่อปัญหาในลักษณะของสหวิทยาการ

7.2.2 ช่วยขยาย เพิ่มพูน และเผยแพร่ความรู้ทางวิชาการอย่างเป็นระบบ ทันสมัย และเป็นสากล โดยแบ่งเป็นข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงและข้อมูลที่เป็นความคิดเห็นเกี่ยวข้องกับการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี โดยเฉพาะด้านการบริหารการพัฒนา ปัญหา แนวการบริหารการพัฒนา โดยใช้ ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ ที่เรียกว่า SWOT หรือแบ่งเป็น 4 เรื่อง รวมทั้งนำแนวคิด 3M ได้แก่ การบริหารบุคลากร การบริหารงบประมาณ และการบริหารงานทั่วไป มาใช้ในแต่ละเรื่องด้วย

7.2.3 เนื้อหาสาระและข้อสรุปของการศึกษาครั้งนี้ อาจใช้เป็นพื้นฐานเพื่อศึกษาค้นคว้า หรือทำวิจัยต่อไปได้อีก

7.3 ประโยชน์ทางปฏิบัติ

7.3.1 เป็นแนวทางสำหรับการนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อปรับปรุงหรือการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรีในอนาคต ให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์ต่อการบริหารมากยิ่งขึ้น

7.3.2 ช่วยกระตุ้นให้บุคลากรในหน่วยงานเกิดความตื่นตัวและมั่นใจในการปฏิบัติหน้าที่ของตนมากยิ่งขึ้น

7.3.3 ในส่วนของประชาชนจะได้ประโยชน์ เช่น ประชาชนได้รับการบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลตามความต้องการด้วยจิตสำนึกในการให้บริการแก่ประชาชนของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล โดยมีการจัดสรรงบประมาณและการวางแผนด้านการบริหารทั่วไป เพื่อรองรับความต้องการในอนาคต

บทที่ 2
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง "ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี" นี้ ผู้ศึกษาได้นำวรรณกรรมหรือแนวคิดที่เกี่ยวข้องมาเสนอไว้เพื่อใช้เป็นแนวทางศึกษา โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในการกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย นิยามศัพท์เฉพาะ สร้างแบบสอบถาม ให้ข้อเสนอแนะ รวมตลอดทั้ง ศึกษาปัญหาและแนวทางการพัฒนา ตลอดจนการเปรียบเทียบภาพรวมและภาพรวมแนวโน้มประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรีต่อไป บทนี้ แบ่งออกเป็น 4 เรื่อง ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารการพัฒนา
2. แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการบริหารจัดการที่เรียกว่า สวอท (SWOT) และกรอบแนวคิด 3M (ตัวแปรอิสระ)
3. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนา (ตัวแปรตาม)
4. แนวคิดเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล
5. ความเป็นมา โครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารการพัฒนา

ในการศึกษาครั้งนี้ได้นำแนวคิดของนักทฤษฎีทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศที่เกี่ยวข้อง จำนวน 7 ท่านนำเสนอดังนี้

อนันต์ เกตุวงศ์ (2523: 28-29) มีความเห็นว่า นักวิชาการส่วนใหญ่ถือว่า การบริหารการพัฒนามีขอบเขต ครอบคลุมไปถึงการเมืองด้วย และบางคนมีแนวคิดกว้างมากถึงขนาดที่กล่าวว่าการบริหารการพัฒนาหมายถึงการบริหารการเปลี่ยนแปลง ดังนั้น ไม่ว่าจะกระทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงใด ๆ ที่เป็นไปตามนโยบายและแผน ย่อมถือว่าอยู่ในขอบเขตของการบริหารการพัฒนาทั้งสิ้น โดยมีขอบเขตทั้งทางด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคม และการบริหาร ฉะนั้น การบริหารการพัฒนา จึงย่อมหมายถึง การบริหารของงานพัฒนา หรือการนำเอาโครงการพัฒนาด้าน

ต่าง ๆ ไปดำเนินการให้บรรลุผลสำเร็จ รวมทั้งการพัฒนาการบริหาร หรือการทำให้การบริหารมีขีดความสามารถเพิ่มมากขึ้น และอาจเขียนเป็นรูปสมการดังนี้

Development Administration (การบริหารการพัฒนา) = Administration of development (การบริหารเพื่อการพัฒนา) + Development of administration (การพัฒนาการบริหาร) หรือ DA = A of D + D of A

อุทัย เลาหวิเชียร (2528: 89) เขียนบรรยายถึงการบริหารการพัฒนาว่าหมายถึง หน่วยงานทางราชการ หรือกระบวนการของรัฐบาลที่จัดตั้งขึ้นเพื่อบริหารกิจกรรมให้บรรลุเป้าหมายการพัฒนา กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ การบริหารการพัฒนาจะช่วยให้กลไกต่าง ๆ ของรัฐเชื่อมโยงส่วนต่าง ๆ ของงานพัฒนาเพื่อให้บรรลุเป้าหมายการพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมของประเทศ การบริหารการพัฒนาตามแนวคิดของ อุทัย เลาหวิเชียร นั้นยังมีความหมายรวมไปถึงการให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมและการควบการบริหารโดยประชาชนหรือผู้รับบริการด้วย

ติน ปรัชพฤทธิ์ (2528: 163) อธิบายว่า การบริหารการพัฒนา (development administration, administration of development, หรือ a of d) หมายถึง การนำเอาความสามารถที่มีอยู่ในการพัฒนาการบริหารมาลงมือปฏิบัติตามนโยบายแผน แผนงาน หรือโครงการพัฒนาประเทศจริง ๆ เพื่อให้บังเกิดความเปลี่ยนแปลงตามที่ได้วางแผนไว้ล่วงหน้า และความเปลี่ยนแปลงตามที่ได้วางแผนไว้ล่วงหน้านี้ จะมุ่งความเจริญงอกงามทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองของประเทศ อันจะนำไปสู่การลดความทุกข์ยากของคนทั้งที่อยู่ในองค์การ (ข้าราชการ) และที่อยู่ภายนอกองค์การ (ประชาชน)

เอ็ดเวิร์ด ดับบลิว.ไวด์เนอร์ (Edward W. Weidner) (1962: 98-100) นักวิชาการชาวอเมริกันกล่าวไว้ว่า การบริหารการพัฒนา หมายถึง การปรับมรรควิธี (means) ของการบริหารให้เข้ากับจุดมุ่งหมายต่าง ๆ ของแผนงานของรัฐบาล ซึ่งก่อนอื่น ต้องทราบถึงความต้องการของรัฐบาลว่ามีจุดมุ่งหมายในการพัฒนาอย่างไรก่อน แล้วจึงนำการบริหารมาช่วยปฏิบัติการให้สำเร็จผลตามความมุ่งหมายนั้น

นอกจากนี้ ไวด์เนอร์ ได้แบ่งการบริหารการพัฒนา เป็น 2 ส่วน คือ กระบวนการ และความรู้ทางวิชาการ (area of study) ส่วนที่เป็นกระบวนการนั้น ไวด์เนอร์ มีความเห็นว่าการบริหารการพัฒนาเป็นกระบวนการบริหารงานของรัฐบาลที่นำองค์กรไปสู่การประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ในด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม ซึ่งวัตถุประสงค์ดังกล่าวได้ถูกกำหนดโดยผู้มีอำนาจหน้าที่ด้วยวิธีใดวิธีหนึ่ง ส่วนที่เป็นความรู้ทางวิชาการ ไวด์เนอร์ มองว่า การบริหารการพัฒนาเป็นเรื่องของการศึกษาหาความรู้ทางวิชาการ เป็นส่วนหนึ่งของการบริหารรัฐกิจที่มุ่ง

แสวงหาความรู้ในเรื่องบางเรื่อง และเรื่องดังกล่าวจะเป็นที่ยอมรับกันได้มากน้อยเพียงใดนั้น ย่อมขึ้นอยู่ความศรัทธาของบุคคล กลุ่มบุคคลและประเทศนั้น ๆ

เฟรด ดับบลิว ริกส์ (Fred W. Riggs) (1970: 6-7) นักวิชาการชาวอเมริกันมีความเห็นว่า การบริหารการพัฒนามีความหมายที่สำคัญ 2 ประการ คือ การบริหารการพัฒนาหมายถึง (1) การบริหารแผนงานพัฒนา (development programs) ทั้งหลายด้วยวิธีการต่าง ๆ ขององค์การขนาดใหญ่ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง หน่วยงานของรัฐบาล เพื่อให้เป็นไปตามนโยบายและแผนที่กำหนดขึ้นซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการพัฒนา (developmental objectives) การเสริมสร้างสมรรถนะของการบริหาร

ริกส์ ยังมีความเห็นว่า การบริหารการพัฒนาไม่เพียงแต่ครอบคลุมถึงการบริหารแผนงานพัฒนาต่าง ๆ ของหน่วยงานรัฐบาลให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการพัฒนาเท่านั้น แต่หมายความรวมไปถึงการเพิ่มสมรรถนะของการบริหารด้วย ซึ่งหมายความว่า การบริหารการพัฒนาจะสมบูรณ์ได้นั้น จะต้องคำนึงถึงสมรรถนะของการบริหาร คือ ต้องทำให้เข้มแข็งขึ้นด้วย และเมื่อการบริหารงานมีสมรรถนะเพิ่มมากขึ้น ก็จะเป็นเครื่องมือสำคัญที่ทำให้การพัฒนาบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ได้ ความคิดเห็นของ ริกส์ ดังกล่าวนี้เป็นการให้ความหมายของการบริหารการพัฒนาที่ครอบคลุมเรื่องการพัฒนาการบริหารหรือเพิ่มพูนสมรรถนะของระบบบริหารด้วย

จอร์จ เอฟ. แก้นท์ (George F. Gant) (1979: 20)นักวิชาการชาวอเมริกันอธิบายแนวคิดและความหมายของการบริหารการพัฒนา (development administration) เป็นคนแรก ๆ โดยมีประสบการณ์มาจากการปฏิบัติงานที่ Tennessee Valley Authority (TVA.) ว่า การบริหารการพัฒนาเป็นคำที่ให้ความสำคัญกับหน่วยงานระบบการจัดการ และกระบวนการต่าง ๆ ซึ่งรัฐบาลจัดตั้งขึ้นเพื่อดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการพัฒนา พร้อมกันนี้ การบริหารการพัฒนายังเป็นเครื่องมือของรัฐบาลที่กำหนดให้เกี่ยวข้องกับปัจจัยต่าง ๆ ของการพัฒนาเพื่อทำการเชื่อมโยงและทำให้วัตถุประสงค์ทางด้านสังคมและเศรษฐกิจของชาติประสบผลสำเร็จ นอกจากนี้การบริหารการพัฒนายังช่วยปรับให้ระบบราชการและบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานราชการต่าง ๆ ตอบสนองต่อการพัฒนาอีกด้วย ดังนั้น การบริหารการพัฒนาจึงหมายถึง การบริหารนโยบาย แผนงาน และโครงการต่าง ๆ เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการพัฒนา

นอกจากนั้น อมร รักษาสัตย์ (2506: 403-404) ยังได้ให้คำอธิบายเพิ่มเติมอีกว่า การบริหารการพัฒนาของแก้นท์ แบ่งเป็น 2 ส่วน คือ “การบริหารงานภายใน (internal administration) หมายถึงว่าการบริหารงานใด ๆ มีความจำเป็นที่จะต้องจัดให้มีองค์การบริหารงานนั้น ๆ สามารถเป็นกลไกการบริหารที่ดีเสียก่อน จึงจำเป็นจะต้องจัดการภายในองค์การให้ดีให้มีประสิทธิภาพที่สุด ซึ่งอาจทำได้ด้วยการจัดองค์การการบริหารงานบุคคล งานคลัง งานวางแผน การตัดสินใจ ฯลฯ

อันเป็นสาขาย่อยของรัฐประศาสนศาสตร์ให้ดีที่สุด ส่วนการบริหารงานภายนอก (external administration) ครอบคลุมถึงเรื่องต่าง ๆ ที่หน่วยงานนั้นติดต่อกับปัจจัยนอกทั้งหมด ทั้งนี้ด้วยการที่ค้นพบว่า ในการบริหารงานนั้น มิใช่แต่จะมุ่งถึงประสิทธิภาพของการบริหารภายในองค์การอย่างเดียว เพราะองค์การมีหน้าที่ต้องปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนให้เป็นผลสำเร็จอย่างดีที่สุด ซึ่งหมายถึงว่า นอกเหนือไปจากการจัดการภายในที่ดีแล้ว ยังต้องมีหน้าที่รับผิดชอบในการหาลู่ทางที่ดีติดต่อกับปัจจัยภายนอกอื่น ๆ ให้ปัจจัยเหล่านั้นมาร่วมมือกับองค์การของตนเพื่อช่วยให้งานที่ได้รับมอบหมายสัมฤทธิผล ความสามารถในเชิงบริหารขององค์การที่จะบริหารปัจจัยภายนอกนี้ มีผลเกี่ยวกับความเป็นตายขององค์การส่วนมาก เพราะองค์การบริหารต้องมีส่วนปฏิบัติการติดต่อกับคนหรือปัจจัยภายนอกอื่น ๆ ด้วยกันแทบทั้งนั้น

สรุป สำหรับความหมายของการบริหารการพัฒนา ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ หมายถึง ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางหรือวิธีการของการบริหารจัดการของหน่วยงานภาครัฐที่นำมาใช้ในการบริหารที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมพัฒนา รวมทั้งการพัฒนาหรือปรับปรุงการบริหารภายในหน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐ โดยครอบคลุมปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการพัฒนาในการบริหารจัดการที่เรียกว่า สวอท (SWOT) ทั้งนี้ เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนและเพื่อความเจริญก้าวหน้าของประเทศ

2. แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการบริหารจัดการที่เรียกว่า สวอท (SWOT) และกรอบแนวคิด 3M (ตัวแปรอิสระ)

เนื้อหาสาระในหัวข้อนี้ครอบคลุมแนวคิดของนักวิชาการที่มีต่อกระบวนการบริหารจัดการที่เรียกว่า สวอท จำนวน 4 คน ดังนี้

ปรีดี โชติช่วง (2539) อธิบายถึงองค์ประกอบหรือประเด็นที่สำคัญของเทคนิค SWOT analysis ในการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกที่มีผลต่อหน่วยงาน ได้แก่

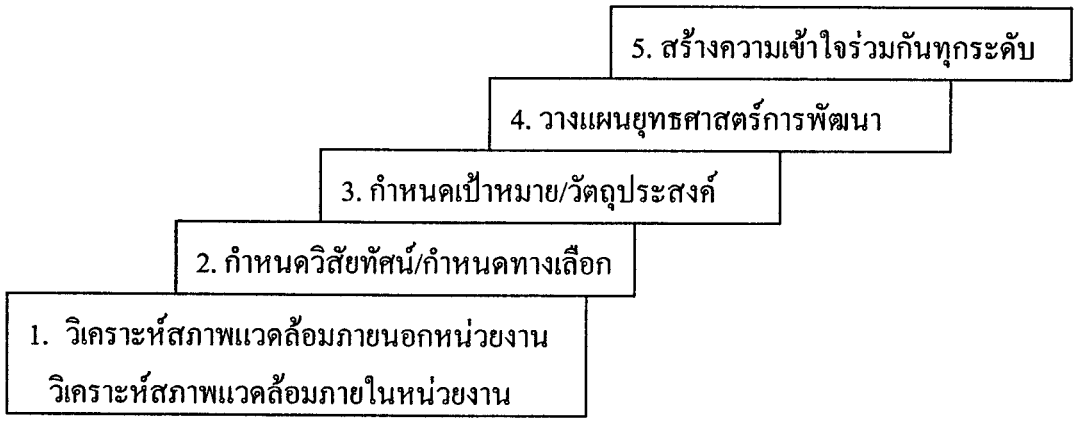
1. " S " มาจากคำว่า " STRENGTH " คือ " จุดแข็ง " หรือจุดเด่นที่เสริมสร้างให้หน่วยงานเข้มแข็งขึ้น หรือความสามารถและสถานการณ์ภายในองค์กรที่เป็นบวก ซึ่งองค์กรนำมาใช้เป็นประโยชน์ในการทำงาน (Hutanuwatr, 1998) เช่น สหกรณ์โคนมแม่โจ้ มีความสัมพันธ์ภายในองค์กรค่อนข้างดี มีความสนใจยอมรับเทคโนโลยีใหม่ ทั้งนี้ยังมีที่ปรึกษาที่มีความเชี่ยวชาญด้านโคนม เมื่อมีเทคโนโลยีใหม่หรือองค์ความรู้ใหม่ด้านเทคนิคการเลี้ยงโคนมเกิดขึ้น ที่ปรึกษาก็จะคอยให้ข้อมูลอย่างใกล้ชิด ทำให้สมาชิกสามารถพัฒนาเทคนิควิธีการเลี้ยงโคนมสูงขึ้นไปอีกระดับหนึ่ง (ไพบูลย์, 2542)

2. " W " มาจากคำว่า " WEAKNESS " หมายถึง " จุดอ่อน " ของหน่วยงาน การป่วยของหน่วยงาน หรือหมายถึงสถานการณ์ภายในองค์กรที่เป็นลบและด้อยความสามารถซึ่งองค์กรไม่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการทำงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ (Hutanuwatr, 1998) อาจจะมีบางส่วนบางองค์ประกอบที่กระทบต่อหน่วยงาน แล้วหน่วยงานยังคงอนุรักษ์หรือยืนยันไม่เปลี่ยนแปลงท่าที เช่น ทัศนคติของคนมหาดไทยบางส่วนที่ยึดติดกับการรวมอำนาจ ในขณะที่สภาพแวดล้อมภายนอกเข้าสู่ความเป็นประชาธิปไตย ประชาชนเป็นเจ้าของอำนาจอธิปไตยที่จะเป็นผู้คิดตัดสินใจลงมือแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง

3. "O" มาจากคำว่า "OPPORTUNITY" หมายถึง "โอกาส" ที่หน่วยงานจะได้รับการพัฒนาไปอย่างต่อเนื่อง หรือปัจจัยและสถานการณ์ภายนอกที่เกี่ยวข้องที่เอื้ออำนวยให้การทำงานขององค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ (Hutanawatr, 1998) ทั้งนี้อาจจะเป็นความพร้อมและศักยภาพของบุคลากรที่ดีมีความรู้ มีคุณภาพ มีความสามารถ และมีการฝึกอบรม เพิ่มพูนความรู้ด้านต่างๆอย่างต่อเนื่องเป็นระบบ เป็นโอกาสที่จะสร้างงานและพัฒนาการมีส่วนร่วมขององค์กรชุมชนให้เข้มแข็งสามารถพึ่งตนเองได้อย่างต่อเนื่อง

4. " T " มาจากคำว่า " THREAT " หมายถึง "ข้อจำกัด" แรงกดดัน หรืออันตรายที่บั่นทอนความเจริญก้าวหน้าของหน่วยงาน หรือปัจจัยและสถานการณ์ภายนอกที่ขัดขวางการทำงานขององค์กรไม่ให้บรรลุวัตถุประสงค์ (Hutanuwatr, 1998) ซึ่งเป็นเรื่องที่หน่วยงานจะต้องปรับปรุงให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน เช่น สมาชิกผู้เลี้ยงโคนมแม่โจ้ มีพื้นที่การเลี้ยงโคนมจำกัดและที่ดินมีราคาแพง ไม่สามารถขยายพื้นที่การเลี้ยงออกไป ทำให้สมาชิกถูกจำกัดศักยภาพในการที่จะขยายขนาดของฟาร์มเพื่อเพิ่มผลผลิตและมีผลกระทบต่อสมาชิกสหกรณ์ ในด้านของธุรกิจสหกรณ์โดยตรง รายได้ที่สหกรณ์ควรจะขยายได้จากธุรกิจรวบรวมน้ำนมก็จะคงอยู่ขนาดเดิมไม่ค่อยจะเกิดความเคลื่อนไหวมากนัก (ไพบูลย์, 2542)

ขั้นตอนที่สำคัญของการวิเคราะห์ด้วยเทคนิค SWOT Analysis



ภาพที่ 2.1 ขั้นตอนของการวิเคราะห์ด้วยเทคนิค SWOT Analysis

ขั้นตอนที่ 1

1.1 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอก ที่มีผลกระทบต่อหน่วยงาน โดยมีตัวแปรที่สำคัญในการวิเคราะห์ กล่าวคือ

1.1.1 สภาพแวดล้อมภายนอก ได้แก่

1) ด้านสังคม

2) ด้านการเมืองการปกครอง

3) ด้านเศรษฐกิจ

4) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและเครือข่าย

1.1.2 ผลกระทบต่อหน่วยงาน

1) ด้านเชิงบวก ซึ่งเป็นลู่ทางหรือโอกาสของหน่วยงาน (OPPORTUNITY)

2) ด้านเชิงลบ ซึ่งเป็นอุปสรรคหรืออันตรายของหน่วยงาน (THREAT)

1.2 วิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน ซึ่งมีมาตรการหรือตัวแปรที่สำคัญในการวิเคราะห์ กล่าวคือ

1.2.1 สภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน

1) ด้านทรัพยากร

- บุคลากร/องค์กรประชาชน
- งบประมาณ

ขั้นตอนที่ 2

กำหนดวิสัยทัศน์/กำหนดทางเลือก เป็นปัจจัยเชิงคุณภาพที่จะสามารถกำหนดขั้นตอนของการวิเคราะห์ด้วยเทคนิค SWOT analysis ปัจจัยที่สำคัญที่มีผลต่อการกำหนดวิสัยทัศน์/ทางเลือก คือ การมองการณ์ไกลของผู้นำ และการเสริมข้อมูลจากวิทยากรภายนอก

ขั้นตอนที่ 3

กำหนดเป้าหมาย/วัตถุประสงค์ เมื่อได้วิเคราะห์ถึงปัจจัยจากสภาพแวดล้อมแล้ว นำส่วนที่วิเคราะห์ได้กำหนดแผนกลยุทธ์ต่อไป

ขั้นตอนที่ 4

วางแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา ต้องกำหนดปัจจัยที่มีความจำเป็นเร่งด่วนและสามารถเสริมสร้างหรือแก้ไขได้อยู่ในลำดับต้นๆของแผน ซึ่งแบ่งออกเป็นแผนระยะสั้นและแผนระยะยาว แผนระยะสั้นคือแผนที่มุ่งแก้ไขจุดบกพร่องขององค์กรอย่างเป็นรูปธรรม ไม่มีความยุ่งยาก แผนระยะยาวเป็นการแก้ไขปัญหา โดยทำแบบเป็นขั้นตอน ต้องการเวลาและกระบวนการในการดำเนินการ

ขั้นตอนที่ 5

สร้างความเข้าใจร่วมกันทุกระดับ ควรสร้างความยอมรับและสร้างแรงกระตุ้นในการมุ่งมั่นในการแก้ไขปัญหาอย่างพร้อมเพรียงกัน

อลัน แชปแมน (Alan Chapman) (1995-2006) ได้เขียนบทความเกี่ยวกับต้นกำเนิดของ SWOT analysis model ไว้ใน www.businessballs.com ดังนี้

SWOT analysis เป็นส่วนหนึ่งของประวัติศาสตร์ที่น่าทึ่ง ซึ่งเป็นผลงานของ Albert S Humphrey ซึ่งถือได้ว่าเป็นบิดาคนหนึ่งของ SWOT analysis ซึ่งเสียชีวิตเมื่อวันที่ 31 ตุลาคม 2005

SWOT analysis เกิดจากการวิจัยที่เกิดขึ้นที่สถาบันวิจัยสแตนฟอร์ด ในปี 1960-1970 (Stanford Research Institute from 1960-1970) มีต้นกำเนิดจากความต้องการที่จะค้นหาว่า ทำไมการวางแผนด้านการประสานงานจึงได้ล้มเหลว (corporate planning failed) โดยได้รับการสนับสนุนจากบริษัทชั้นนำ 500 บริษัท เพื่อที่จะหาคำตอบเกี่ยวกับความล้มเหลวนี้ ซึ่งทีมวิจัยนี้ประกอบไปด้วย Marion Dosher, Dr. Otis Benepe, Albert Humphrey, Robert Stewart และ Birger Lie ซึ่งเริ่มจากการหาทิศทางของการวางแผนการประสานงาน ซึ่งดูเหมือนว่าเคยปรากฏครั้งแรกที่บริษัท Du Pont ในปี 1949 และต่อมาในปี 1960 บริษัทชั้นนำทั้ง 500 บริษัทต่างก็มีผู้จัดการด้านการวางแผนหรือเทียบเท่า และก่อตั้งเป็นสมาคมนักวางแผนการประสานงานระยะยาวไปทั่วทั้งในอเมริกาและอังกฤษ อย่างไรก็ดี ความคิดเห็นที่เป็นเสียงเดียวกันจากบริษัทเหล่านั้น ซึ่งอยู่ในรูปของการวางแผนประสานงานระยะยาวไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร อีกทั้งยังไม่คุ้มค่ากับการลงทุน

และเป็นที่รู้กันอย่างกว้างขวางว่า การบริหารการเปลี่ยนแปลงและการตั้งวัตถุประสงค์ตามสภาพความเป็นจริง ซึ่งจะมีบทลงโทษกับผู้กระทำความผิดเป็นเรื่องที่ยากมาก และมักจะมีคำถามเกิดขึ้นตามมาเสมอ ในความเป็นจริงสิ่งหนึ่งที่ขาดหายไปก็คือ ความเชื่อมโยงระหว่างกัน แม้จะมีนักวางแผนเรื่องการประสานงานอยู่ก็ตาม จึงเป็นคำถามที่ว่า ทำอย่างไรจึงจะมีทีมนักบริหารที่มีความคิดเห็นสอดคล้องกัน เพื่อที่จะสร้างความเชื่อมโยงนั้น ในปี 1960, Robert F Stewart ได้นำทีมนักวิจัยเพื่อที่จะค้นหาว่ามีอะไรผิดพลาดจากการวางแผนประสานงานและหลังจากนั้นก็จะหาวิธีแก้ไขหรือคิดค้นระบบใหม่ๆเพื่อที่จะแก้ปัญหานี้ การบริหารการเปลี่ยนแปลง (Managing Change) มาจนทุกวันนี้

การวิจัยได้ดำเนินการมาตั้งแต่ปี 1960-1969 มีบริษัท 1,100 บริษัท รวมทั้งองค์กรต่าง ๆ ได้ถูกสัมภาษณ์จากแบบสอบถาม 250 คำถาม ซึ่งถูกออกแบบขึ้นและได้ให้บริษัทมากกว่า 5,000 แห่ง เป็นผู้ตอบแบบสอบถามดังกล่าว สรุปได้ว่ามีตัวแปรสำคัญอยู่ 7 ตัวแปร ที่ผู้บริหารต้องทำการวางแผนและต้องดำเนินการโดยทันที ซึ่ง Dr. Otis Benepe เรียกสิ่งนี้ว่า ห่วงโซ่ตรรกศาสตร์ (Chain of Logic) ซึ่งกลายเป็นแกนของระบบเพื่อที่จะสร้างความเชื่อมโยงต่อกันเพื่อให้เป็นที่เข้าใจและยอมรับโดยทั่วกัน ประกอบด้วย

1) คุณค่า (Value)

2) การประเมินราคา (Appraise)

3) การชักชวน, การกระตุ้น (Motivation)

4) การค้นหา (Search)

5) การเลือก (Select)

6) การกำหนด (Programme)

7) การกระทำ (Act)

8) การทบทวนและทำซ้ำในข้อ 1), 2) และ 3) (Monitor and repeat steps 1), 2) and 3))

พบว่า คุณค่าหรือวัตถุประสงค์ของทีมไม่ควรจะเปลี่ยนแปลง ดังนั้น เขาจึงเริ่มต้นด้วยการตั้งคำถามในเชิงประเมินว่า อะไรดีและอะไรไม่ดีเกี่ยวกับการดำเนินงานและเริ่มทำกับระบบโดยการถามว่า อะไรดีและไม่ดีเกี่ยวกับปัจจุบันและอนาคต อะไรที่ดีในปัจจุบันก็คือความพึงพอใจ (Satisfaction) และอะไรที่ดีในอนาคตคือโอกาส (Opportunity) สิ่งที่ไม่ดีในปัจจุบันคือความล้มเหลว (Fault) และสิ่งที่ไม่ดีในอนาคตคือข้อจำกัด (Threat) ซึ่งรวมกันเรียกว่า SOFT analysis

Soft Analysis ได้ถูกนำเสนอในการสัมมนาการวางแผนระยะยาวที่ Dolder Grand ในเมืองซูริค ประเทศสวิสเซอร์แลนด์ โดย Urick และ Orr ในปี 1964 และได้ทำการเปลี่ยนตัวอักษรจาก F เป็น W และเรียกใหม่ว่า SWOT Analysis ต่อมา SWOT ได้ถูกนำมาใช้อย่างแพร่หลายใน

อังกฤษโดย Urick และ Orr เพื่อที่จะหาว่าอะไรมีความจำเป็นในการที่จะกำหนดการวางแผนซึ่งเป็นขั้นตอนแรก แบ่งออกได้ดังนี้

1) ผลิตภัณฑ์ (Product) ว่าจะขายอะไร

2) กระบวนการ (Process) ว่าจะขายอย่างไร

3) ลูกค้า (Customer) ว่าจะขายให้ใคร

4) การจัดจำหน่าย (Distribution) ว่าจะทำให้ถึงมือลูกค้าได้อย่างไร

5) การเงิน (Finance) ว่าจะขายราคาเท่าใด ต้นทุนและการลงทุนอยู่ที่เท่าไร

6) การจัดการ (Administration) จะมีการบริหารจัดการอย่างไร

ขั้นตอนต่อมา ทีมบริหารควรจะทำอะไร วิธีการได้มาจากการทดลองซ้ำแล้วซ้ำอีก (Trial and Error) ในที่สุดก็พบว่า มี 17 ขั้นตอนในการที่จะเริ่ม SWOT ซึ่งแต่ละขั้นตอนจะถูกบันทึกแยกจากกัน แต่อยู่ในกระดาษแผ่นเดียวกัน ซึ่งเรียกว่า planning issue

การทดสอบรูปแบบ SWOT ครั้งแรกอย่างเป็นทางการในปี 1966 ที่ Erie Technological Corp ใน Erie Pa. และต่อมาในปี 1970 ได้มีการนำไปใช้ในอังกฤษภายใต้การสนับสนุนของ W H Smith & Sons plc และประสบความสำเร็จในปี 1973

กระบวนการนี้ได้ถูกนำมาใช้และประสบความสำเร็จจนถึงปี 2004 และในปัจจุบันระบบนี้ได้ถูกพัฒนาจนถึงจุดสูงสุดและเต็มรูปแบบ สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นโดยไม่ต้องพึ่งพาบริษัทที่ปรึกษาจากภายนอกหรือต้องเสียค่าใช้จ่ายด้านทรัพยากรบุคคลผู้เชี่ยวชาญในราคาสูง

นันทิยา หุตานุวัตร และณรงค์ หุตานุวัตร (2543) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การวิเคราะห์ SWOT เป็นวิธีการหรือเครื่องมือที่ช่วยในการวางแผนกลยุทธ์ที่รู้จักและใช้กันอยู่อย่างแพร่หลายในกิจการและลักษณะงานต่างๆ ได้แก่ งานพัฒนาชุมชนชนบท เช่น การใช้ SWOT วางแผนกลยุทธ์ของกลุ่มเครดิตยูเนียน การวางแผนการพัฒนาเศรษฐกิจในอเมริกา ซึ่งช่วยให้ผู้นำชนบทเข้าใจศักยภาพทางเศรษฐกิจของชนบทและตัดสินใจดึงเงินทุนภายนอกเพื่อการลงทุนจากภายนอกเพื่อการลงทุนได้อย่างถูกต้อง การวางแผนกลยุทธ์ที่ใช้ได้กับธุรกิจขนาดเล็ก รวมทั้งธุรกิจขนาดจิ๋วที่ทำอยู่กับบ้าน ตลอดจนการวางแผนอาชีพส่วนบุคคล นอกจากนี้การวิเคราะห์ SWOT ยังใช้เป็นเครื่องมือการตรวจสอบงาน ตรวจสอบเรื่องต่างๆขององค์กร การเสนอรายงานในการตรวจสอบการตัดสินใจดำเนินงานขององค์กร เป็นต้น ขณะเดียวกันการวิเคราะห์ SWOT ยังใช้เป็นเครื่องมือปรับปรุงการทำงานเป็นทีม การศึกษาตนเองของเยาวชนในโครงการเยาวชน หรือกระทั่งใช้ในการดำเนินชีวิตในครอบครัว เช่น การวางแผนพัฒนาด้านต่างๆของบุตร เป็นต้น

คุณลักษณะ 7 ประการ ของกระบวนการวิเคราะห์ SWOT

1) การมีส่วนร่วม เป็นผู้มีอิทธิพลและมีส่วนร่วมสูงสุดในการกำหนดกลยุทธ์ของกลุ่ม ผู้นำจะเป็นผู้คิดริเริ่ม ค้นหาปัจจัย ตัดสินใจ ตลอดจนสามารถเสนอกลยุทธ์ทางเลือกได้ นอกจากนี้ กระบวนการ SWOT ยังเอื้อให้สมาชิกซักถาม เสนอแนะ และมีส่วนร่วม จัดลำดับความสำคัญของกลยุทธ์ ซึ่งทำให้สมาชิกทราบถึงทิศทาง และแผนงานของกลุ่ม

2) กระบวนการเรียนรู้ กระบวนการเรียนรู้เกิดจากการที่ผู้เข้าร่วมต้องคิดอย่างจริงจัง ต้องเสนอความคิดเห็นของตนต่อกลุ่ม ต้องอภิปรายโต้แย้ง แลกเปลี่ยนความคิดเห็น และที่สำคัญต้องตัดสินใจเลือกทิศทางและกลยุทธ์ของกลุ่มการวิเคราห์ SWOT เอื้อให้ผู้เข้าร่วมได้เรียนรู้เรื่องหลัก 2 เรื่อง คือ ผู้เข้าร่วมเรียนรู้เรื่องของกลุ่มของตนได้กระจ่างขึ้น และทำให้เกิดการเรียนรู้เรื่องการวางแผนทีมและเป็นระบบ

3) การใช้เหตุผล การวิเคราะห์ SWOT เป็นกระบวนการที่เป็นระบบซึ่งเอื้อให้เกิดการให้เหตุผลในการคิดและตัดสินใจกำหนดกลยุทธ์ในแต่ละขั้นตอนของกระบวนการ ผู้เข้าร่วมต้องใช้ความคิดและอภิปรายถึงเหตุผลต่างๆในการตัดสินใจ ซึ่งทำให้เกิดความรอบคอบในการกำหนดกลยุทธ์

4) การใช้ข้อมูล ข้อมูลที่ใช้ในกระบวนการวิเคราะห์ SWOT มาจาก 3 แหล่ง คือ

(1) จากประสบการณ์การทำงานของผู้เข้าร่วม

(2) จากผลการศึกษาวิเคราะห์องค์กร และ

(3) จากแหล่งข้อมูลภายนอก เช่น วิทยากรที่เชิญมาให้ความรู้และเพิ่มเติมข้อมูล เป็นต้น

ข้อมูลที่สำคัญและถูกต้องนี้ทำให้เกิดผลดีต่อกระบวนการ SWOT 3 ประการ คือ

(1) เอื้อให้เกิดการมองการณ์ไกลได้ดี

(2) กำหนดภารกิจและวัตถุประสงค์สอดคล้องกับสถานการณ์ และ

(3) ระบุจุดอ่อน จุดแข็ง โอกาส และข้อจำกัด ได้ใกล้เคียงกับความเป็นจริง

5) กระตุ้นให้คิดและเปิดเผยประเด็นที่ซ่อนเร้น กระบวนการวิเคราะห์ SWOT เป็นกระบวนการที่ต้องใช้ความคิด การวิเคราะห์ และการอภิปรายโต้เถียง เพื่อบรรลุถึงการตัดสินใจร่วมกัน ดังนั้น กระบวนการวิเคราะห์ SWOT จึงสร้างสรรค์ให้เกิดการคิด การมองและความเข้าใจแง่มุมใหม่ โดยผู้เข้าร่วมอาจจะยังไม่เคยคิดหรือเห็นแง่มุมใหม่นี้มาก่อน ซึ่งก่อให้เกิดการเปิดเผยประเด็นที่ซ่อนเร้นของกลุ่มหรือคลี่คลายสถานการณ์ที่ซับซ้อนให้เห็นได้ชัดเจนขึ้น ความชัดเจนดังกล่าวมีผลต่อการกำหนดกลยุทธ์

6) การเป็นเจ้าของและพันธะสัญญา จากการที่ผู้เข้าร่วมเป็นผู้คิด วิเคราะห์ ใช้เหตุผล อภิปรายแลกเปลี่ยน จนกระทั่งนำไปสู่การตัดสินใจของเขาเองในการกำหนดภารกิจ วัตถุประสงค์ และกลยุทธ์ของกลุ่ม กระบวนการวิเคราะห์ SWOT จึงช่วยสร้างให้ผู้เข้าร่วมเกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของแผนงานและเกิดความผูกพันธุ์ต่อการนำแผนกลยุทธ์สู่การปฏิบัติ อย่างไรก็ดี การปฏิบัติตามแผนยังต้องขึ้นอยู่กับเงื่อนไข หรือมีตัวแปรบางอย่างที่อาจเกิดขึ้นได้ในอนาคต ดังนั้นกระบวนการวิเคราะห์ SWOT จึงควรใช้อย่างต่อเนื่องเป็นประจำ เพื่อให้ทันต่อสถานการณ์และเงื่อนไขที่เปลี่ยนแปลง

7) การปฏิบัติทันที กระบวนการวิเคราะห์ SWOT เปิดเผยให้เห็นจุดอ่อนที่เป็นปัญหา ซึ่งเห็นว่าเป็นปัญหาเร่งด่วนที่ต้องการแก้ไข เมื่อเสร็จสิ้นการวางแผนจะลงมือปฏิบัติแก้ไขปัญหานั้นๆทันที หรือบางครั้งอาจไม่รอจนสิ้นสุดกระบวนการ ก็ทำการแก้ไขปัญหานั้นๆเลย จึงอาจกล่าวได้ว่า ระบวนการวิเคราะห์ SWOT ทำให้เกิดผลทางการปฏิบัติทันที

เงื่อนไขและข้อจำกัดของกระบวนการวิเคราะห์ SWOT

1) การตระหนักถึงความต้องการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญของผู้นำ หากผู้นำกลุ่มไม่ความต้องการความเปลี่ยนแปลงหรือพัฒนากลุ่มด้วยสาเหตุใดก็ตาม ผู้นำจะไม่ให้ความร่วมมือหรือไม่สนใจเท่าที่ควร การดำเนินกระบวนการวิเคราะห์โดยเทคนิค SWOT Analysis จะเป็นไปได้ยากและจะไม่เกิดประโยชน์แต่อย่างใด

2) ความสามารถการมองการณ์ไกลของผู้นำและการเสริมข้อมูลจากวิทยากรภายนอก การมองการณ์ไกลเป็นทั้งเงื่อนไขและขีดจำกัดของผู้เข้าร่วม หากผู้นำมีโอกาสศึกษาดูงาน พูดคุย จะทำให้มีการพัฒนาความสาสมารถในการคิดและยอมรับการเปลี่ยนแปลงทางความคิด ซึ่งความสามารถดังกล่าวเป็นเงื่อนไขสำคัญทำให้กระบวนการวิเคราะห์ SWOT มีประสิทธิภาพ แต่ก็พบว่า ความรู้ข้อมูลที่มีอยู่นั้นไม่เพียงพอต่อการคาดการณ์ โอกาส และอุปสรรคที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคม สิ่งนี้จึงเป็นข้อจำกัด ดังนั้นการจัดกระบวนการเสริมข้อมูล จึงเป็นเงื่อนไขประการหนึ่ง ทั้งนี้สามารถกระทำโดยการเชิญวิทยากรมาให้ความรู้และข้อมูล

3) ความสอดคล้องกับบริบทสังคมวัฒนธรรมชนบท กระบวนการวิเคราะห์ SWOT ต้องถูกดัดแปลงให้มีความสอดคล้องกับบริบทสังคมวัฒนธรรมชนบทในด้านภาษา ช่วงเวลา สถานที่ สถานภาพหญิงชาย ความคุ้นเคย และความเป็นอาชีพเกษตรกรซึ่งบริบทเหล่านี้อาจกลายเป็นข้อจำกัดของกระบวนการวิเคราะห์ SWOT ได้

4) ผู้เข้าร่วมและจำนวนเงื่อนไขการเลือกบุคคลเป็นผู้เข้าร่วมต้องอิงอยู่ในหลักการ “คนทำ คือ คนกำหนด และคนกำหนด คือ คนทำ” จำนวนผู้เข้าร่วมที่มีความเหมาะสมต่อ

กระบวนการวิเคราะห์ SWOT ควรมีจำนวน 10-15 คน เพราะกระบวนการ SWOT ต้องการการอภิปรายและการใช้ความคิด

5) การป้องกันตนเอง ผู้เข้าร่วมรู้และยอมรับว่าตนเองหรือกลุ่มมีจุดอ่อน แต่มักพิจารณาว่าจุดอ่อนบางประการไม่มีผลต่อกลุ่ม ทั้งนี้เพราะต้องการรักษาภาพพจน์ของกลุ่ม ซึ่งวิธีอาจลดการป้องกันตนเองได้คือ คนในกลุ่มหรือองค์กรเป็นผู้กระทำกระบวนการ SWOT เอง ซึ่งอาจทำให้กระบวนการ SWOT มีประสิทธิภาพมากขึ้น

6) ความยากซึ่งเกิดจากตัวกระบวนการ ความยากของกระบวนการ SWOT ที่สำคัญ มี 3 ประการ คือ

6.1) การค้นหาจุดอ่อนและจุดแข็งที่เป็นจริงและถูกต้อง หากการระบุจุดอ่อนและจุดแข็งคลาดเคลื่อนไปจะทำให้กลยุทธ์ที่ได้ผิดพลาด

6.2) การคาดการณ์โอกาสและอุปสรรคให้ได้ใกล้เคียง เพราะการคาดการณ์ได้ดีต้องมีข้อมูลที่กว้างขวางและสะสมมานานพอสมควร

6.3) ความเข้าใจอย่างลึกซึ้งถึงความสัมพันธ์ระหว่างจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค

7) ความต้องการทีมดำเนินการกระบวนการวิเคราะห์ SWOT เนื่องจากกระบวนการ SWOT เป็นสิ่งที่ยากและใหม่สำหรับเกษตรกร ดังนั้นทีมดำเนินงานควรมีความสัมพันธ์ เข้าใจลักษณะหรือธรรมชาติของกลุ่มเกษตรกรหรือองค์กรชาวบ้าน และควรมีความรู้เกี่ยวกับธุรกิจ โดยเฉพาะธุรกิจขององค์กรธุรกิจชุมชนนั้นๆ

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2548) ได้นำเสนอกรอบแนวคิดหรือตัวแบบที่เรียกว่า สวอท (SWOT) ซึ่งประกอบด้วย จุดแข็ง (Strength) จุดอ่อน (Weakness) โอกาส (Opportunity) และข้อจำกัดหรืออุปสรรค (Threat) นำมาใช้เพื่อวิเคราะห์สภาพแวดล้อมของหน่วยงานที่อาจแบ่งเป็นระบบภายในและระบบภายนอก หรือแบ่งเป็น ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก ก็ได้ ตัวแบบนี้จะมีส่วนช่วยให้การพิจารณาศึกษาสภาพแวดล้อมของหน่วยงานเป็นระบบและชัดเจนยิ่งขึ้น อันจะเป็นประโยชน์ต่อการนำไปเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ในการพัฒนาหน่วยงาน หรือในการกำหนดวิสัยทัศน์ (vision) ของหน่วยงาน

ในที่นี้ ได้นำ “แนวทางการพัฒนาการปกครองท้องถิ่นรูปแบบกรุงเทพมหานคร โดยเน้นเรื่อง รูปแบบ โครงสร้าง และอำนาจหน้าที่” มาเป็นตัวอย่าง ดังนี้

ก่อนอื่นควรกล่าวโดยย่อถึงความสำคัญและความจำเป็นที่ต้องพัฒนากรุงเทพมหานคร สืบเนื่องจากกรุงเทพมหานครเป็นเมืองหลวงของประเทศที่มีขนาดใหญ่โตกว้างขวางมาก เป็นที่ประทับขององค์พระประมุขของประเทศ เป็นหน้าเป็นตา เป็นเมืองท่า เป็นศูนย์กลางของ

ศิลปวัฒนธรรมและเทคโนโลยีของประเทศ เป็นต้น แต่กลับปรากฏว่า รูปแบบ โครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานครทุกวันนี้ ไม่เป็นสากล เป็นระบบพันทางที่ไม่มีประสิทธิภาพมากเท่าที่ควร โดยเฉพาะการมีผู้อำนวยการเขตที่เป็นข้าราชการประจำมีตำแหน่งเทียบเท่านายอำเภอ ซึ่งถือว่าเป็นการบริหารราชการส่วนภูมิภาค ปฏิบัติหน้าที่ประจำอยู่ในหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่เป็นเมืองหลวงหรือกรุงเทพมหานครนี้ อีกทั้งกฎหมายยังเปิดโอกาสให้อำนาจในการบริหารจัดการกรุงเทพมหานครรวมศูนย์อยู่ที่ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครเพียงคนเดียว จึงทำให้ขาดเอกลักษณ์ไม่คล่องตัว ไม่ทั่วถึง และไม่ใกล้ชิดประชาชน ปัญหาทั้งหลายไม่ว่าจะเป็นปัญหาการบริหารจัดการปัญหาการจราจรติดขัด การกำจัดขยะ การบำบัดน้ำเสีย และสิ่งแวดล้อม ได้สั่งสมกันมาช้านาน ประชาชนต้องเผชิญกับปัญหา ไม่ได้รับความสะดวก ที่สำคัญคือแนวทางการพัฒนากรุงเทพมหานครไม่อาจปรับปรุงแก้ไขที่โครงสร้างย่อยของกรุงเทพมหานครได้อีกต่อไปแล้ว จำเป็นต้องพัฒนาหรือเปลี่ยนแปลงที่โครงสร้างในส่วนที่เกี่ยวกับรูปแบบ โครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร กล่าวคือ ควรกำหนดให้จัด "รูปแบบ" กรุงเทพมหานครเป็น 2 ระดับ คือระดับบนและระดับล่าง ระดับบนมี "โครงสร้าง" ที่ประกอบด้วยฝ่ายบริหาร คือ ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร และสภากรุงเทพมหานคร ส่วนระดับล่างมีโครงสร้างที่ประกอบด้วยนายกเทศมนตรี และสภาเทศบาล ระดับล่างนี้มีจำนวน 10-15 เทศบาล สำหรับ "อำนาจหน้าที่" ของโครงสร้างระดับบนจะเกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการเรื่องแผนรวม หรือระบบรวม เช่น ระบบขนส่งมวลชน ระบบผังเมือง ระบบบำบัดน้ำเสีย และระบบการกำจัดขยะที่ครอบคลุมพื้นที่ทั่วกรุงเทพมหานคร ส่วนอำนาจหน้าที่ของระดับล่าง จำกัดเฉพาะภายในเขตเทศบาลของตนทำนองเดียวกับเทศบาลทั่วประเทศ เมื่อเป็นเช่นนี้ อำนาจหน้าที่ของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครจึงลดน้อยลง โดยกระจายไปให้นายกเทศมนตรีของ 10-15 เทศบาลนั้น ในการนำตัวแบบหรือกรอบแนวคิดที่เรียกว่า SWOT มาปรับใช้เพื่อวิเคราะห์สภาพแวดล้อมของกรุงเทพมหานคร อันจะนำไปสู่การเสนอแนวทางการพัฒนากรุงเทพมหานครนั้น ในที่นี้ได้แบ่งสภาพแวดล้อมของกรุงเทพมหานครออกเป็น ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก พร้อมกับกำหนดให้จุดแข็ง (Strength) และจุดอ่อน (Weakness) มีขอบเขตครอบคลุมเฉพาะปัจจัยภายใน ขณะที่โอกาส (Opportunity) และข้อจำกัดหรืออุปสรรค (Threat) มีขอบเขตครอบคลุมเฉพาะปัจจัยภายนอก ดังต่อไปนี้

1) จุดแข็ง (S) = ปัจจัยภายใน เช่น

1.1) สภาพเศรษฐกิจของกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับที่มีความพร้อมและมั่นคงเพียงพอ มีความพร้อมที่จะต่อสู้แข่งขันในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน

1.2) สภาพสังคมของกรุงเทพมหานคร โดยเฉพาะระดับการศึกษาและคุณภาพชีวิตของประชาชนในกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับสูงเพียงพอและมีความพร้อม

1.3) สภาพการเมืองของกรุงเทพมหานคร รวมตลอดทั้งประชาชนและภาคเอกชนในพื้นที่กรุงเทพมหานครมีแนวโน้มที่จะสนับสนุนการพัฒนา

2) จุดอ่อน (W) = ปัจจัยภายใน เช่น

2.1) ไม่มีเจ้าภาพหรือผู้รับผิดชอบโดยตรงที่ดำเนินการพัฒนากรุงเทพมหานคร

2.2) ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครได้รับการสนับสนุนจากพรรคการเมืองฝ่ายค้านซึ่งตรงกันข้ามกับพรรคการเมืองฝ่ายรัฐบาล ทำให้ในบางกรณีอาจไม่ได้รับความร่วมมือจากผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร เพราะการพัฒนากรุงเทพมหานครจะเกี่ยวข้องกับคะแนนเสียงเลือกตั้ง หากพัฒนาได้สำเร็จจะทำให้ได้รับคะแนนเสียงและคำยกย่องจากประชาชน หรือแม้ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครปรารถนาที่จะพัฒนากรุงเทพมหานคร แต่ในสภาพความเป็นจริง อาจไม่ได้รับความร่วมมือจากรัฐบาลหากสังกัดคนละพรรคการเมือง

2.3) ไม่มีการประชาสัมพันธ์ รณรงค์ วางแผน เตรียมการ กำหนดกรอบเวลาและขั้นตอนการพัฒนากรุงเทพมหานครในเรื่องรูปแบบ โครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ที่ชัดเจน

2.4) ประชาชนในกรุงเทพมหานครเป็นจำนวนมากยังไม่เข้าใจปัญหาของกรุงเทพมหานครในเรื่องรูปแบบ โครงสร้าง และอำนาจหน้าที่

2.5) ข้าราชการฝ่ายประจำบางส่วน เช่น ผู้อำนวยการเขต และผู้อำนวยการสำนัก อาจต่อต้าน ไม่ให้การสนับสนุนหรือวางเฉย เพราะการพัฒนาจะทำให้ตนเองเสียอำนาจและผลประโยชน์

3) โอกาส (O) = ปัจจัยภายนอก เช่น

3.1) ระบบการเมืองการปกครองและบริหารของต่างประเทศ กระแสประชาธิปไตยและการกระจายอำนาจจากภายนอกเอื้ออำนวยต่อการพัฒนา และการสนับสนุนให้กรุงเทพมหานครเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่เป็นสากล

3.2) ระบบการบริหารเมืองหลวงและการบริหารท้องถิ่นของต่างประเทศ เช่น สหรัฐอเมริกา อังกฤษ เยอรมณี และญี่ปุ่น เป็นตัวอย่างที่นำมาปรับใช้ในการพัฒนาการปกครองท้องถิ่นรูปแบบกรุงเทพมหานครได้

3.3) ระบบกฎหมายของประเทศ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (พ.ศ. 2540) ซึ่งเป็นกฎหมายสูงสุดของประเทศ ได้สนับสนุนการปกครองท้องถิ่นตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นอย่างกว้างขวาง โดยบัญญัติไว้ในหมวด 9 การปกครองส่วนท้องถิ่นตั้งแต่มาตรา 282 ถึง มาตรา 290

3.4) ระบบเศรษฐกิจของประเทศ อยู่ในระดับที่มีความมั่นคงเพียงพอและเปิดโอกาสให้ต่อสู้แข่งขันในการให้บริการแก่ประชาชนเพิ่มมากขึ้น

3.5) ระบบสังคมของประเทศ โดยเฉพาะระดับการศึกษาและคุณภาพชีวิตของประชาชน อยู่ในระดับที่สูงเพียงพอ

3.6) ระบบการเมืองการปกครองและการบริหารของประเทศ ผลการเลือกตั้งทั่วไปเมื่อวันที่ 6 กุมภาพันธ์ 2548 ปรากฏว่า รัฐบาลมีเสียงข้างมากอย่างท่วมท้นในระบบการเมืองระดับชาติ และในพื้นที่กรุงเทพมหานคร พรรคการเมืองฝ่ายรัฐบาลได้รับเลือกตั้งเข้ามาเป็นสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรเป็นจำนวนมาก ทำให้รัฐบาลมีแนวโน้มที่มีความมั่นคงและมีเสถียรภาพที่จะพัฒนากรุงเทพมหานครในเรื่องรูปแบบ โครงสร้างและอำนาจหน้าที่ได้ นอกจากนี้แล้ว ภาวะผู้นำของนายกรัฐมนตรี (พ.ต.ท.ทักษิณ ชินวัตร) มีศักยภาพหรือมีขดความสามารถสูงเพียงพอที่จะทำการพัฒนากรุงเทพมหานครได้

4) ข้อจำกัดหรืออุปสรรค (T) = ปัจจัยภายนอก เช่น

4.1) รัฐบาลยังไม่มีนโยบายสนับสนุนอย่างชัดเจน และนายกรัฐมนตรียังไม่เห็นความสำคัญของการพัฒนากรุงเทพมหานครในเรื่องรูปแบบ โครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ ดังนั้น เจตนารมณ์ทางการเมือง (political will) ที่แน่วแน่ ของฝ่ายการเมืองและนายกรัฐมนตรี ในการพัฒนากรุงเทพมหานครในเรื่องดังกล่าว จึงยังไม่เกิดขึ้น

4.2) มีการใช้ความเป็นประชาธิปไตยและสิทธิเสรีภาพของกลุ่มบุคคลบางกลุ่มอย่างเกินขอบเขต โดยไม่คำนึงถึงหน้าที่และความรับผิดชอบพร้อมกันไปด้วย ตัวอย่างเช่น นักเดินขบวนหรือนักเรียกร้องอาชีพ หรือบุคคลที่มีอคติอาวรต่อการบริหารราชการของรัฐบาล เหล่านี้มีส่วนทำให้การพัฒนากรุงเทพมหานครไม่อาจเกิดได้ง่าย

นอกจากนี้ ยังได้ให้ข้อสังเกตในการนำกรอบแนวคิดนี้มาปรับใช้ มี 2 ข้อ

<u>หนึ่ง</u> ในการวิเคราะห์ทั่วไป อาจจัดแบ่งอย่างง่ายเป็น 2 ส่วน คือ ข้อดีและข้อเสีย หรือปัจจัยสนับสนุนและปัจจัยค้าน หรือแบ่งเป็นหลายส่วนก็ได้ ขึ้นอยู่กับมุมมองของผู้จัดแบ่งแต่ละคน สำหรับ SWOT นั้น ได้จัดแบ่งเป็น 4 ส่วน ได้แก่ จุดแข็ง (S) จุดอ่อน (W) โอกาส (O) และอุปสรรค/ข้อจำกัด (T) หากพิจารณาดูจะ พบว่า

- จุดแข็ง (S) และ โอกาส (O) มีความหมายคล้ายกัน และทั้ง 2 คำนี้ล้วนเป็นลักษณะของ “ข้อดี” นอกจากนี้ ยังมีคำอื่นอีกหลายคำที่มีความหมายคล้ายกัน เช่น จุดเด่น เป็นปัจจัยสนับสนุน ปัจจัยเอื้ออำนวย และปัจจัยเสริม ขึ้นอยู่กับผู้จัดแบ่งว่าจะนำคำใดมาใช้

- จุดอ่อน (W) และ อุปสรรค/ข้อจำกัด (T) มีความหมายคล้ายกัน และทั้ง 2 คำนี้ล้วนเป็นลักษณะของ “ข้อเสีย” ยังมีคำอื่นอีกหลายคำที่มีความหมายคล้ายกัน เช่น จุดด้อย จุดบกพร่อง ปัจจัยคัดค้าน ปัจจัยที่ไม่เอื้ออำนวย และปัจจัยที่เป็นอุปสรรค

ดังนั้น ถ้าจะนำ SWOT มาเป็นกรอบแนวคิด เพื่อป้องกันความสับสนควรกำหนดขอบเขตของแต่ละคำให้ชัดเจน เช่น

(1) จุดแข็ง (S) หมายถึง การสนับสนุนจากภายในหน่วยงานหรือปัจจัยภายในที่สนับสนุนหรือเอื้ออำนวยต่อหน่วยงาน เช่น บุคลากรภายในหน่วยงานให้การสนับสนุนเพราะได้รับผลประโยชน์ร่วมด้วย หรือสภาพทางเศรษฐกิจของหน่วยงานมีความมั่นคง

(2) จุดอ่อน (W) หมายถึง ข้อบกพร่องจากภายในหน่วยงานหรือปัจจัยภายในที่ไม่สนับสนุนหรือไม่เอื้ออำนวยต่อหน่วยงาน เช่น บุคลากรภายในหน่วยงานไม่ชอบการเปลี่ยนแปลงและต่อต้านการเปลี่ยนแปลงหากตนเองต้องเสียผลประโยชน์ที่เคยได้รับหรือต้องทำงานเพิ่มมากขึ้น หรือสภาพทางเศรษฐกิจของหน่วยงานไม่มีความมั่นคง

(3) โอกาส (O) หมายถึง การสนับสนุนจากภายนอกหน่วยงานหรือปัจจัยภายนอกที่สนับสนุนหรือเอื้ออำนวยต่อหน่วยงาน เช่น นโยบายของรัฐบาลที่สนับสนุนการพัฒนาหน่วยงาน กระแสหรืออิทธิพลทางการเมืองการปกครองของต่างประเทศที่เอื้ออำนวยต่อการพัฒนาหน่วยงานโดยผ่านเข้ามาสู่หน่วยงานทางสื่อ ทางตำราหนังสือ หรือทางนักวิชาการที่ไปศึกษามาจากต่างประเทศ

(4) ข้อจำกัดหรืออุปสรรค (T) หมายถึง ข้อบกพร่องจากภายนอกหน่วยงานหรือปัจจัยภายนอกที่ไม่สนับสนุนหรือไม่เอื้ออำนวยต่อหน่วยงาน เช่น เศรษฐกิจโลกตกต่ำ การทำลายสิ่งแวดล้อม การขัดต่อหลักสิทธิมนุษยชน หรือการขัดต่อคำสอนทางศาสนา

<u>สอง</u> นอกจากการจัดแบ่งที่กล่าวผ่านมานี้แล้ว ยังอาจจัดแบ่งเป็น

(1) จุดแข็ง (S) และ จุดอ่อน (W) มีขอบเขตครอบคลุมระดับล่าง หรือระดับปฏิบัติงานของหน่วยงาน เช่น เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกในการให้บริการประชาชน และมีความขยันขันแข็ง (เป็นจุดแข็ง) ขณะที่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานขาดจิตสำนึกในการให้บริการประชาชน และเฉื่อยชา (เป็นจุดอ่อน)

(2) โอกาส (O) และ อุปสรรค/ข้อจำกัด (T) มีขอบเขตครอบคลุมระดับบนหรือระดับนโยบายภายในหน่วยงาน เช่น คณะผู้บริหารของหน่วยงานที่นโยบายสนับสนุนหรือให้การสนับสนุนด้านงบประมาณ (เป็นโอกาส) ในขณะที่คณะผู้บริหารไม่มีนโยบายสนับสนุนหรือไม่ให้การสนับสนุนด้านงบประมาณ (เป็นอุปสรรค/ข้อจำกัด)

สรุป กระบวนการบริหารจัดการหรือปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่เรียกว่า สวอท (SWOT) ที่ศึกษาครั้งนี้ หมายถึง เป็นวิธีการหรือเครื่องมือการวางแผนกลยุทธ์ที่วิเคราะห์ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกของหน่วยงาน โดย “S” มาจากคำว่า Strength หรือ จุดแข็ง “W” มาจากคำว่า Weak หรือ จุดอ่อน “O” มาจากคำว่าOpportunity หรือ โอกาส และ “T”

มาจากคำว่า Threat หรือ ข้อจำกัดหรืออุปสรรค ซึ่งในที่นี้ จุดแข็ง (Strength) หมายถึง การสนับสนุนจากภายในหน่วยงาน หรือปัจจัยภายในที่สนับสนุนหรือเอื้ออำนวยต่อการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี จุดอ่อน (Weak) หมายถึง ข้อบกพร่องจากภายในหน่วยงาน หรือปัจจัยภายในที่ไม่สนับสนุนหรือไม่เอื้ออำนวยต่อหน่วยงาน โอกาส (Opportunity) หมายถึง การสนับสนุนจากภายนอกหน่วยงานหรือปัจจัยภายนอกที่สนับสนุนหรือเอื้ออำนวยต่อหน่วยงาน และ ข้อจำกัดหรืออุปสรรค (Threat) หมายถึง ข้อบกพร่องจากภายนอกหน่วยงาน หรือปัจจัยภายนอกที่ไม่สนับสนุนหรือไม่เอื้ออำนวยต่อหน่วยงาน ทั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำสาระสำคัญของแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่เรียกว่า สวอท (SWOT) ของวิรัช วิรัชนิภาวรรณ มาใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการศึกษาวิเคราะห์ กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย กำหนดนิยามศัพท์ และสร้างแบบสอบถามต่อไป

ส่วนแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับ 3M มีดังนี้

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2548: 45) ได้ให้ความเห็นไว้ในหนังสือแนวทางการตอบข้อสอบและกรอบแนวคิดทางสังคมศาสตร์ว่า ปัญหาที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการ ขึ้นอยู่ว่าจะนำแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการส่วนใดหรือเรื่องใดมาจัดกลุ่ม เป็นต้นว่า การจัดกลุ่มปัญหาโดยนำ ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญในการบริหารจัดการ 3 ด้าน หรือ 3M มาใช้ ได้แก่ ปัญหาด้านการบริหารบุคลากร (Man) ปัญหาด้านการบริหารงบประมาณ (Money) และปัญหาด้านการบริหารทั่วไป (Management) และให้ความเห็นในเรื่องของปัจจัยที่มีส่วนทำให้แนวคิดหรือกระบวนการทางรัฐประศาสนศาสตร์ประสบความสำเร็จเมื่อนำไปปรับใช้ในหน่วยงาน โดยยกตัวอย่างเช่น ปัจจัยที่อาจจัดแบ่งโดยใช้กรอบแนวคิด 3M ที่จัดแบ่งเป็น 3 ด้านโดยทั้ง 3 ปัจจัยนี้ (เป็นตัวแปรอิสระ) มีส่วนสำคัญในการกำหนดแนวคิดหรือกระบวนการทางรัฐประศาสนศาสตร์ (เป็นตัวแปรตาม) ให้ประสบผลสำเร็จปัจจัยดังกล่าว ได้แก่

(1) ปัจจัยด้านทรัพยากรมนุษย์ (Man) เป็นต้นว่า คุณภาพบุคลากรในหน่วยงาน จิตสำนึกของบุคลากรในหน่วยงาน และภาวะผู้นำของผู้บริหารในหน่วยงาน

(2) ปัจจัยด้านเงิน (Money) เป็นต้นว่า หากหน่วยงานขาดงบประมาณหรือไม่อาจหาแหล่งรายได้ เพิ่มหรือใช้งบประมาณอย่างไม่ประหยัดและไม่คุ้มค่า ย่อมส่งผลต่อประสิทธิภาพหรือขีดความสามารถในการบริหารจัดการของหน่วยงาน

(3) ปัจจัยด้านการจัดการทั่วไป (Management) เช่น การประสานงาน การประชาสัมพันธ์ และการสื่อสาร เป็นต้น

สรุป กรอบแนวคิดของ 3M หมายถึงปัจจัยที่มีส่วนสำคัญในการบริหารจัดการ 3 ด้าน ซึ่งได้แก่ การบริหารบุคลากร (Man) การบริหารงบประมาณ (Money) และการบริหารทั่วไป (Management) ซึ่งผู้ศึกษาจะนำกรอบแนวคิดดังกล่าวมาใช้ร่วมกับแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่เรียกว่า สวอท (SWOT) ในการสร้างแบบสอบถาม และวิเคราะห์ผลต่อไป

3. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนา (ตัวแปรตาม)

แนวคิดและความหมายของประสิทธิภาพจากนักวิชาการชาวไทยและชาวต่างประเทศได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

ชุบ กาญจนประกร (2509: 40) ได้ให้ความเห็นของประสิทธิภาพไว้คล้ายกับการบริหารงานด้านธุรกิจ แต่จะเป็นการบริหารงานในระบบราชการที่รวมความพึงพอใจเอาไว้ด้วย กล่าวคือ ประสิทธิภาพเป็นแนวคิดหรือความปรารถนามุ่งมั่นในการบริหารงานในระบอบประชาธิปไตยที่จะทำให้การบริหารงานราชการได้ประโยชน์สูงสุด คุ้มค่ากับการใช้จ่ายเงินภาษีอากรในการบริหารงานของประเทศ ซึ่งจะก่อให้เกิดความพึงพอใจของประชาชน

สมพงศ์ เกษมสิน (2521: 12) กล่าวว่า การบริหารจะต้องคำนึงคุณค่าของการบริหารในด้านต่างๆ เช่น การประหยัด ความเป็นธรรม ความซื่อสัตย์ ประสิทธิภาพ ความรับผิดชอบต่อหน้าที่ และการให้บริการที่ดีต่อประชาชนและลูกค้า ซึ่งคุณค่าทางด้านประสิทธิภาพในที่นี้หมายถึง การดำเนินงานให้เป็นไปตามเป้าหมายที่คาดหวังไว้ หรือในอีกแง่หนึ่งก็คือ การทำงานที่ต้องการได้รับผลประโยชน์สูงสุดนั่นเอง โดยการพิจารณาว่างานใดมีประสิทธิภาพเพียงพอหรือไม่ ก็สามารถดูได้จากผลงานที่ออกมานั่นเอง

ติน ปรัชญพฤทธิ์ (2528) ให้ความหมายของคำว่าประสิทธิภาพ (efficiency) หมายถึง การสนับสนุนให้มีวิธีการบริหารที่จะได้รับผลมากที่สุด โดยสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด นั่นก็คือ การลดค่าใช้จ่ายด้านวัตถุและบุคลากรในขณะที่พยายามเพิ่มความแม่นตรง ความเร็ว และความราบเรียบของการบริหารให้มากขึ้น

วิรัช สงวนวงศ์วาน (2531: 86) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการบริหารงานจะเป็นตัวชี้วัดความเจริญก้าวหน้าและความล้มเหลวขององค์การ งานในหน้าที่ของการบริหารจะเป็นหน้าที่ที่สำคัญของผู้บริหารองค์การ ซึ่งจะเป็นมาตรฐานสากลไม่ว่าองค์การจะมีขนาดใดหรือมีวัตถุประสงค์ใด ซึ่งจะเป็นเครื่องมือที่จะช่วยในการบริหารและจัดการให้องค์การมีประสิทธิภาพสูงขึ้น โดย

ผู้บริหารแต่ละองค์การสามารถเลือกการบริหารและการจัดการที่มีความเหมาะสมกับองค์การของตน แล้วนำไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

เฮอร์เบิร์ต เอ.ไซม่อน (Herbert A. Simon) (1960: 180-181) ได้กล่าวว่า การที่จะพิจารณาว่างานใดมีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น สามารถพิจารณาได้จากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลิตผล (Output) ที่ได้รับ ซึ่งหมายความว่า ประสิทธิภาพมีค่าเท่ากับผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้า แต่ถ้าเป็นการบริหารราชการและองค์การของรัฐก็จะเพิ่มความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) เข้าไปด้วย ซึ่งสามารถสรุปเป็นสูตรได้ดังนี้

E	=	(O - I) + S
E	=	ประสิทธิภาพของงาน (Efficiency)
O	=	ผลผลิตหรือผลงานที่ได้รับออกมา (Output)
I	=	ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ไป (Input)
S	=	ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา (Satisfaction)

สรุป ประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนา หมายถึง ความสามารถหรือขีดความสามารถในการดำเนินงานตามเป้าหมายขององค์การ โดยเป็นเครื่องมือที่จะช่วยในการบริหารและจัดการให้องค์การมีประสิทธิภาพสูงขึ้น โดยผู้บริหารแต่ละองค์การสามารถเลือกการบริหารและการจัดการที่มีความเหมาะสมกับองค์การของตน เพื่อให้ได้รับประโยชน์สูงสุด คุ้มค่ากับการใช้จ่ายเงินภาษีอากร ซึ่งจะก่อให้เกิดความพึงพอใจของประชาชน และประเทศชาติ

4. แนวคิดเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2547: ไม่มีเลขหน้า) ได้ศึกษาและวิเคราะห์ปัญหา แนวทางแก้ไข และแนวโน้มของกฎหมายว่าด้วยองค์การบริหารส่วนตำบล เฉพาะส่วนที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาวิจัย สรุปได้ดังนี้

แม้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปองค์การบริหารส่วนตำบลจะถูกจัดตั้งขึ้นตามกฎหมายได้ไม่นาน แต่ก็ได้รับความสนใจจากนักการเมืองท้องถิ่น นักวิชาการ และผู้ที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างมาก เพราะเห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สนับสนุนความเป็นประชาธิปไตยระดับรากหญ้าอย่างแท้จริง โดยผ่านกระบวนการกระจายอำนาจ (decentralization) ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (พ.ศ. 2540) การเกิดองค์การบริหารส่วนตำบลนี่เองที่ทำให้ประเทศไทยมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเต็มพื้นที่ทั้งประเทศตามกฎหมาย

แม้ว่าขณะนี้ยังมีท้องที่ที่เป็นสภาตำบลอยู่บ้าง แต่อีกไม่นานก็คงเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลทั้งหมด ด้วยเหตุที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดเล็ก โดยเฉลี่ยตามรายได้และประชากร และเป็นสิ่งที่เกิดใหม่ การบริหารงานจึงย่อมมีปัญหา อุปสรรคในเบื้องต้นอยู่มาก และต่อไปนี้เป็นปัญหาหรือจุดอ่อนขององค์การบริหารส่วนตำบลที่สำคัญ

จากการวิเคราะห์กฎหมายเกี่ยวกับการบริหารราชการไทย ปัญหา แนวทางแก้ไข และแนวโน้มของกฎหมายในอนาคต ของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ พบ ปัญหาขององค์การบริหารส่วนตำบลและเสนอแนวทางแก้ไข ดังนี้

1) องค์การบริหารส่วนตำบลแต่ละแห่งมีความแตกต่างกัน โดยขนาดเนื้อที่ ประชากร และรายได้ บางองค์การบริหารส่วนตำบลก็มีขนาดใหญ่ บางแห่งก็เล็ก และที่มีขนาดเล็กมาก มีจำนวนประชากรน้อยมากเพียง 21 คน และที่มีขนาดเนื้อที่น้อยที่สุดก็คือ 0.39 ตารางกิโลเมตร ที่มีรายได้ปีละน้อยกว่า 1 ล้านบาท มีถึง 1,091 แห่ง ซึ่งน้อยเกินไปที่จะบริหารและพัฒนาท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้ามาก แต่กฎหมายได้กำหนดให้ทุกองค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่เหมือนกันหมด จึงเป็นปัญหาด้านประสิทธิภาพในการทำงานและการบริการประชาชน

2) องค์การบริหารส่วนตำบลส่วนใหญ่มีรายได้ต่ำกว่า 5 ล้านบาท ซึ่งถือว่าเป็นขนาดเล็ก มีประมาณ 5,000 แห่ง แต่มีเจ้าหน้าที่ประจำทำงานเพียง 3 คน และส่วนใหญ่เพิ่งได้รับการบรรจุใหม่ ความรู้ความชำนาญจึงมีน้อย และบุคลากรที่มีอยู่ก็ขาดขวัญและกำลังใจ มองไม่ค่อยเห็นความเจริญก้าวหน้าในสายงานที่ทำ (career path) หากที่อื่นให้โอกาสดีกว่า ก็มักจะเปลี่ยนไปทำงานอื่น การแก้ไขก็ควรจัดในด้านสวัสดิการให้ได้มากขึ้นและดีขึ้น เพื่อเพิ่มขวัญและกำลังใจ และควรจะนำวิธีการของระบบคุณธรรม (Merit System) มาใช้ให้มากที่สุด

นอกจากนี้ ยังมีข้อสังเกตเกี่ยวกับเงินสะสมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กล่าวคือ เงินสะสมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น เงินสะสมของกรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล รวมแล้วขณะนี้ (พ.ศ. 2546) มีประมาณ 15,000 บาท น่าจะได้มารวมไว้ด้วยกัน และตั้งเป็นบรรษัท กองทุนเพื่อพัฒนาท้องถิ่น องค์กรท้องถิ่นใดมีเงินเหลือจ่ายหรือเงินสะสมก็นำมาฝากไว้ที่บรรษัท บรรษัทจะคิดดอกเบี้ยให้ และเมื่อองค์กรท้องถิ่นใดขาดเงินพัฒนาก็สามารถกู้ยืมจากบรรษัทได้ ถ้ามีมาตรการเช่นนี้ได้ ก็จะทำให้แบ่งเบาภาระของรัฐบาลที่จะต้องช่วยเงินอุดหนุนองค์กรท้องถิ่น

แนวทางแก้ไข ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 มีดังนี้

หน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลตามที่กฎหมายกำหนด ดูจะมีมากเกินไป และบางหน้าที่กำหนดไม่ชัดเจน ความจริงองค์การบริหารส่วนตำบลไม่ควรจะถูกกำหนดให้มีหน้าที่

มากมายนัก และต่อไปก็จะมีการโอนถ่ายภารกิจอีกหลายอย่างมาให้องค์การบริหารส่วนตำบลตามแผนปฏิบัติการกำหนดการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2543 ก็ยิ่งจะทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีภารกิจที่จะต้องทำเพิ่มขึ้นอย่างแน่นอน หน้าที่ที่ควรกำหนดให้แก่องค์การบริหารส่วนตำบลน่าจะเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับคุณภาพและวิถีชีวิตของคนในหมู่บ้าน ตำบลดูจะเหมาะกว่า งานที่ควรกำหนดให้อีกควรเป็นงานด้านการส่งเสริมอาชีพและรายได้ของประชาชนด้านการจัดการหรือส่งเสริมการศึกษาขั้นพื้นฐาน (โดยให้รัฐจัดสรรเงินอุดหนุนให้) งานด้านการส่งเสริมบำรุงศาสนา วัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น ในด้านโครงสร้างพื้นฐานก็ควรเป็นงานด้านการก่อสร้างและบำรุงรักษาทางบก แหล่งน้ำขนาดเล็กและที่ไม่ใช้เทคนิคที่ซับซ้อนมากนัก และสุดท้ายน่าจะเป็นงานด้านการรักษาความสะอาด การกำจัดขยะในพื้นที่ งานด้านการสุขาภิบาล เป็นต้น

5. โครงสร้าง อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

แบ่งเป็น 2 หัวข้อย่อย ได้แก่ โครงสร้างและอำนาจหน้าที่

5.1 โครงสร้าง

5.1.1 ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537

รูปแบบการบริหารตามพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 สภาองค์การบริหารส่วนตำบลประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวนหมู่บ้านละสองคน ซึ่งเลือกตั้งขึ้นโดยราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในแต่ละหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนั้นในกรณีที่เขตองค์การบริหารส่วนตำบลใดมีเพียงหนึ่งหมู่บ้านให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลนั้นประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวนหกคนและในกรณีที่เขตองค์การบริหารส่วนตำบลใดมีเพียงสองหมู่บ้านให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลนั้นประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวนหมู่บ้านละ 3 คน

อายุของสภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีกำหนดคราวละสี่ปีนับแต่วันเลือกตั้ง

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีนายกองค์การบริหารส่วนตำบลคนหนึ่งซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น

ให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลดำรงตำแหน่งนับแต่วันเลือกตั้งและมีวาระอยู่ในตำแหน่งคราวละสี่ปีนับแต่วันเลือกตั้งแต่จะดำรงตำแหน่งติดต่อกันเกินสองวาระไม่ได้

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลอาจแต่งตั้งรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งมิใช่สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้ช่วยเหลือในการบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลตามที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมอบหมายได้ไม่เกินสองคนและอาจแต่งตั้งเลขานุการนายกองค์การบริหาร ส่วนตำบลคนหนึ่งซึ่งมิได้เป็นสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐได้

5.1.2 รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยบัญญัติให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

มีความเป็นอิสระในการบริหารงานบุคคลตามความต้องการและความเหมาะสมของท้องถิ่น ประกอบกับพระราชบัญญัติระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 บัญญัติให้คณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบลกำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ วิธีการบริหารและการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล และกิจการอันเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลในองค์การบริหารส่วนตำบล ให้มีมาตรฐานที่สอดคล้องกัน

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 17 (9) และมาตรา 26 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ประกอบกับมติคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบลในการประชุม ครั้งที่ 7/2544 เมื่อวันที่ 23 สิงหาคม 2544 จึงกำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ วิธีการบริหารและการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลและกิจการอันเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลในองค์การบริหารส่วนตำบลไว้ดังต่อไปนี้

การแบ่งส่วนราชการ

1) ให้กำหนดขนาดองค์การบริหารส่วนตำบลออกเป็น 3 ขนาดได้แก่ ขนาดใหญ่ ขนาดกลาง ขนาดเล็ก และให้นำการกำหนดขนาดองค์การบริหารส่วนตำบลมาพิจารณากำหนดโครงสร้างส่วนราชการและระดับตำแหน่งผู้บริหาร องค์การบริหารส่วนตำบลใดจะอยู่ในขนาดใดให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบลกำหนด

2) ให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ตามที่กำหนดในกฎหมายว่าด้วยสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล กฎหมายว่าด้วยการกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และกฎหมายอื่นที่กำหนดอำนาจหน้าที่ให้แก่องค์การบริหารส่วนตำบล

ในการกำหนดโครงสร้างส่วนราชการตามวรรคหนึ่ง ให้คำนึงถึงความต้องการและความเหมาะสมขององค์การบริหารตำบล โดยให้มีโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการดังต่อไปนี้

2.1) สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

2.2) กอง หรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นให้ส่วนราชการตาม 2.1) มีฐานะเป็นกองหรือส่วน

3) องค์การบริหารส่วนตำบลอาจประกาศกำหนดส่วนราชการอื่นตามข้อ 2) วรรคสอง 2.2) ซึ่งถือว่าเป็นส่วนราชการหลักขององค์การบริหารส่วนตำบล ดังนี้

3.1) กองคลัง หรือส่วนการคลัง

3.2) กองช่าง หรือส่วนโยธา

ส่วนราชการที่องค์การบริหารส่วนตำบลอาจประกาศกำหนดได้ตามความเหมาะสมของแต่ละองค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่

(1) กองหรือส่วนส่งเสริมการเกษตร

(2) กองหรือส่วนการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

(3) กองหรือส่วนสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

(4) กองหรือส่วนราชการอื่นตามความต้องการและความเหมาะสมขององค์การบริหารส่วนตำบล

4) องค์การบริหารส่วนตำบลอาจประกาศกำหนดกองหรือส่วนราชการอื่นได้ตามความเหมาะสมและความจำเป็นขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบล ตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบลกำหนด และให้กำหนดอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการดังกล่าวไว้ในประกาศด้วย ทั้งนี้ ตามที่คณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบลประกาศกำหนด

5) สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับ ราชการทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบล และราชการที่มิได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ของกองหรือส่วนราชการใดในองค์การบริหารส่วนตำบลโดยเฉพาะ รวมทั้งกำกับและเร่งรัดการปฏิบัติราชการของส่วน ราชการในองค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามนโยบาย แนวทางและแผนการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล

6) กอง หรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น ให้มีหน้าที่รับผิดชอบตามที่กำหนดในประกาศองค์การบริหารส่วนตำบล โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบล

7) การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล กอง หรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น ให้กำหนดเป็นประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลโดยความเห็นชอบของคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบล ทั้งนี้ ให้กำหนดอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบของส่วนราชการภายในไว้ในประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลดังกล่าวด้วย

8) การจัดตั้ง การปรับปรุง การรวมหรือการยุบเลิกการจัดแบ่งส่วนราชการตามข้อ 2) ให้องค์การบริหารส่วนตำบลพิจารณาเสนอความเห็นและพิจารณาอัตรากำลัง การจัดสรรงบประมาณให้สอดคล้องกันแล้วเสนอต่อคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบล พิจารณาให้ความเห็นชอบ

ในการพิจารณาขอจัดตั้ง ปรับปรุง การรวมหรือการยุบเลิกการแบ่งส่วนราชการ ให้คณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลพิจารณาโดยคำนึงถึงภารกิจอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบล ตามที่กฎหมายกำหนด ลักษณะงาน คุณภาพของงาน ปริมาณงานและความจำเป็น ความเหมาะสม ตลอดทั้งอัตรากำลังของส่วนราชการ และงบประมาณค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบล

5.1.3 การบริหารงานบุคคลขององค์การบริหารส่วนตำบล

จัดแบ่งโครงสร้างทางการบริหาร ดังนี้

1) สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานบริหารทั่วไป งานธุรการ งานพิมพ์ดีด งานการเจ้าหน้าที่ งานสวัสดิการของพนักงานส่วนตำบลและลูกจ้างประจำ พนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล งานการประชุม งานเกี่ยวกับการตราข้อบังคับ งานนิติกร งานการพาณิชย์ งานรัฐพิธี งานประชาสัมพันธ์ งานจัดทำแผนพัฒนาตำบล งานจัดทำข้อบัญญัติ งบประมาณประจำปี งานขออนุมัติดำเนินการตามข้อบังคับ งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

2) งานส่วนการคลัง มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับ การรับเงิน การเบิกจ่ายเงิน การฝากเงิน การเก็บรักษาเงิน การตรวจเงิน งานหักภาษีเงินได้ และการนำส่งภาษี งานเกี่ยวกับการตัดโอนเงินเดือน งานรายงานเงินคงเหลือประจำวัน งานขออนุมัติเบิกตัดและขอขยายเวลาเบิกจ่าย งานจัดทำงบประมาณแสดงฐานะทางการเงิน งบทรัพย์สิน หนี้สิน งบโครงการ เงินสะสม งานการจัดทำบัญชี ทุกประเภท งานทะเบียนคุมเงินรายได้ รายจ่าย ทรัพย์สิน งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง หรือได้รับมอบหมาย

3) ส่วนโยธา มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานสำรวจ ออกแบบ เขียนแบบถนน อาคาร สะพาน แหล่งน้ำ งานประมาณการค่าใช้จ่ายตามโครงการ งานควบคุมอาคาร ตาม พ.ร.บ.ควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 งานก่อสร้างและซ่อมบำรุงทาง อาคาร สะพาน แหล่งน้ำ งานควบคุมการก่อสร้าง งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง หรือได้รับมอบหมาย (รวมมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับโครงสร้างส่วนราชการ การกำหนดตำแหน่ง การคัดเลือก การบรรจุแต่งตั้ง อัตราเงินเดือน และประโยชน์ตอบแทนอื่น 2545:26-28)

5.1.4 บุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบล แบ่งเป็น 2 กลุ่ม

1) พนักงานส่วนตำบล ซึ่งเป็นบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบล ที่ได้รับเงินเดือนจากงบประมาณหมวดเงินเดือนที่ตั้งจ่ายจากองค์การบริหารส่วนตำบล สำหรับพนักงานส่วนตำบลจะมีตำแหน่งใดบ้างคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล (ก.อบต.) ซึ่งจะเกิดขึ้นตามพระราชกฤษฎีการะเบียบพนักงานส่วนตำบลจะเป็นผู้กำหนด สำหรับเงินเดือนให้ใช้บัญชีเงินเดือนของข้าราชการพลเรือน

2) พนักงานจ้าง องค์การบริหารส่วนตำบลนอกจากมีพนักงานส่วนตำบลซึ่งเป็นข้าราชการประจำปฏิบัติงานตามนโยบายของคณะกรรมการบริหารแล้ว หากองค์การบริหารส่วนตำบลมีปริมาณงานมาก ก็สามารถจ้างพนักจ้าง เพื่อช่วยเหลือพนักงานส่วนตำบล ตามจำนวนและเงื่อนไขที่กำหนดไว้ใน พ.ร.บ. พนักงานจ้างของหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2547

5.2 อำนาจหน้าที่

พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2547 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 กำหนดอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ไว้ดังนี้

5.2.1 มาตรา 66 องค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจสังคมและวัฒนธรรม มาตรา 67 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ดังต่อไปนี้

1) จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก

2) รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

3) ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ

4) ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

5) ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

6) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ

7) คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

8) บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

9) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร

5.2.2 มาตรา 68 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบล อาจจัดทำกิจการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ดังต่อไปนี้

1) ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร

2) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น

3) ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ

4) ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ

5) ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์

6) ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว

7) บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร

8) การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน

9) หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล

10) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม

11) กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์

12) การท่องเที่ยว

13) การผังเมือง

5.2.3 นอกจากหน้าที่ที่ต้องทำดังกล่าวแล้วอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2547 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 มาตรา 66 มาตรา 67 มาตรา 68 นั้น ไม่เป็นการตัดอำนาจหน้าที่ของกระทรวง ทบวง กรม หรือองค์การหรือหน่วยงานของรัฐ ในอันที่จะดำเนินกิจการใด ๆ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในตำบล แต่ต้องแจ้งให้องค์การบริหารส่วนตำบลทราบล่วงหน้าตามสมควร ในกรณีนี้หากองค์การบริหารส่วนตำบลมีความเห็นเกี่ยวกับการดำเนินกิจการดังกล่าวให้กระทรวง ทบวง กรม หรือองค์การหรือหน่วยงานของรัฐ นำความเห็นขององค์การบริหารส่วนตำบลไปประกอบการพิจารณาดำเนินกิจการนั้นด้วย

5.2.4 การปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบการประเมินผลการปฏิบัติงาน และการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ทั้งนี้ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับว่าด้วยการนั้น และหลักเกณฑ์และวิธีการที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด

5.2.5 เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้ ให้องค์การบริหารส่วนตำบล มีสิทธิได้รับทราบข้อมูลและข่าวสารจากทางราชการในเรื่องที่เกี่ยวกับการดำเนินกิจการ

ของทางราชการในตำบล เว้นแต่ข้อมูลข่าวสารที่ทางราชการถือว่าเป็นความลับเกี่ยวกับการรักษาความมั่นคงแห่งชาติ

*5.2.6 องค์การบริหารส่วนตำบลอาจออกข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล*เพื่อใช้บังคับในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลได้เท่าที่ไม่ขัดหรือแย้งต่อกฎหมายเพื่อปฏิบัติการให้เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล หรือเมื่อมีกฎหมายบัญญัติให้องค์การบริหารส่วนตำบล ออกข้อบัญญัติหรือให้มีอำนาจออกข้อบัญญัติ ในการนี้จะกำหนดค่าธรรมเนียมที่จะเรียกเก็บและกำหนดโทษปรับผู้ฝ่าฝืนด้วยก็ได้ แต่มิให้กำหนดโทษปรับเกินหนึ่งพันบาท เว้นแต่จะมีกฎหมายบัญญัติไว้เป็นอย่างอื่น

ร่างข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบลจะเสนอได้ก็แต่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหรือสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล หรือราษฎรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลตามกฎหมายว่าด้วยการเข้าชื่อเสนอข้อบัญญัติท้องถิ่น

เมื่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบลและนายอำเภอให้ความเห็นชอบร่างข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบลแล้ว ให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลลงชื่อและประกาศเป็นข้อบัญญัติองค์การส่วนตำบลต่อไป

ในกรณีที่นายอำเภอไม่เห็นชอบด้วยกับร่างข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบลใด ให้ส่งคืนสภาองค์การบริหารส่วนตำบลภายในสิบห้าวันตั้งแต่วันที่นายอำเภอได้รับร่างข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบลดังกล่าวเพื่อให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลพิจารณาทบทวนร่างข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบลนั้นใหม่ หากนายอำเภอไม่ส่งร่างข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบลคืนสภาองค์การบริหารส่วนตำบลดังกล่าวให้ถือว่านายอำเภอเห็นชอบกับร่างข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น

เมื่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบลพิจารณาทบทวนร่างข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบลตามวรรคสี่แล้ว มีมติยืนยันตามร่างข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบลเดิมด้วยคะแนนเสียงไม่น้อยกว่าสองในสามของจำนวนสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลทั้งหมดที่มีอยู่ให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบล ลงชื่อและประกาศเป็นข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบลได้โดยไม่ต้องขอความเห็นชอบจาก นายอำเภอ แต่ถ้าสภาองค์การบริหารส่วนตำบลไม่ยืนยันภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับร่างข้อบัญญัติ องค์การบริหารส่วนตำบลคืนจากนายอำเภอหรือยืนยันด้วยคะแนนเสียงน้อยกว่าสองในสามของจำนวนสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลทั้งหมดเท่าที่มีอยู่ ให้ร่างข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบลนั้นเป็นอันตกไป

*5.2.7 การบริหารงานบุคคลขององค์การบริหารส่วนตำบล*ให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการนั้น เพื่อประโยชน์แก่กิจการขององค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบล

อาจขอให้ข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้างของส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยการบริหาร ราชการแผ่นดิน ไปดำรงตำแหน่งหรือปฏิบัติกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นการชั่วคราวได้โดยไม่ขาดจากสังกัดเดิม ทั้งนี้ ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้มีอำนาจอนุญาตได้ตามความจำเป็น และในกรณีที่เป็น ข้าราชการซึ่งไม่อยู่ในอำนาจของผู้ว่าราชการจังหวัดให้กระทรวงมหาดไทยทำความตกลงกับหน่วยงานต้นสังกัดแต่งตั้ง

5.2.8 องค์การบริหารส่วนตำบลอาจทำกิจการนอกเขตองค์การบริหารส่วนตำบล หรือร่วมกับสภาตำบล องค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนจังหวัด หรือหน่วยงานการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นอื่น เพื่อกระทำกิจกรรมร่วมกันได้ ทั้งนี้ เมื่อได้รับความยินยอมจากสภาตำบล องค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนจังหวัด หรือหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่เกี่ยวข้อง และกิจการนั้นเป็นกิจการที่จำเป็นต้องทำและเป็นการเกี่ยวเนื่องกับกิจการที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของตน (พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546:22-25

5.2.9 อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติ กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นอกจากอำนาจหน้าที่ตาม พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 แล้ว องค์การบริหารส่วนตำบลยังมีอำนาจ หน้าที่เพิ่มเติมในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตน ตามมาตรา 16 แห่ง พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ดังนี้

1) การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง
2) การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ
3) การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ
4) การสาธารณูปโภคและการก่อสร้างอื่น ๆ
5) การสาธารณูปการ
6) การส่งเสริม การฝึกและประกอบอาชีพ
7) การพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุน
8) การส่งเสริมการท่องเที่ยว
9) การจัดการศึกษา
10) การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิต เด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส

11) การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

12) การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย

13) การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ

14) การส่งเสริมกีฬา

15) การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน

16) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น

17) การรักษาความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง

18) การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย

19) การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล

20) การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน

21) การควบคุมการเลี้ยงสัตว์

22) การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์

23) การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัยโรงมหรสพ และสาธารณสถานอื่น ๆ

24) การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม

25) การผังเมือง

26) การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร

27) การดูแลรักษาที่สาธารณะ

28) การควบคุมอาคาร

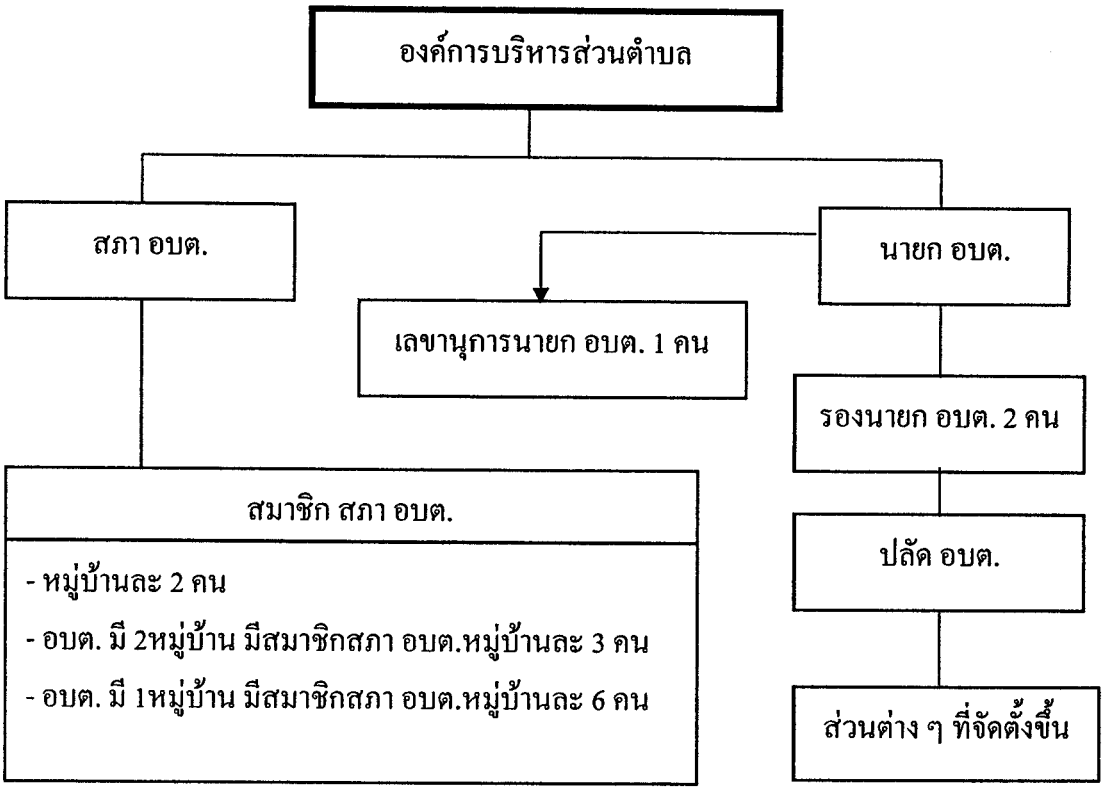
29) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

30) การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุน การป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

31) กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลตามข้อ 5.2.9 ต้องดำเนินการตามแผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อุดร ตันติสุนทร 2548: 21-22)

โครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบลตามกฎหมาย มีองค์ประกอบ คือ สภาองค์การบริหารส่วนตำบล และนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ดังภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.2 แผนภูมิแสดงโครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบลตามกฎหมาย

องค์การบริหารส่วนตำบลมีความสำคัญ ดังนี้ (อุดร ตันติสุนทร 2548: 11)

1) เป็นองค์กรตามกฎหมายที่ทำหน้าที่บริหารจัดการพัฒนาตำบล หมู่บ้าน และชุมชนตามนโยบายกระจายอำนาจให้แก่ท้องถิ่น

2) เป็นองค์กรที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนฐานราก มีความเป็นอิสระและมีคล่องตัวในการบริหารงานภายในกรอบที่กฎหมายกำหนด ทำให้สามารถแก้ไขปัญหา อำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว

3) เป็นองค์กรที่มีผู้แทนประชาชนเข้าไปบริหารงานทั้งฝ่ายนิติบัญญัติ คือ สมาชิกสภา อบต. และฝ่ายบริหาร คือ นายก อบต. ด้วยการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนอย่างเต็มรูปแบบ ทำให้การแก้ไขปัญหาและการพัฒนาตำบล หมู่บ้านตรงกับความต้องการอันแท้จริงของประชาชน

4) เป็นการส่งเสริมการเรียนรู้การปกครองตามระบอบประชาธิปไตยในทางปฏิบัติแก่ประชาชนในขอบเขตที่ไม่กว้างขวางนัก ทำให้ประชาชนมองเห็นภาพรวมอย่างชัดเจน และมีส่วนร่วมได้ไม่ยาก

5) เป็นการสร้างผู้นำทางการเมืองที่จะเข้าสู่เวทีการเมืองในระดับต่าง ๆ รวมทั้งในระดับชาติ ต่อไป

6) เป็นการส่งเสริมการใช้สิทธิและหน้าที่ของพลเมืองตามระบอบประชาธิปไตยจาก

แนวคิดดังกล่าวสามารถสรุปความหมายและความสำคัญของ อบต. ได้ดังนี้

" องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระดับตำบลที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด มีพื้นที่เท่ากับตำบลแต่ละตำบล จัดตั้งมาจากสภาตำบลที่มีรายได้ตามเกณฑ์ที่กำหนดและมีจำนวนราษฎรไม่น้อยกว่า 2,000 คนโดยมีจุดมุ่งหมายสำคัญเพื่อดูแลทุกข์สุขและให้บริการประชาชนในหมู่บ้าน ตำบล เขต อบต. แทนรัฐบาลกลาง มีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นราชการส่วนท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม และหน้าที่อื่น ๆ ตามที่กฎหมายกำหนด รวมทั้งมีงบประมาณ และพนักงานเจ้าหน้าที่ของ อบต. เอง"

สรุป ผู้ศึกษาขอสรุปแนวคิดเกี่ยวกับโครงสร้าง อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นองค์กรตามกฎหมายที่ทำหน้าที่บริหารจัดการพัฒนาตำบล หมู่บ้าน และชุมชน มีความอิสระและมีความคล่องตัวในการบริหารงานภายในกรอบที่กฎหมายกำหนด โดยมีจุดมุ่งหมายสำคัญเพื่อดูแลทุกข์สุขและให้บริการประชาชนในหมู่บ้าน ตำบล เขต อบต. แทนรัฐบาลกลาง มีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นราชการส่วนท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม และหน้าที่อื่น ๆ ตามที่กฎหมายกำหนด รวมทั้งมีงบประมาณ และพนักงานเจ้าหน้าที่ของ อบต. เอง

ผลจากการศึกษาข้างต้น ผู้ศึกษาจะนำไปใช้เป็นแนวทางในการอภิปรายผลและการเสนอแนะในบทที่ 5

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง "ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี" ในครั้งนี้ ผู้ศึกษาแบ่งวิธีดำเนินการวิจัยไว้ 6 หัวข้อ ตามลำดับ ได้แก่

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. ระยะเวลาทำการวิจัย
6. แผนการดำเนินงานตลอดโครงการ

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่อยู่ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี สำหรับเหตุผลที่เลือกประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากเป็นผู้รับบริการโดยตรงจากองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ซึ่งน่าจะให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องที่ศึกษาได้อย่างชัดเจน โดยใช้การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างด้วยตารางสำเร็จรูปของ (Taro Yamane) ร่วมกับการสุ่มแบบแบ่งกลุ่ม (Cluster Sampling) และเนื่องด้วยลักษณะของประชากรในกลุ่มคล้ายคลึงกัน (เช่น สภาพพื้นที่โดยมากเป็นสวนผลไม้ ประกอบอาชีพเกษตรกรรมเป็นส่วนใหญ่) จึงเลือกสุ่มตัวอย่างจากเพียงบางกลุ่ม โดยการคัดเลือกตัวแทนจากการแบ่งกลุ่มความหนาแน่นของประชากรในระดับมากที่สุด ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าอิฐ (ประชากร 10,941 คน, กลุ่มตัวอย่าง 385 คน และกลุ่มตัวอย่างที่เก็บรวบรวมได้จริง 350 คน) ส่วนระดับปานกลาง ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองข่อย (ประชากร 5,360 คน, กลุ่มตัวอย่าง 370 คน และกลุ่มตัวอย่างที่เก็บรวบรวมได้จริง 325 คน) และระดับน้อยที่สุด ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลอ้อมเกร็ด (ประชากร 2,011 คน, กลุ่มตัวอย่าง 333 คน และกลุ่มตัวอย่างที่เก็บรวบรวมได้จริง 265 คน) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 1,088 คน และ

ภายหลังจากการตอบแบบสอบถามสามารถเก็บได้จริง 940 คน คิดเป็นจำนวนร้อยละ 86.40 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด (1,088 คน) ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

องค์การบริหารส่วนตำบล	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เก็บรวบรวมได้จริง
1. ท่าอิฐ*(มากที่สุด)	**10,941**	**385**	**350**
2. เกาะเกร็ด	5,928	-	-
3. คลองข่อย(ปานกลาง)**	**5,360**	**370**	**325**
4. คลองพระอุดม	4,560	-	-
5. บางพลับ	4,151	-	-
6. บางตะไนย์	3,463	-	-
7. อ้อมเกร็ด*(น้อยที่สุด)**	**2,011**	**333**	**265**
รวม (ท่าอิฐ+คลองข่อย+อ้อมเกร็ด)	**18,312**	**1,088**	**940 (คิดเป็นร้อยละ 86.40 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด)**

หมายเหตุ จำนวนประชากรได้มาจากระบบศูนย์ข้อมูลกลาง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ข้อมูล ณ วันที่ 28 เมษายน 2549

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) ใช้แบบสอบถาม (questionnaire) เป็นเครื่องมือเพื่อให้ได้ข้อมูลจากการสุ่มตัวอย่างภาคสนาม หัวข้อเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษานี้ครอบคลุม 3 หัวข้อย่อย ได้แก่ (1) หลักเกณฑ์การสร้างข้อคำถาม (2) ลักษณะแบบสอบถาม และ (3) การทดสอบแบบสอบถาม

2.1 หลักเกณฑ์การสร้างข้อคำถาม เพื่อใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย

2.1.1 คำนึงถึงวัตถุประสงค์และขอบเขตของการศึกษาครั้งนี้

2.1.2 ทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นพื้นฐานทางทฤษฎีในการตั้งข้อคำถาม

2.1.3 ใช้ความรู้และประสบการณ์ของผู้ศึกษาเอง

2.1.4 ขอคำปรึกษา คำแนะนำ และความร่วมมือจากผู้มีความรู้ความสามารถ หรือผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้และประสบการณ์เกี่ยวกับเรื่องที่ศึกษา จำนวน 2 คน นอกจากนั้น ยังขอคำแนะนำและคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ หรือที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์นี้ให้ตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขข้อคำถามอีกด้วย

2.2 ลักษณะแบบสอบถาม ดังที่ได้กล่าวแล้วว่าในการรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยสนามนั้น ได้ใช้แบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างตอบ ผู้ศึกษาได้เลือกสร้างแบบสอบถามเป็นแบบมาตรประเมินค่า (rating scale) ตามแบบของ อาร์. เอ. ลิเคิร์ท (R.A. Likert) หรือ ลิเคิร์ท สเกล (Likert Scale) โดยกำหนดให้มีน้ำหนักเปรียบเทียบกัน เป็นการแบ่งมาตราส่วนประมาณค่าของการตีความหมายออกเป็น 3 ระดับ พร้อมกันนี้ ได้จัดรูปแบบที่เอื้อต่อการประเมินผล ให้มีความง่ายต่อผู้ตอบแบบสอบถามและการวิเคราะห์ผล มีค่าน้ำหนักเปรียบเทียบกัน 3 ระดับ

ในส่วนของเกณฑ์การวิเคราะห์ระดับแต่ละข้อ ได้ใช้การคำนวณช่วงการวัด ตามแนวคิดของ เบสท์ (Best) ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

$$\text{ระยะของช่วงคะแนน} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด - คะแนนต่ำสุด}}{\text{ระดับการวัด}}$$

$$= \frac{3 - 1}{3}$$

$$= 0.66$$

ได้กำหนดคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

3	เห็นด้วยระดับมาก	ช่วงคะแนน 2.33 - 3.00	คะแนน
2	เห็นด้วยระดับปานกลาง	ช่วงคะแนน 1.67 - 2.32	คะแนน
1	เห็นด้วยระดับน้อย	ช่วงคะแนน 1.00 - 1.66	คะแนน

ทั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามเลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว

ในการสร้างแบบสอบถามแบบมาตรประเมินค่านั้น อาจแบ่งเป็น 3 ระดับ หรือ 5-6 ระดับก็ได้ แต่ในที่นี้เลือก 3 ระดับ สำหรับเหตุผลสำคัญที่เลือกสร้างแบบสอบถามแบบมาตรประเมินค่าที่แบ่งเป็น 3 ระดับนั้น มีดังนี้

หนึ่ง ผู้ศึกษาไม่ต้องการใช้การประเมินความละเอียดในระดับที่มากจนเกินไป เช่น 5 หรือ 6 ระดับ ซึ่งเป็นระดับที่เกินความเป็นจริง เกินความจำเป็น ผู้ตอบแบบสอบถามแยกแยะความเห็นหรือความรู้สึกของแต่ละระดับอย่างชัดเจนได้ยาก เกิดการโต้แย้งได้ง่าย ที่สำคัญคือ ไม่ได้

นำมาใช้ประโยชน์จริงและฝืนสภาพความเป็นจริง แต่ผู้ศึกษาต้องการใช้การประเมินความละเอียดที่อยู่ในระดับที่พอเหมาะที่ง่ายสำหรับผู้ตอบแบบสอบถาม คือ 3 ระดับ

สอง ประหยัดเวลาแก่ผู้ตอบแบบสอบถาม โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เมื่อแบบสอบถามมีจำนวนมากกว่า 50 ข้อ

สาม ผู้ตอบแบบสอบถามตัดสินใจได้สะดวก รวดเร็ว แยกแยะความรู้สึกได้ง่าย และไม่ฝืนความรู้สึก

สี่ ง่ายต่อผู้อ่านหรือผู้นำผลการศึกษาไปศึกษา

ห้า ทำให้ข้อมูลที่ได้รับเป็นกลุ่มก้อน ชัดเจน ถ้าเป็น 5 ระดับ ข้อมูลจะกระจายเวลา อีกทั้งเวลาผู้ศึกษาเขียนบรรยาย ข้อมูลจะยืดเยื้อ ซ้ำซาก เกินความจำเป็น ทำให้น่าเบื่อในการอ่านงานวิจัย

หก ทำให้ประหยัดเวลาและง่ายต่อการประมวลข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล รวมตลอดทั้งการนำเสนอหรือเขียนบรรยายข้อมูล

เจ็ด ในทางปฏิบัติ บ่อยครั้งที่เริ่มแรก ผู้ศึกษาได้กำหนดไว้ 5-6 ระดับ แต่หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลแล้ว และนำข้อมูลมาประมวลและวิเคราะห์ ปรากฏว่า ข้อมูลมีลักษณะกระจายไม่เป็นกลุ่มก้อน บางระดับหรือหลายระดับไม่มีน้ำหนักมากเพียงพอ หรือบางระดับใกล้เคียงกันมาก ทำให้ในที่สุดจำเป็นต้องยุบรวมเป็น 3 ระดับ การยุบรวมเช่นนี้อาจส่งผลให้การวิเคราะห์ข้อมูลคลาดเคลื่อนไป

แปด มีนักวิชาการได้ใช้เพียง 3 ระดับอย่างแพร่หลาย และยอมรับการใช้แบบสอบถามที่เป็น 3 ระดับนี้ด้วย (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ ลัดดาวัลย์ รอดมณี และไพฑูรย์ ภักดี 2529: 310-311; เอกสารการสอนชุดวิชาขอบข่ายและวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมธิราช 2539: 377; สมชัย ศรีสุทธิยากร 2546: 15) โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ตามทฤษฎีของเบสท์ (Best 1977: 174) และแนวคิดของแดเนียล (Daniel 1995: 18-19) โดยใช้ค่าคะแนนสูงสุด ลบด้วยค่าคะแนนต่ำสุด และนำมาหารด้วยจำนวนกลุ่มหรือระดับที่ต้องการแบ่ง

ส่วนของเนื้อหาภายในแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบขึ้นด้วยข้อคำถามปิดและข้อคำถามเปิด โดยแบ่งแบบสอบถาม 6 ส่วน เช่น

ส่วนที่หนึ่ง เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ในเรื่องประชากรของกลุ่มตัวอย่าง เพศ อายุ และระดับการศึกษา ของประชาชนที่อยู่ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี โดยประกอบด้วย 4 ข้อคำถาม

ส่วนที่สอง เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการบริหารการพัฒนาในด้านการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี 36 ข้อคำถาม

ส่วนที่สาม เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อปัญหาในการบริหารการพัฒนาในด้านการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรีข้อมูลส่วนนี้ประกอบด้วย 12 ข้อคำถาม

ส่วนที่สี่ เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อแนวทางการพัฒนาในการบริหารการพัฒนาในด้านการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรีข้อมูลส่วนนี้ประกอบด้วย 12 ข้อคำถาม

ส่วนที่ห้า เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวมของ การบริหารการพัฒนาในด้านการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรีในปัจจุบันกับในอดีต และกับหน่วยงานอื่น ข้อมูลส่วนนี้ประกอบด้วย 2 ข้อคำถาม

ส่วนที่หก เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวโน้มในการบริหารการพัฒนาในด้านการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรีข้อมูลส่วนนี้ประกอบด้วย 2 ข้อคำถาม

2.3 การทดสอบแบบสอบถาม ดังกล่าวแล้วว่า การศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือช่วยในการทำวิจัยสนาม ผู้ศึกษาได้สร้างหรือออกแบบสอบถามและสร้างตัวชี้วัดตามวัตถุประสงค์ ขอบเขตการศึกษา และกรอบแนวคิดในการศึกษาเรื่องนี้ แบบสอบถามที่สร้างขึ้นนี้มีความเที่ยงตรง (validity) และความเชื่อถือได้ (reliability) โดยผู้ศึกษาได้ทำการตรวจสอบแบบสอบถามตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่หนึ่ง **ยกร่างแบบสอบถาม** โดยให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และขอบเขตการศึกษา

ขั้นตอนที่สอง **การตรวจสอบความเที่ยงตรง** เป็นลักษณะของการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา ความสมบูรณ์ ความสอดคล้อง ตลอดจนเนื้อหาและถ้อยคำของแบบสอบถามให้รัดกุมและถูกต้อง ขั้นตอนนี้ดำเนินการโดย

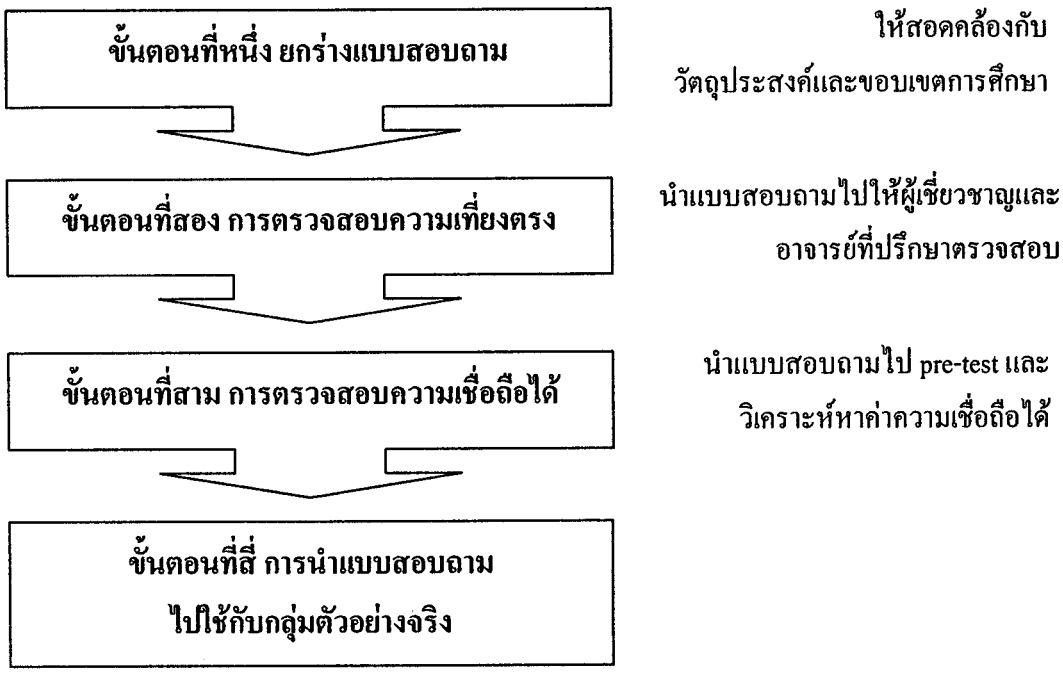
1) นำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ ผู้เชี่ยวชาญมีจำนวน 2 คน คือ (1) นายช้อย เดชใค นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองข่อย และ (2) นายมนตรี เกิดน้อย รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองข่อย เมื่อพบข้อบกพร่องผู้ศึกษาได้ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม เช่น ตัดข้อคำถามที่ไม่จำเป็นออกและเพิ่มข้อคำถามที่สำคัญบางข้อจนกระทั่งแบบสอบถามมีความเที่ยงตรง

2) นำแบบสอบถามไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หรือที่ปรึกษาโครงการวิจัยตรวจสอบ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์มีจำนวน 2 คน คือ (1) รองศาสตราจารย์ ดร. วิรัช วิรัชนิภาวรรณ และ (2) อาจารย์ พลเอกศิรินทร์ ธูปกล่ำ เมื่อพบข้อบกพร่อง ผู้ศึกษาได้ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้สมบูรณ์และมีความเที่ยงตรงมากยิ่งขึ้น

ขั้นตอนที่สาม **การตรวจสอบความเชื่อถือได้** ดำเนินการโดยผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทำการทดสอบ (pretest) เพื่อทดสอบหาความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม โดยนำไปทำการทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างจริงในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี จำนวน 30-50 คน ต่อจากนั้น จึงเก็บรวบรวมแบบสอบถามจำนวนดังกล่าวนั้นมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อถือได้ โดยการคำนวณจากสูตรหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา ของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) (L.J. Cronbach 1951: 297-334) ได้ค่าเท่ากับ 0.96 และเมื่อตรวจสอบโดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์สำหรับคอมพิวเตอร์ คือ SPSS for PC ในการวิเคราะห์ได้กำหนดค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา ตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป ได้ค่าเท่ากับ 0.96 เช่นกัน จึงจะถือว่าแบบสอบถามดังกล่าวน่าเชื่อถือและสามารถนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริงได้ ภายหลังจากผู้ศึกษาได้นำมาใช้ในการทดสอบหาค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามจำนวน 50 ชุด ดังกล่าว ได้ค่าความเชื่อถือได้เท่ากับ 0.96 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่สามารถนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริงได้

ขั้นตอนที่สี่ การนำแบบสอบถามไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริง ที่กล่าวมาทั้งหมดนี้ หากพบข้อบกพร่องในขั้นตอนใด ผู้ศึกษาก็จะนำไปปรับปรุงแก้ไขจนผ่านทุกขั้นตอน

ขั้นตอนการทดสอบแบบสอบถามทั้ง 4 ขั้นตอนข้างต้นนี้ ได้สรุปไว้ในภาพข้างล่าง



ภาพที่ 3.1 ขั้นตอนการทดสอบแบบสอบถาม

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาดำเนินการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลตามลำดับขั้นตอนดังนี้

3.1 จัดทำหนังสือขอความร่วมมือในการจัดเก็บข้อมูลเสนอเพื่อขอความอนุเคราะห์จากนายกองค์การบริหารส่วนตำบลที่เกี่ยวข้อง

3.2 แจกข้อมูลแบบสอบถามพร้อมทั้งชี้แจงรายละเอียดในการตอบแบบสอบถามแก่ประชากรกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 1,088 ชุด และเก็บรวบรวมแบบสอบถามดังกล่าวคืน

3.3 ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามพร้อมทั้งตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ด้วยตนเองในช่วงวันทำการปกติ โดยเริ่มเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 1 สิงหาคม– 15 กันยายน 2549 รวมเป็นเวลา 46 วัน หรือประมาณ 1½ เดือน

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 วิธีการประมวลข้อมูล ก่อนที่จะวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้ประมวลข้อมูลตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

4.1.1 รวบรวมแบบสอบถามที่ได้จากการวิจัยภาคสนาม

4.1.2 ตรวจสอบแบบสอบถามทุกชุดเพื่อดูความถูกต้อง และความสมบูรณ์

4.1.3 จัดคำตอบเป็นกลุ่ม และเป็นหมวดหมู่ รวมทั้งให้รหัส (code) คำตอบ

4.1.4 ใส่รหัสคำตอบจากข้อ 4.1.3 ลงในแผ่นรหัส (coding form) จนครบทุกชุด พร้อมกับทำคู่มือให้รหัส (coding book)

4.1.5 พิมพ์รหัสจากแผ่นรหัสทั้งหมดลงในแผ่นดิสก์ (diskette) ของเครื่องคอมพิวเตอร์ ฉะนั้น ข้อมูลจากแบบสอบถามทั้งหมดจึงอยู่ในแผ่นดิสก์ในรูปของรหัส

4.1.6 จากนั้นได้ทำการประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรม SPSS (Statistical Package for the Social Science)

4.2 วิธีวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการวิเคราะห์ในรูปของตาราง (contingency analysis) รวมทั้งใช้รูปแบบการวิเคราะห์พรรณนา (descriptive analytical approach) สำหรับสถิติที่ใช้คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) หรือ S.D. และการทดสอบค่าที่ (t-test) ตามความเหมาะสม

5. ระยะเวลาทำการวิจัย

การศึกษาเริ่มตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2549 ถึง เดือนกุมภาพันธ์ 2550 รวมระยะเวลา 8 เดือน

6. แผนการดำเนินงานตลอดโครงการ

การศึกษาตลอดโครงการมีระยะเวลา 8 เดือน นับตั้งแต่ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2549 ถึงเดือนกุมภาพันธ์ 2550 แบ่งแผนการดำเนินงานตลอดโครงการ ดังนี้

6.1 รวบรวมข้อมูลจากการวิจัยเอกสาร	1	เดือน
6.2 รวบรวมข้อมูลจากการวิจัยสนาม	1½	เดือน
6.3 ประมวลผลข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล	1½	เดือน

6.4 นำเสนอร่างรายงานผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ 2 เดือน

6.5 จัดทำรูปเล่มฉบับสมบูรณ์และเผยแพร่ 2 เดือน

ดังตาราง

ตารางที่ 3.2 แผนการดำเนินงานตลอดโครงการ

ระยะเวลาและแผนการดำเนินงาน	พ.ศ. 2549				พ.ศ. 2550			
ตลอดโครงการ	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.
1. รวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องในรูปแบบเอกสารรายงานประจำปี สถิติ ฯลฯ	←→							
2. ดำเนินการวิจัยภาคสนามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี และเก็บรวบรวมข้อมูล		1 ส.ค. – 15 ก.ย.						
3. การประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล			←→					
4. นำเสนอร่างรายงานผลการศึกษาและข้อเสนอแนะแนวทางการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี					←→			
5. จัดทำรูปเล่มฉบับสมบูรณ์และเผยแพร่							←→	

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง "**ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี**" มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อ (1) ประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี (2) ปัญหาและแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี (3) เปรียบเทียบภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ในปัจจุบันกับในอดีต และกับองค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่ใกล้เคียง รวมทั้งการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบล และ (4) ภาพรวมแนวโน้มของประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ทั้งนี้ ได้นำกรอบแนวคิดที่เรียกว่า สวอท (SWOT) ซึ่งประกอบด้วย 4 ด้าน พร้อมกับนำแนวคิด 3M ได้แก่ การบริหารบุคลากร (Man) การบริหารงบประมาณ (Money) และการบริหารงานทั่วไป (Management) มาใช้ในแต่ละด้าน มาปรับใช้ในการศึกษาครั้งนี้

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 940 คน คิดเป็นร้อยละ 86.40 ของประชากรทั้งหมด (1,088 คน) ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลที่ได้มาตรวจสอบความถูกต้องความสมบูรณ์ของข้อมูล จากนั้นจึงนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ สำหรับคอมพิวเตอร์ คือ SPSS for PC และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้วิธีบรรยายประกอบตาราง ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษานำเสนอผลการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ตอน ตามลำดับดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพของประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง วิเคราะห์โดยหาค่าจำนวน และค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม แบ่งเป็น 5 หัวข้อ ได้แก่

2.1 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ตามกรอบแนวคิด

สวอท (SWOT) ซึ่งได้นำแนวคิด 3M ได้แก่ การบริหารบุคลากร การบริหารงบประมาณ และการบริหารงานทั่วไป เข้าไปใช้ในแต่ละด้าน มาวิเคราะห์โดยนำข้อมูลมาแจกแจงความถี่ หาค่าจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน หรือ S.D.

2.2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาของประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี วิเคราะห์โดยนำข้อมูลมาแจกแจงความถี่ หาค่าจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2.3 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอ ปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี วิเคราะห์โดยนำข้อมูลมาแจกแจงความถี่ หาค่าจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2.4 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการเปรียบเทียบภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ในปัจจุบันกับในอดีต และกับองค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่ใกล้เคียง รวมทั้งการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบล วิเคราะห์โดยนำข้อมูลมาแจกแจงความถี่ หาค่าจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที (t-test)

2.5 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวมแนวโน้มของประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี วิเคราะห์โดยนำข้อมูลมาแจกแจงความถี่ หาค่าจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 3 ข้อสรุปที่ได้จากการแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากกลุ่มตัวอย่าง

3.1 สรุปความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ตามกรอบแนวคิด SWOT ซึ่งได้นำแนวคิด 3M ได้แก่ การบริหารบุคลากร การบริหารงบประมาณ และการบริหารงานทั่วไป เข้าไปใช้ในแต่ละด้าน

3.2 สรุปความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหา แนวทางการพัฒนา การเปรียบเทียบภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ตามกรอบแนวคิด SWOT ซึ่งได้นำแนวคิด 3M ได้แก่ การบริหารบุคลากร การบริหารงบประมาณ และการบริหารงานทั่วไป เข้าไปใช้ในแต่ละด้าน

ผู้ศึกษาได้เสนอความหมายของสัญลักษณ์ ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติไว้ ดังนี้

1) n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม

2) $\overline{X}$ แทน ค่าเฉลี่ย (mean)

3) S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

4) t แทน การทดสอบค่าที (t-test)

ตอนที่ 1 สถานภาพของประชากรหรือกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ผู้ศึกษานำเสนอข้อมูลโดยหาจำนวน และค่าร้อยละ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม (n = 940) แสดงค่าจำนวนและค่าร้อยละจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง		n = 940	
		จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ประเภทของกลุ่มตัวอย่าง			
	1. อบต.ท่าอิฐ	350	37.2
	2. อบต.คลองข่อย	325	34.6
	3. อบต.อ้อมเกร็ด	265	28.2
	รวม	**940**	**100.0**
2. เพศ			
	1. ชาย	437	46.5
	2. หญิง	503	53.5
	รวม	**940**	**100.0**

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง		n = 940	
		จำนวน (คน)	ร้อยละ
3. อายุ			
	1. 18 – 30 ปี	289	30.7
	2. 31 – 45 ปี	387	41.2
	3. 46 – 60 ปี	153	16.3
	4. 60 ปีขึ้นไป	111	11.8
	รวม	**940**	**100.0**
4. การศึกษา			
	1. ต่ำกว่าปริญญาตรี	541	57.6
	2. ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	382	40.6
	3. สูงกว่าปริญญาตรี	17	1.8
	รวม	**940**	**100.0**

จากการศึกษาตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ (ร้อยละ 37.2) มาจาก อบต. ท่าอิฐ, รองลงมาตามลำดับ คือ (ร้อยละ 34.6) มาจาก อบต.คลองข่อย และที่เหลือ (ร้อยละ 28.2) มาจาก อบต.อ้อมเกร็ด ในเรื่องเพศ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ (ร้อยละ 53.5) เป็นเพศหญิง และที่เหลือ (ร้อยละ 46.5) เป็นเพศชาย สำหรับเรื่องอายุ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ (ร้อยละ 41.2) มีอายุระหว่าง 31-45 ปี รองลงมาตามลำดับ คือ (ร้อยละ 30.7) อายุระหว่าง 18-30 ปี, (ร้อยละ 16.3) อายุระหว่าง 46-60 ปี, และที่เหลือ (ร้อยละ 11.8) อายุ 60 ปีขึ้นไป ท้ายสุดในเรื่องการศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ (ร้อยละ 40.6) มีการศึกษาระดับปริญญาตรี รองลงมาตามลำดับ คือ (ร้อยละ 34.1) มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า, (ร้อยละ 23.4) มีการศึกษาระดับประถมศึกษา, และที่เหลือ (ร้อยละ 1.8) มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี

แบ่งเป็น 5 หัวข้อดังกล่าวไว้แล้วข้างต้น ได้แก่

2.1 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ตามกรอบแนวคิด SWOT ประกอบด้วย 4 เรื่อง ได้แก่ จุดแข็ง (Strength) จุดอ่อน (Weaknesses) โอกาส (Opportunities) และข้อจำกัดหรืออุปสรรค (Threats) ในแต่ละเรื่องได้พิจารณารวม 3 ด้าน คือ ด้านการบริหารบุคลากร ด้านการบริหารงบประมาณ และด้านการบริหารงาน ทั้งนี้ ได้แบ่งเป็น 4 หัวข้อดังนี้

2.1.1 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี เรื่อง จุดแข็ง

2.1.2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี เรื่อง จุดอ่อน

2.1.3 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี เรื่อง โอกาส

2.1.4 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี เรื่อง ข้อจำกัดหรืออุปสรรค

2.1.1 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี เรื่อง จุดแข็ง

ดังแสดงไว้ในตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 ค่าสถิติความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี เรื่อง จุดแข็ง รวม 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารบุคลากร ด้านการบริหารงบประมาณ และด้านการบริหารงานทั่วไป

ประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนา เรื่อง จุดแข็ง รวม 3 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย				$\overline{X}$	S.D.	ระดับความเห็นด้วย
	มาก (n) %	ปานกลาง (n) %	น้อย (n) %	รวม (n) %			
ด้านการบริหารบุคลากร							
1. บุคลากรของ อบต. ของท่านให้บริการแก่ประชาชนด้วยความเต็มใจและเอาใจใส่	(141) 15.0	(559) 59.5	(240) 25.5	(940) 100.0	1.89	0.63	ปานกลาง
2. บุคลากรของ อบต. ของท่าน มีความรู้ความสามารถและรับผิดชอบในหน้าที่การให้บริการแก่ประชาชน	(105) 11.2	(672) 71.5	(163) 17.3	(940) 100.0	1.94*	0.53	ปานกลาง
3. ในภาพรวม อบต. ของท่าน มีจุดแข็ง (ภายใน) ในการบริหารการพัฒนาด้านบุคลากร	(164) 17.4	(486) 51.7	(290) 30.9	(940) 100.0	1.87	0.68	ปานกลาง
รวม					**1.90**	**0.43**	**ปานกลาง**
ด้านการบริหารงบประมาณ							
4. อบต. ของท่าน ใช้งบประมาณในการให้บริการแก่ประชาชนอย่างประหยัด คุ้มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด	(265) 28.2	(576) 61.3	(99) 10.5	(940) 100.0	2.18*	0.60	ปานกลาง

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนา เรื่อง จุดแข็ง รวม 3 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย				$\overline{X}$	S.D.	ระดับความเห็นด้วย
	มาก (n) %	ปานกลาง (n) %	น้อย (n) %	รวม (n) %			
ด้านการบริหารงบประมาณ							
5. งบประมาณที่ อบต. ของท่านนำมาใช้ในการบริการแก่ประชาชนตรงกับความต้องการของประชาชน	(168) 17.9	(645) 68.6	(127) 13.5	(940) 100.0	2.04	0.56	ปานกลาง
6. ในภาพรวม อบต. ของท่าน มีจุดแข็ง (ภายใน) ในการบริหารการพัฒนาด้านงบประมาณ	(219) 23.3	(511) 54.4	(210) 22.3	(940) 100.0	2.01	0.68	ปานกลาง
รวม					**2.08**	**0.41**	**ปานกลาง**
ด้านการบริหารงานทั่วไป							
7. อบต. ของท่าน ได้ประสานงานในการให้บริการแก่ประชาชนกับหน่วยงานอื่นอย่างมีประสิทธิภาพ	(325) 34.6	(533) 56.7	(82) 8.7	(940) 100.0	2.26*	0.61	ปานกลาง
8. อบต. ของท่าน ให้บริการแก่ประชาชนด้วยความรวดเร็ว	(150) 16.0	(659) 70.1	(131) 13.9	(940) 100.0	2.02	0.55	ปานกลาง
9. ในภาพรวม อบต. ของท่าน มีจุดแข็ง (ภายใน) ในการบริหารการพัฒนาด้านการบริหารงานทั่วไป	(251) 26.7	(523) 55.6	(166) 17.7	(940) 100.0	2.09	0.66	ปานกลาง
รวม					**2.13**	**0.39**	**ปานกลาง**
เฉลี่ยรวม					**2.04**	**0.31**	**ปานกลาง**

<u>หมายเหตุ</u> สำหรับตารางที่ใช้สถิติค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทุกตารางมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05 และระดับความเห็นด้วยของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 ระดับ มีช่วงคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

1) เห็นด้วยมาก	ช่วงคะแนนระหว่าง	2.33-3.00	คะแนน
2) เห็นด้วยปานกลาง	ช่วงคะแนนระหว่าง	1.67-2.32	คะแนน
3) เห็นด้วยน้อย	ช่วงคะแนนระหว่าง	1.00-1.66	คะแนน

การศึกษาตารางที่ 4.2 แสดงให้เห็นว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี **เรื่อง จุดแข็ง** รวม 3 ด้าน ๆ ละ 3 ข้อ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย มีดังนี้

1) ด้านการบริหารบุคลากร กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.94) ว่า (1) บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลมีความรู้ความสามารถและรับผิดชอบในหน้าที่การให้บริการแก่ประชาชน (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.89) ว่า บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลให้บริการแก่ประชาชนด้วยความเต็มใจและเอาใจใส่ และ (3) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.87) ว่า ในภาพรวม องค์การบริหารส่วนตำบลมีจุดแข็ง (ภายใน) ในการบริหารการพัฒนาด้านบุคลากร นอกจากนี้ เมื่อศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี เรื่อง จุดแข็ง เฉพาะด้านการบริหารบุคลากร พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.90)

2) ด้านการบริหารงบประมาณ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.18)ว่า (1) องค์การบริหารส่วนตำบลใช้งบประมาณในการให้บริการแก่ประชาชนอย่างประหยัด คุ้มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.04) ว่า งบประมาณที่องค์การบริหารส่วนตำบลนำมาใช้ในการบริการแก่ประชาชนตรงกับความต้องการของประชาชน และ (3) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.01) ว่า ในภาพรวม องค์การบริหารส่วนตำบลของท่านมีจุดแข็ง (ภายใน) ในการบริหารการพัฒนาด้านงบประมาณ นอกจากนี้ เมื่อศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี เรื่อง จุดแข็ง เฉพาะด้านการบริหารงบประมาณ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.08)

3) ด้านการบริหารงานทั่วไป กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.26) ว่า (1) องค์การบริหารส่วนตำบลได้ประสานงานในการให้บริการแก่ประชาชนกับหน่วยงานอื่นอย่างมีประสิทธิภาพ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.02) ว่า

องค์การบริหารส่วนตำบลให้บริการแก่ประชาชนด้วยความรวดเร็ว และ (3) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.09) ว่า ในภาพรวม องค์การบริหารส่วนตำบลมีจุดแข็ง (ภายใน) ในการบริหารการพัฒนาด้านการบริหารงานทั่วไป นอกจากนี้ เมื่อศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี เรื่อง จุดแข็ง เฉพาะด้านการบริหารงานทั่วไป พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.13)

สรุป ในการศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี เรื่องจุดแข็งทั้ง 3 ด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 2.04)

2.1.2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี เรื่อง จุดอ่อน ดังแสดงไว้ในตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ค่าสถิติความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี เรื่อง จุดอ่อน รวม 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารบุคลากร ด้านการบริหารงบประมาณ และด้านการบริหารงานทั่วไป

ประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนา เรื่อง จุดอ่อน รวม 3 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย				$\overline{X}$	S.D.	ระดับความเห็นด้วย
	มาก (n) %	ปานกลาง (n) %	น้อย (n) %	รวม (n) %			
ด้านการบริหารบุคลากร							
10. บุคลากรบางส่วนของ อบต. ของท่าน ยึดติดกับการให้บริการแก่ประชาชนรูปแบบเดิม เช่น ล่าช้า	(387) 41.2	(487) 51.8	(66) 7.0	(940) 100.0	2.34*	0.61	มาก
11. ผู้บริหาร อบต. ของท่านไม่ทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีในการให้บริการแก่ประชาชน	(189) 20.1	(649) 69.0	(102) 10.9	(940) 100.0	2.09	0.55	ปานกลาง

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนา เรื่อง จุดอ่อน รวม 3 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย				$\overline{X}$	S.D.	ระดับความเห็นด้วย
	มาก (n) %	ปานกลาง (n) %	น้อย (n) %	รวม (n) %			
12. ในภาพรวม อบต. ของท่าน มีจุดอ่อน (ภายใน) ในการบริหารการพัฒนาด้านบุคลากร	(292) 31.1	(537) 57.1	(111) 11.8	(940) 100.0	2.19	0.63	ปานกลาง
รวม					**2.21**	**0.39**	**ปานกลาง**
ด้านการบริหารงบประมาณ							
13. งบประมาณที่ อบต. ของท่านได้รับไม่เพียงพอกับการดำเนินโครงการเพื่อให้บริการแก่ประชาชน	(257) 27.3	(563) 59.9	(120) 12.8	(940) 100.0	2.15*	0.62	ปานกลาง
14.การบริหารงบประมาณด้านการให้บริการแก่ประชาชนของ อบต. ของท่าน ยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร เช่น ขาดการควบคุมตรวจสอบอย่างรัดกุม	(161) 17.1	(677) 72.0	(102) 10.9	(940) 100.0	2.06	0.53	ปานกลาง
15. ในภาพรวม อบต. ของท่าน มีจุดอ่อน (ภายใน) ในการบริหารการพัฒนาด้านงบประมาณ	(235) 25.0	(562) 59.8	(143) 15.2	(940) 100.0	2.10	0.63	ปานกลาง
รวม					**2.11**	**0.40**	**ปานกลาง**
ด้านการบริหารงานทั่วไป							
16. อบต. ของท่าน มีขั้นตอนในการให้บริการแก่ประชาชนมากและยุ่งยาก	(209) 22.2	(560) 59.6	(171) 18.2	(940) 100.0	2.04*	0.64	ปานกลาง

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนา เรื่อง จุดอ่อน รวม 3 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย				$\overline{X}$	S.D.	ระดับความเห็นด้วย
	มาก (n) %	ปานกลาง (n) %	น้อย (n) %	รวม (n) %			
ด้านการบริหารงานทั่วไป							
17. อบต. ของท่าน ให้บริการแก่ประชาชนอย่างไม่เป็นอิสระเนื่องจากถูกแทรงแซงจากกลุ่มผู้มีผลประโยชน์	(118) 12.6	(637) 67.8	(185) 19.7	(940) 100.0	1.93	0.56	ปานกลาง
18. ในภาพรวม อบต. ของท่านมีจุดอ่อน (ภายใน) ในการบริหารการพัฒนาด้านการบริหารงานทั่วไป	(180) 19.1	(518) 55.1	(242) 25.7	(940) 100.0	1.93	0.67	ปานกลาง
รวม					**1.97**	**0.42**	**ปานกลาง**
เฉลี่ยรวม					**2.10**	**0.30**	**ปานกลาง**

การศึกษาตารางที่ 4.3 แสดงให้เห็นว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี **เรื่อง จุดอ่อน** รวม 3 ด้าน ๆ ละ 3 ข้อ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย มีดังนี้

1) ด้านการบริหารบุคลากร กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.34) ว่า (1) บุคลากรบางส่วนขององค์การบริหารส่วนตำบลยึดติดกับการให้บริการแก่ประชาชนรูปแบบเดิม เช่น ล่าช้า (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.19) ว่า ในภาพรวมองค์การบริหารส่วนตำบลมีจุดอ่อน (ภายใน) ในการบริหารการพัฒนาด้านบุคลากร และ (3) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.09) ว่า ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลไม่ทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีในการให้บริการแก่ประชาชน นอกจากนี้ เมื่อศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี เรื่อง จุดอ่อน เฉพาะด้านการบริหารบุคลากร พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.21)

2) ด้านการบริหารงบประมาณ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.15) ว่า (1) งบประมาณที่องค์การบริหารส่วนตำบลได้รับไม่เพียงพอกับการดำเนินโครงการเพื่อให้บริการแก่ประชาชน (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.10) ว่า ในภาพรวม องค์การบริหารส่วนตำบลมีจุดอ่อน (ภายใน) ในการบริหารการพัฒนาด้านงบประมาณ และ (3) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.06) ว่า การบริหารงบประมาณด้านการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร เช่น ขาดการควบคุมตรวจสอบอย่างรัดกุม นอกจากนี้ เมื่อศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี เรื่อง จุดอ่อน เฉพาะด้านการบริหารงบประมาณ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.11)

3) ด้านการบริหารงานทั่วไป กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.04) ว่า(1) องค์การบริหารส่วนตำบลมีขั้นตอนในการให้บริการแก่ประชาชนมาก และยุ่งยาก (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.93) ว่า องค์การบริหารส่วนตำบลให้บริการแก่ประชาชนอย่างไม่เป็นอิสระเนื่องจากถูกแทรกแซงจากกลุ่มผู้มีผลประโยชน์ และ (3) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.93) ว่า ในภาพรวม องค์การบริหารส่วนตำบลมีจุดอ่อน (ภายใน) ในการบริหารการพัฒนาด้านการบริหารงานทั่วไป นอกจากนี้ เมื่อศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี เรื่อง จุดอ่อน เฉพาะด้านการบริหารงานทั่วไป พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.97)

สรุป ในการศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี เรื่อง จุดอ่อน ทั้ง 3 ด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 2.10)

2.1.3 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี เรื่อง โอกาส ดังแสดงไว้ในตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 ค่าสถิติความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี เรื่อง โอกาส รวม 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารบุคลากร ด้านการบริหารงบประมาณ และด้านการบริหารงานทั่วไป

ประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนา เรื่อง โอกาส รวม 3 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย				$\overline{X}$	S.D.	ระดับความเห็นด้วย
	มาก (n) %	ปานกลาง (n) %	น้อย (n) %	รวม (n) %			
ด้านการบริหารบุคลากร							
19. อบต. ของท่าน ได้รับการสนับสนุนด้านบุคลากรจากส่วนกลางหรือรัฐบาล ทำให้บุคลากรใน อบต. ของท่านให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น	(285) 30.3	(535) 56.9	(120) 12.8	(940) 100.0	2.18*	0.63	ปานกลาง
20. ประชาชนได้มีโอกาสเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินผลการปฏิบัติหน้าที่ด้านการให้บริการของบุคลากรใน อบต. ของท่าน	(174) 18.5	(659) 70.1	(107) 11.4	(940) 100.0	2.07	0.54	ปานกลาง
21. ในภาพรวม อบต. ของท่าน มีโอกาส (จากภายนอก) ในการบริหารการพัฒนาด้านบุคลากร	(260) 27.7	(501) 53.3	(179) 19.0	(940) 100.0	2.09	0.68	ปานกลาง
รวม					**2.12**	**0.41**	**ปานกลาง**
ด้านการบริหารงบประมาณ							
22. อบต. ของท่าน ได้จัดเก็บรายได้จากค่าธรรมเนียม ค่าปรับฯลฯ เพิ่มขึ้น เพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาการให้บริการแก่ประชาชน	(327) 34.8	(513) 54.6	(100) 10.6	(940) 100.0	2.24*	0.63	ปานกลาง

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

ประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาเรื่อง โอกาส รวม 3 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย				$\overline{X}$	S.D.	ระดับความเห็นด้วย
	มาก (n) %	ปานกลาง (n) %	น้อย (n) %	รวม (n) %			
23. อบต. ของท่าน ได้รับเงินอุดหนุนจากรัฐบาลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนเพิ่มมากขึ้น	(191) 20.3	(650) 69.1	(99) 10.5	(940) 100.0	2.10	0.56	ปานกลาง
ด้านการบริหารงบประมาณ (ต่อ)							
24. ในภาพรวม อบต. ของท่าน มีโอกาส (จากภายนอก)ในการบริหารการพัฒนาด้านงบประมาณ	(256) 27.2	(525) 55.9	(159) 16.9	(940) 100.0	2.10	0.66	ปานกลาง
รวม					**2.15**	**0.38**	**ปานกลาง**
ด้านการบริหารงานทั่วไป							
25. การบริหารงานของ อบต. ของท่าน มุ่งเน้นประโยชน์ของประชาชนมากขึ้น	(266) 28.3	(524) 55.7	(150) 16.0	(940) 100.0	2.12	0.65	ปานกลาง
26. อบต. ของท่าน ได้นำเทคโนโลยี เช่น คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต มาใช้เพื่อช่วยให้การให้บริการแก่ประชาชนมีประสิทธิภาพมากขึ้น	(206) 21.9	(647) 68.8	(87) 9.3	(940) 100.0	2.13*	0.54	ปานกลาง
27. ในภาพรวม อบต. ของท่านมีโอกาส (จากภายนอก) ในการบริหารการพัฒนาด้านการบริหารงานทั่วไป	(257) 27.3	(544) 57.9	(139) 14.8	(940) 100.0	2.13	0.64	ปานกลาง
รวม					**2.13**	**0.40**	**ปานกลาง**
เฉลี่ยรวม					**2.13**	**0.29**	**ปานกลาง**

การศึกษาตารางที่ 4.4 แสดงให้เห็นว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี **เรื่อง โอกาสรวม** 3 ด้าน ๆ ละ 3 ข้อ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย มีดังนี้

1) ด้านการบริหารบุคลากร กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.18) ว่า (1) องค์การบริหารส่วนตำบลได้รับการสนับสนุนด้านบุคลากรจากส่วนกลางหรือรัฐบาล ทำให้บุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.07) ว่า ประชาชนได้มีโอกาสเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินผลการปฏิบัติหน้าที่ด้านการให้บริการของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลและ (3) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.09) ว่า ในภาพรวม องค์การบริหารส่วนตำบลมีโอกาส (จากภายนอก) ในการบริหารการพัฒนาด้านบุคลากร นอกจากนี้ เมื่อศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี เรื่อง โอกาส เฉพาะด้านการบริหารบุคลากร พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.12)

2) ด้านการบริหารงบประมาณ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.24) ว่า (1) องค์การบริหารส่วนตำบลได้จัดเก็บรายได้จากค่าธรรมเนียม ค่าปรับ ฯลฯ เพิ่มขึ้น เพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาการให้บริการแก่ประชาชน (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.10) ว่า องค์การบริหารส่วนตำบลได้รับเงินอุดหนุนจากรัฐบาลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนเพิ่มมากขึ้น และ (3) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.10) ว่า องค์การบริหารส่วนตำบลของท่านมีโอกาส (จากภายนอก) ในการบริหารการพัฒนาด้านงบประมาณ นอกจากนี้ เมื่อศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี เรื่อง โอกาส เฉพาะด้านการบริหารงบประมาณ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.15)

3) ด้านการบริหารงานทั่วไป กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.13) ว่า(1) องค์การบริหารส่วนตำบลได้นำเทคโนโลยี เช่น คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต มาใช้เพื่อช่วยให้การให้บริการแก่ประชาชนมีประสิทธิภาพมากขึ้น (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.13) ว่า การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลมุ่งเน้นประโยชน์ของประชาชนมากขึ้น และ (3) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.12) ว่า ในภาพรวม องค์การบริหารส่วนตำบลมีโอกาส (จากภายนอก) ในการบริหารการพัฒนาด้านการบริหารงานทั่วไป นอกจากนี้ เมื่อศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนา

ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี เรื่อง โอกาส เฉพาะด้านการบริหารงานทั่วไปพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.13)

สรุป ในการศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี เรื่อง โอกาส ทั้ง 3 ด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 2.13)

2.1.4 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี เรื่อง ข้อจำกัดหรืออุปสรรค ดังแสดงไว้ในตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 ค่าสถิติความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี เรื่อง ข้อจำกัดหรืออุปสรรค รวม ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารบุคลากร ด้านการบริหารงบประมาณ และด้านการบริหารงานทั่วไป

ประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนา เรื่อง ข้อจำกัด รวม 3 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย				$\overline{X}$	S.D.	ระดับความเห็นด้วย
	มาก (n) %	ปานกลาง (n) %	น้อย (n) %	รวม (n) %			
ด้านการบริหารบุคลากร							
28. การสรรหาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ และมีจิตสำนึกในการให้บริการแก่ประชาชนเพื่อเข้ามาปฏิบัติราชการใน อบต. ของท่าน ทำได้ยาก	(260) 27.7	(588) 62.6)	(92) 9.8	(940) 100.0	2.18*	0.59	ปานกลาง
29. บุคลากรที่ปฏิบัติราชการใน อบต. ของท่าน ไม่ได้รับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้จากหน่วยงานภายนอกมากเท่าที่ควร ทำให้การให้บริการแก่ประชาชนไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร	(189) 20.1	(662) 70.4	(89) 9.5	(940) 100.0	2.11	0.53	ปานกลาง

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

ประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนา เรื่อง ข้อจำกัด รวม 3 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย				$\overline{X}$	S.D.	ระดับความเห็นด้วย
	มาก (n) %	ปานกลาง (n) %	น้อย (n) %	รวม (n) %			
ด้านการบริหารบุคลากร							
30. ในภาพรวม อบต. ของท่าน มีข้อจำกัด (จากภายนอก) ในการบริหารการพัฒนาด้านบุคลากร	(226) 24.0	(566) 60.2	(148) 15.7	(940) 100.0	2.08	0.63	ปานกลาง
รวม					**2.13**	**0.38**	**ปานกลาง**
31. ประชาชนหรือหน่วยงานภายนอก เช่น สื่อมวลชน เข้ามาตรวจสอบการใช้งบประมาณด้านการให้บริการของ อบต. ของท่านยังไม่มากเท่าที่ควร	(311) 33.1	(440) 46.8	(189) 20.1	(940) 100.0	2.13*	0.72	ปานกลาง
32. การหางบประมาณสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอกของ อบต. ของท่านเพื่อสนับสนุนด้านการให้บริการแก่ประชาชนมีไม่มากเท่าที่ควร	(110) 11.7	(673) 71.6	(157) 16.7	(940) 100.0	1.95	0.53	ปานกลาง
33. ในภาพรวม อบต. ของท่าน มีข้อจำกัด (จากภายนอก) ในการบริหารการพัฒนาด้านงบประมาณ	(204) 21.7	(522) 55.5	(214) 22.8	(940) 100.0	1.99	0.67	ปานกลาง
รวม					**2.03**	**0.44**	**ปานกลาง**
ด้านการบริหารงานทั่วไป							
34. การให้บริการแก่ประชาชนใน อบต. ของท่าน ต้องปรับเปลี่ยนบ่อยครั้งเนื่องจากนโยบายรัฐบาล	(318) 33.8	(492) 52.3	(130) 13.8	(940) 100.0	2.20*	0.66	ปานกลาง

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

ประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนา เรื่อง ข้อจำกัด รวม 3 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย				$\overline{X}$	S.D.	ระดับความเห็นด้วย
	มาก (n) %	ปานกลาง (n) %	น้อย (n) %	รวม (n) %			
ด้านการบริหารงานทั่วไป							
35. การให้บริการแก่ประชาชนใน อบต. ของท่าน ได้รับผลกระทบโดยตรงจากสภาวะเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ	(140) 14.9	(695) 73.9	(105) 11.2	(940) 100.0	2.04	0.51	ปานกลาง
ด้านการบริหารงานทั่วไป (ต่อ)							
36. ในภาพรวมของ อบต. ของท่าน มีข้อจำกัด (จากภายนอก) ในการบริหารการพัฒนาด้านการบริหารงานทั่วไป	(234) 24.9	(563) 59.9	(143) 15.2	(940) 100.0	2.10	0.63	ปานกลาง
รวม					**2.12**	**0.40**	**ปานกลาง**
เฉลี่ยรวม					**2.09**	**0.31**	**ปานกลาง**

การศึกษาตารางที่ 4.5 แสดงให้เห็นว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี เรื่อง **ข้อจำกัด** รวม 3 ด้าน ๆ ละ 3 ข้อ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย มีดังนี้

1) ด้านการบริหารบุคลากร กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.18)ว่า (1) การสรรหาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ และมีจิตสำนึกในการให้บริการแก่ประชาชนเพื่อเข้ามาปฏิบัติราชการในองค์การบริหารส่วนตำบลทำได้ยาก (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.11) ว่า บุคลากรที่ปฏิบัติราชการในองค์การบริหารส่วนตำบลไม่ได้รับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้จากหน่วยงานภายนอกมากเท่าที่ควร ทำให้การให้บริการแก่ประชาชนไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร และ (3) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.08) ว่า ในภาพรวม องค์การบริหารส่วนตำบลมีข้อจำกัด (จากภายนอก) ในการบริหารการพัฒนาด้านบุคลากร นอกจากนี้ เมื่อศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อประสิทธิภาพในการบริหารการ

พัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี เรื่อง ข้อจำกัด เฉพาะด้านการบริหารบุคลากร พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.13)

2) ด้านการบริหารงบประมาณ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.13)ว่า (1) ประชาชนหรือหน่วยงานภายนอก เช่น สื่อมวลชน เข้าตรวจสอบการใช้งบประมาณด้านการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยังไม่มากเท่าที่ควร (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.99) ว่า ในภาพรวม องค์การบริหารส่วนตำบลมีข้อจำกัด (จากภายนอก) ในการบริหารการพัฒนาด้านงบประมาณ และ (3) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.95) ว่า การหางบประมาณสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอกขององค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อสนับสนุนด้านการให้บริการแก่ประชาชนมีไม่มากเท่าที่ควรนอกจากนี้ เมื่อศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี เรื่อง ข้อจำกัด เฉพาะด้านการบริหารงบประมาณ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.03)

3) ด้านการบริหารงานทั่วไป กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.20) ว่า (1) การให้บริการแก่ประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลต้องปรับเปลี่ยนบ่อยครั้งเนื่องจากนโยบายรัฐบาล (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.10) ว่า ในภาพรวม องค์การบริหารส่วนตำบลมีข้อจำกัด (จากภายนอก) ในการบริหารการพัฒนาด้านการบริหารงานทั่วไป และ (3) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.04) ว่า การให้บริการแก่ประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลได้รับผลกระทบโดยตรงจากสภาวะเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ นอกจากนี้ เมื่อศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี เรื่อง ข้อจำกัด เฉพาะด้านการบริหารงานทั่วไป พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.12)

สรุป ในการศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี เรื่อง ข้อจำกัดหรืออุปสรรค ทั้ง 3 ด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 2.09)

2.2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาในการบริหารการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี เป็นการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาในการบริหารการพัฒนาทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารงานบุคลากร ด้านการบริหารงบประมาณ และด้านการบริหารงานทั่วไป ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 4.6

หมายเหตุ สำหรับหลักเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกปัญหาที่สำคัญที่สุดของแต่ละด้านดังกล่าว มีตามลำดับดังนี้ หนึ่ง พิจารณาจากค่าเฉลี่ย (X) ของปัญหาในแต่ละด้าน กล่าวคือ

หากปัญหาด้านใดมีค่าเฉลี่ยของปัญหามากที่สุดจะเลือกเพื่อนำไปวิเคราะห์เป็นอันอับแรก สอง ถ้าหากค่าเฉลี่ยของปัญหาในแต่ละด้านมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน จะพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน หรือ **S.D.** ที่แสดงถึงการกระจายของข้อมูลของปัญหาแต่ละด้าน โดยเลือกปัญหาที่มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานน้อยที่สุดเป็นอันดับสอง และ สาม ถ้าหากปัญหาแต่ละด้านมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากันอีก จะพิจารณาจากจำนวนของกลุ่มตัวอย่าง (n) ของปัญหาแต่ละด้านต่อระดับความเห็นด้วย โดยเลือกปัญหาที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมากที่สุด (มาก ปานกลาง น้อย) เป็นอันดับสุดท้าย

เพื่อให้เห็นชัดเจนยิ่งขึ้น ในตารางที่ 4.6 ข้างล่างนี้ ที่แสดงการวิเคราะห์ปัญหา ผู้ศึกษาได้ใส่เครื่องหมาย * ไว้ท้ายตัวเลขที่ผู้ศึกษาเห็นว่าเป็นปัญหาที่สำคัญที่สุดของแต่ละด้านไว้ด้วย

ตารางที่ 4.6 ค่าสถิติความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาในการบริหารการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามปัญหารวม 3 ด้าน ได้แก่ ปัญหาด้านการบริหารงานบุคลากร ด้านการบริหารงบประมาณ และด้านการบริหารงานทั่วไป

ปัญหาของประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของ อบต. รวม 3 ด้าน	ระดับความคิดเห็น			$\overline{X}$	S.D.	ระดับความเห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)			
ด้านการบริหารบุคลากร						
37. การพัฒนาและสร้างบุคลากรด้านการให้บริการแก่ประชาชนใน อบต. ของท่านไม่ต่อเนื่อง	(354) 37.7	(466) 49.6	(120) 12.8	2.25*	0.67	ปานกลาง
38. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชนของบุคลากร อบต. ของท่าน โดยรวมลดลง	(156) 16.6	(646) 68.7	(138) 14.7	2.02	0.56	ปานกลาง
39. ผู้บริหารบางคนใน อบต. ของท่าน ขาดวิสัยทัศน์หรือการมองการณ์ไกลล่วงหน้าในการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชน	(208) 22.1	(592) 63.0	(140) 14.9	2.07	0.60	ปานกลาง

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

ปัญหาของประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของ อบต. รวม 3 ด้าน	ระดับความคิดเห็น			$\overline{X}$	S.D.	ระดับความเห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)			
ด้านการบริหารบุคลากร						
40. การพัฒนาบุคลากรด้านการให้บริการแก่ประชาชนเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของนโยบายเศรษฐกิจ และสังคมใน อบต. ของท่าน ไม่ทันเวลา และไม่ต่อเนื่อง	(283) 30.1	(496) 52.8	(161) 17.1	2.13	0.68	ปานกลาง
รวม				**2.12**	**0.38**	**ปานกลาง**
ด้านการบริหารงบประมาณ						
41. การใช้งบประมาณด้านการให้บริการแก่ประชาชนของ อบต. ของท่าน ไม่ตรงตามความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง	(221) 23.5	(622) 66.2	(97) 10.3	2.13*	0.57	ปานกลาง
42. ประชาชนไม่ได้รับทราบข้อมูลข่าวสารเรื่องการควบคุมตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณด้านการให้บริการแก่ประชาชนของ อบต. ของท่าน อย่างชัดเจน	(219) 23.3	(582) 61.9	(139) 14.8	2.09	0.61	ปานกลาง
43. งบประมาณด้านการให้บริการแก่ประชาชนใน อบต. ของท่าน ยังไม่เพียงพอเมื่อเทียบกับด้านอื่น	(237) 25.2	(529) 56.3	(174) 18.5	2.07	0.66	ปานกลาง
44. อบต. ของท่าน ไม่มีการวางแผนด้านงบประมาณที่ชัดเจนและโปร่งใส	(307) 32.7	(571) 60.7	(146) 15.5	2.08	0.62	ปานกลาง
รวม				**2.10**	**0.38**	**ปานกลาง**

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

ปัญหาของประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของ อบต. รวม 3 ด้าน	ระดับความคิดเห็น			$\overline{X}$	S.D.	ระดับความเห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)			
ด้านการบริหารงานทั่วไป						
45. อบต. ของท่าน ให้บริการล่าช้า ทำให้ไม่สามารถให้บริการหรือแก้ไขปัญหาเร่งด่วนให้แก่ประชาชนได้ทันเวลา	(307) 32.7	(433) 46.1	(200) 21.3	2.11*	0.73	ปานกลาง
46. อบต. ของท่าน ขาดการนำแผนด้านการให้บริการแก่ประชาชนที่วางไว้ไปปฏิบัติอย่างจริงจัง	(106) 11.3	(667) 71.0	(167) 17.8	1.94	0.54	ปานกลาง
47. อบต. ของท่าน ไม่กำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติงานเพื่อให้บริการแก่ประชาชนอย่างชัดเจน เช่น การสร้างถนน และการเก็บขยะมูลฝอย	(127) 13.5	(614) 65.3	(199) 21.2	1.92	0.58	ปานกลาง
48. อบต. ของท่าน ประสานงานด้านการให้บริการแก่ประชาชนกับหน่วยงานอื่นยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร	(227) 24.1	(484) 51.5	(229) 24.4	2.00	0.70	ปานกลาง
รวม				**2.00**	**0.41**	**ปานกลาง**
เฉลี่ยรวม				**2.07**	**0.29**	**ปานกลาง**

การศึกษาตารางที่ 4.6 แสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาของประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามปัญหารวม 3 ด้าน ได้แก่ ปัญหาด้านการบริหารบุคลากร การบริหาร

งบประมาณ และการบริหารงานทั่วไป โดยแต่ละด้านประกอบด้วยปัญหา 12 ข้อ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้

1) ปัญหาด้านการบริหารบุคลากร กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย2.25) ว่า (1) การพัฒนาและสร้างบุคลากรด้านการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลไม่ต่อเนื่อง (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.13) ว่า การพัฒนาบุคลากรด้านการให้บริการแก่ประชาชนเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของนโยบายเศรษฐกิจและสังคมในองค์การบริหารส่วนตำบลไม่ทันเวลา (3) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.07) ว่า ผู้บริหารบางคนในองค์การบริหารส่วนตำบลขาดวิสัยทัศน์หรือการมองการณ์ไกลล่วงหน้าในการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชน และ (4) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.02) ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชนของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลโดยรวมลดลง

2) ปัญหาด้านการบริหารงบประมาณ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย2.13) ว่า (1) การใช้งบประมาณด้านการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลไม่ตรงตามความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.09) ว่า ประชาชนไม่ได้รับทราบข้อมูลข่าวสารเรื่องการควบคุมตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณด้านการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลอย่างชัดเจน (3) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย2.08) ว่า องค์การบริหารส่วนตำบลไม่มีการวางแผนด้านงบประมาณที่ชัดเจนและโปร่งใส และ (4) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.07) ว่า งบประมาณด้านการให้บริการแก่ประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลยังไม่เพียงพอเมื่อเทียบกับด้านอื่น

3) ปัญหาด้านการบริหารงานทั่วไป กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.11) ว่า องค์การบริหารส่วนตำบลให้บริการล่าช้า ทำให้ไม่สามารถให้บริการหรือแก้ไขปัญหาเร่งด่วนให้แก่ประชาชนได้ทันเวลา (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.00) ว่า องค์การบริหารส่วนตำบลด้านการให้บริการแก่ประชาชนกับหน่วยงานอื่นยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร (3) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.94) ว่า องค์การบริหารส่วนตำบลขาดการนำแผนด้านการให้บริการแก่ประชาชนที่วางไว้ไปปฏิบัติอย่างจริงจัง และ (4) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.92) ว่า องค์การบริหารส่วนตำบลไม่กำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติงานเพื่อให้บริการแก่ประชาชนอย่างชัดเจน เช่น การสร้างถนน และการเก็บขยะมูลฝอย

สรุป ในการศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาของประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามปัญหารวม 3 ด้าน ได้แก่ ปัญหาด้านการบริหารบุคลากร การบริหารงบประมาณ และการบริหารงานทั่วไป เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 2.07)

<u>หมายเหตุ</u> ปัญหาตามกรอบแนวคิด SWOT ซึ่งประกอบด้วย ปัญหาด้านการบริหารบุคลากร การบริหารงบประมาณ และการบริหารงานทั่วไป รวม 3 ด้าน ในตารางที่ 4.6 ดังกล่าวข้างต้นนี้ แต่ละด้านมีหลายปัญหา แต่ในที่นี้ ได้พิจารณาคัดเลือกเฉพาะปัญหาที่สำคัญที่สุดของแต่ละด้าน เพื่อนำไปใช้ศึกษาวิเคราะห์ใน "กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา" ในบทที่ 5 หัวข้อ 2. อภิปรายผล (มีเครื่องหมาย *) หัวข้อย่อย ปัญหาและแนวทางการพัฒนา

2.3 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี เป็นการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารงานบุคลากร ด้านการบริหารงบประมาณ และด้านการบริหารงานทั่วไป ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 ค่าสถิติความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามแนวทางการพัฒนารวม 3 ด้าน ได้แก่ ปัญหาด้านการบริหารบุคลากร ด้านการบริหารงบประมาณ และด้านการบริหารงานทั่วไป

แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของ อบต.รวม 3 ด้าน	ระดับความคิดเห็น			$\overline{X}$	S.D.	ระดับความเห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)			
ด้านการบริหารบุคลากร						
49. อบต. ของท่าน ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนา/ฝึกอบรมบุคลากรของ อบต. อย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชน	(380) 40.4	(457) 48.6	(103) 11.0	2.29*	0.65	ปานกลาง
50. อบต. ของท่านควรควบคุมตรวจสอบและประเมินผลประสิทธิภาพของบุคลากรทุกระดับของ อบต. อย่างเข้มงวดและรัดกุม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องการให้บริการแก่ประชาชน	(176) 18.7	(636) 67.7	(128) 13.6	2.05	0.57	ปานกลาง
51. อบต. ของท่าน ควรวางแผนพัฒนาบุคลากรด้านการให้บริการในระยะกลางและระยะยาว เพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงทางด้านนโยบาย เศรษฐกิจ และสังคม ในอนาคต	(203) 21.6	(570) 60.6	(167) 17.8	2.04	0.63	ปานกลาง

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของ อบต.รวม 3 ด้าน	ระดับความคิดเห็น			$\overline{X}$	S.D.	ระดับความเห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)			
ด้านการบริหารบุคลากร						
52. รัฐบาลหรือส่วนกลางควรจัดฝึกอบรมผู้บริหารทุกระดับของ อบต. ของท่าน โดยเน้นด้านการให้บริการแก่ประชาชน	(280) 29.8	(493) 52.4	(167) 17.8	2.12	0.68	ปานกลาง
รวม				**2.13**	**0.38**	**ปานกลาง**
ด้านการบริหารงบประมาณ						
53. อบต. ของท่าน ควรใช้งบประมาณด้านการให้บริการแก่ประชาชนอย่างประหยัด คุ้มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด	(228) 24.3	(629) 66.9	(83) 8.8	2.15*	0.55	ปานกลาง
54. อบต. ของท่าน ควรเพิ่มงบประมาณด้านการให้บริการแก่ประชาชน	(206) 21.9	(598) 63.6	(136) 14.5	2.07	0.60	ปานกลาง
55. อบต. ของท่าน ควรจัดงบประมาณสำหรับการนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ เช่น คอมพิวเตอร์ และระบบข้อมูลข่าวสารผ่านทางอินเตอร์เน็ต มาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ประชาชน	(212) 22.6	(611) 65.0	(117) 12.4	2.10	0.58	ปานกลาง

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของ อบต. รวม 3 ด้าน	ระดับความคิดเห็น			$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)			
56. อบต. ของท่าน ควรขยายฐานการจัดเก็บภาษี ให้ครอบคลุมทุกประเภทตามอำนาจหน้าที่ เพื่อนำมาพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชน	(211) 22.4	(589) 62.7	(140) 14.9	2.08	0.61	ปานกลาง
รวม				**2.11**	**0.35**	**ปานกลาง**
ด้านการบริหารงานทั่วไป						
57. อบต. ของท่าน ควรส่งเสริมให้มีการประสานงานระหว่างหน่วยงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเพิ่มมากขึ้น	(345) 36.7	(384) 40.9	(211) 22.4	2.14*	0.76	ปานกลาง
58. อบต. ของท่าน ควรให้ความสำคัญกับการวางแผน การปฏิบัติตามแผน เและการประเมินผลแผนปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชนเพิ่มมากขึ้น	(122) 13.0	(673) 71.6	(145) 15.4	1.98	0.53	ปานกลาง
59. อบต. ของท่าน ควรสร้างระบบบริหารที่มีประสิทธิภาพและเหมาะสมโดยไม่ขัดต่อกฎหมาย	(188) 20.0	(550) 58.5	(202) 21.5	1.99	0.64	ปานกลาง

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาของ อบต. รวม 3 ด้าน	ระดับความคิดเห็น มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความเห็นด้วย
ด้านการบริหารงานทั่วไป						
60. อบต. ของท่าน ควรสนับสนุนและส่งเสริมการบริหารแบบกลุ่มเครือข่ายการให้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชน	(182) 19.4	(564) 60.0	(194) 20.6	1.99	0.63	ปานกลาง
รวม				**2.03**	**0.41**	**ปานกลาง**
เฉลี่ยรวม				**2.08**	**0.22**	**ปานกลาง**

การศึกษาตารางที่ 4.7 แสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามปัญหารวม 3 ด้าน ได้แก่ แนวทางการพัฒนาด้านการบริหารบุคลากร การบริหารงบประมาณ และการบริหารงานทั่วไป โดยแต่ละด้านประกอบด้วยปัญหา 12 ข้อ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้

1) แนวทางการพัฒนาด้านการบริหารบุคลากร กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.29) ว่า (1) องค์การบริหารส่วนตำบล ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนา/ฝึกอบรมบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชน (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.12) ว่า รัฐบาลหรือส่วนกลางควรจัดฝึกอบรมผู้บริหารทุกระดับขององค์การบริหารส่วนตำบลโดยเน้นด้านการให้บริการแก่ประชาชน (3) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.05) ว่า องค์การบริหารส่วนตำบลควรควบคุมตรวจสอบและประเมินผลประสิทธิภาพของบุคลากรทุกระดับขององค์การบริหารส่วนตำบลอย่างเข้มงวดและรัดกุม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องการให้บริการแก่ประชาชน และ (4) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.04) ว่า องค์การบริหารส่วน

ตำบลควรวางแผนพัฒนาบุคลากรด้านการให้บริการในระยะกลางและระยะยาว เพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงทางด้านนโยบาย เศรษฐกิจ และสังคม ในอนาคต

2) แนวทางการพัฒนาด้านการบริหารงบประมาณ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.15) ว่า (1) องค์การบริหารส่วนตำบลควรใช้งบประมาณด้านการให้บริการแก่ประชาชนอย่างประหยัด คุ้มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.10) ว่า องค์การบริหารส่วนตำบลควรจัดงบประมาณสำหรับการนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ เช่น คอมพิวเตอร์ และระบบข้อมูลข่าวสารผ่านทางอินเตอร์เน็ต มาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ประชาชน (3) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.08) ว่า องค์การบริหารส่วนตำบลควรขยายฐานการจัดเก็บภาษี ให้ครอบคลุมทุกประเภทตามอำนาจหน้าที่ เพื่อนำมาพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชน และ (4) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.07) ว่า องค์การบริหารส่วนตำบลควรเพิ่มงบประมาณด้านการให้บริการแก่ประชาชน

3) แนวทางการพัฒนาด้านการบริหารงานทั่วไป กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.14) ว่า (1) องค์การบริหารส่วนตำบลควรส่งเสริมให้มีการประสานงานระหว่างหน่วยงาน โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเพิ่มมากขึ้น (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.99) ว่า องค์การบริหารส่วนตำบลควรสนับสนุนและส่งเสริมการบริหารแบบกลุ่มเครือข่ายการให้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชน (3) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.99) ว่า องค์การบริหารส่วนตำบลควรสร้างระบบบริหารที่มีประสิทธิภาพ และเหมาะสมโดยไม่ขัดต่อกฎหมาย และ (4) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.98) ว่า องค์การบริหารส่วนตำบลควรให้ความสำคัญกับการวางแผน การปฏิบัติตามแผน และการประเมินผลแผนปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชนเพิ่มมากขึ้น

สรุป ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามแนวทางการพัฒนารวม 3 ด้าน ได้แก่ ปัญหาด้านการบริหารบุคลากร ด้านการบริหารงบประมาณ และด้านการบริหารงานทั่วไป เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 2.08)

2.4 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการเปรียบเทียบภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ในปัจจุบันกับในอดีต และกับองค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่ใกล้เคียง รวมทั้งการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบล แบ่งเป็น 2 หัวข้อ ดังนี้

2.4.1 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการเปรียบเทียบภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ในปัจจุบันกับในอดีต และกับองค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่ใกล้เคียง

2.4.2 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบล

2.4.1 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการเปรียบเทียบภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ในปัจจุบันกับในอดีต และกับองค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่ใกล้เคียง ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 ค่าสถิติการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ในปัจจุบันกับในอดีต และกับองค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่ใกล้เคียง จำแนกตามการเปรียบเทียบในปัจจุบันกับในอดีตและกับหน่วยงานอื่น

การเปรียบเทียบภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนา	ระดับความเห็นด้วย				$\overline{X}$	S.D.	ระดับความเห็นด้วย
	มาก (n) %	ปานกลาง (n) %	น้อย (n) %	รวม (n) %			
1. ในภาพรวม ประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชนของ อบต. ของท่านในปัจจุบันสูงกว่าในอดีต	(287) 30.5	(549) 58.4	(104) 11.1	(940) 100	2.19 *	0.62	ปานกลาง
2. ในภาพรวม ประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชนของ อบต. ของท่านสูงกว่าในพื้นที่ใกล้เคียง เช่น อำเภอบางกรวย	(185) 19.7	(652) 69.4	(103) 11.0	(940) 100	2.09	0.55	ปานกลาง
เฉลี่ยรวม					**2.14**	**0.45**	**ปานกลาง**

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.8 แสดงให้เห็นการเปรียบเทียบภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนา ว่า (1) การเปรียบเทียบภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในปัจจุบันกับในอดีต กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.19) ว่า ในภาพรวม ประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในปัจจุบันสูงกว่าในอดีต และ (2) การเปรียบเทียบภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชนของ องค์การบริหารส่วนตำบลกับพื้นที่ใกล้เคียง กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย

2.09) ว่า ในภาพรวม ประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงกว่าในพื้นที่ใกล้เคียง เช่น อำเภอบางกรวย

สรุป ในการศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการเปรียบเทียบภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ในปัจจุบันกับในอดีต และกับองค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่ใกล้เคียง พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 2.14)

2.4.2 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี แบ่งเป็น 4 หัวข้อ ตามลำดับ ดังนี้

1) การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ตามกรอบแนวคิด SWOT จำแนกตามเพศ คือ เพศชายกับเพศหญิง

2) การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามเพศ คือ เพศชายกับเพศหญิง

3) การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ตามกรอบแนวคิด SWOT จำแนกตามระดับการศึกษา คือ ต่ำกว่าปริญญาตรีกับปริญญาตรีและสูงกว่า

1) การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ตามกรอบแนวคิด SWOT จำแนกตามเพศ คือ เพศชายกับเพศหญิง

ตารางที่ 4.9 ค่าสถิติการเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ตามกรอบแนวคิด SWOT จำแนกตามเพศ คือ เพศชายกับเพศหญิง

การเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชนของ อบต. ตามกรอบแนวคิด SWOT จำแนกตามเพศ	กลุ่มตัวอย่าง (n = 940)				t	Sig. (2-tailed)
	ชาย (n = 437)		หญิง (n = 503)			
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.		
1. ประสิทธิภาพที่เป็นจุดแข็ง หรือปัจจัยภายในที่สนับสนุนหน่วยงาน	2.06	0.29	2.07	0.28	-0.329	0.742 n.s.
2. ประสิทธิภาพที่เป็นจุดอ่อน หรือปัจจัยภายในที่ไม่สนับสนุนหน่วยงาน	2.08	0.29	2.06	0.30	0.855	0.393 n.s.
3. ประสิทธิภาพที่เป็นโอกาส หรือปัจจัยภายนอกที่สนับสนุนหน่วยงาน	2.13	0.31	2.13	0.29	-0.099	0.922 n.s.
4. ประสิทธิภาพที่เป็นข้อจำกัด หรือปัจจัยภายนอกที่ไม่สนับสนุนหน่วยงาน	2.08	0.30	2.09	0.32	-0.353	0.724 n.s.
เฉลี่ยรวม	**2.09**	**0.24**	**2.09**	**0.25**	**0.017**	

<u>หมายเหตุ</u> เฉพาะตารางที่วิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ผู้ศึกษาได้ยึดถือแนวทางการวิเคราะห์ ดังนี้

1) การวิเคราะห์หรือการทดสอบค่าที (t-test) เป็นการทดสอบผลต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 2 กลุ่มเท่านั้น เช่น ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศชายกับเพศหญิงต่อคำถามที่นำมาวิเคราะห์ว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่ สำหรับในที่นี้ได้พิจารณาจากค่า Sig. (2-tailed) กล่าวคือ ถ้าความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม **แตกต่างกัน** ค่า Sig. (2-tailed) จะ**น้อยกว่า** α หรือเขียนว่า Sig. (2-tailed) < α (ในตารางข้างบน ได้ใส่เครื่องหมาย

* ไว้) แต่ถ้าความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม**ไม่แตกต่างกัน** ค่า Sig. (2-tailed) **จะมากกว่าหรือเท่ากับ** α หรือเขียนว่า Sig. (2-tailed) > α หรือ Sig. (2-tailed) = α (ในตารางข้างบน ได้ใส่เครื่องหมาย $^{n.s.}$ไว้ ซึ่งหมายถึง non significant หรือ ไม่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05)

2) t หมายถึง ค่าสถิติที่คำนวณได้จากข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง

3) Sig. (2-tailed) หมายถึง ค่าความน่าจะเป็นในการยอมรับหรือปฏิเสธสมมติฐาน (หมายถึง ข้อคิดเห็นหรือข้อความที่ใช้เป็นมูลฐานของการหาเหตุผลของการวิจัย) ในกรณีนี้ หมายถึง แตกต่าง หรือ ไม่แตกต่างกัน

4) ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (α) ที่ใช้เป็นเกณฑ์สำหรับการยอมรับหรือปฏิเสธสมมติฐาน ว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างแตกต่างกันหรือไม่แตกต่างกัน ในที่นี้กำหนดให้ α = 0.05 หรือที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05 หรือ 95%

5) * หมายถึง ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม แตกต่างกัน (Sig. (2-tailed) < α)

6) $^{n.s.}$ หมายถึง ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มไม่แตกต่างกัน (Sig. (2-tailed) > α)

จากการวิเคราะห์ตารางที่ 4.10 เป็นการเปรียบเทียบให้เห็นความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นเพศชายกับเพศหญิงต่อประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ตามกรอบแนวคิด SWOT รวม 4 ด้าน ได้แก่ (1) ประสิทธิภาพที่เป็นจุดแข็ง หรือปัจจัยภายในที่สนับสนุนหน่วยงาน (2) ประสิทธิภาพที่เป็นจุดอ่อน หรือปัจจัยภายในที่ไม่สนับสนุนหน่วยงาน (3) ประสิทธิภาพที่เป็นโอกาสหรือปัจจัยภายนอกที่สนับสนุนหน่วยงาน และ (4) ประสิทธิภาพที่เป็นข้อจำกัด หรือปัจจัยภายนอกที่ไม่สนับสนุนหน่วยงาน พบว่า **ไม่แตกต่างกัน** โดยค่า Sig.(2-tailed) **มากกว่า** α (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) ทั้งนี้ ได้ใส่เครื่องหมาย $^{n.s.}$ ไว้ในตาราง (ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.742, 0.393, 0.922 และ 0.724 ตามลำดับ) เช่นนี้หมายความว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นเพศชายกับเพศหญิงในเรื่องประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ไม่แตกต่างกัน (ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) ทั้งหมด 4 ด้าน

สรุป การเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศชายกับเพศหญิงต่อประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ตามกรอบแนวคิด SWOT รวม 4 ด้าน พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันทั้ง 4 ด้าน

2) การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามเพศ คือ เพศชายกับเพศหญิง

ตารางที่ 4.10 ค่าสถิติการเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามเพศ คือ เพศชายกับเพศหญิง

การเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชนของ อบต. จำแนกตามเพศ	**กลุ่มตัวอย่าง (n = 940)**				**t**	**Sig. (2-tailed)**
	ชาย (n = 437)		**หญิง (n = 503)**			
	$\overline{X}$	**S.D.**	$\overline{X}$	**S.D.**		
1. ในภาพรวม ประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชนของ อบต. ของท่าน ในปัจจุบันสูงกว่าในอดีต	2.16	0.62	2.22	0.61	-1.389	0.165 n.s.
2. ในภาพรวม ประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชนของ อบต. ของท่านสูงกว่าในพื้นที่ใกล้เคียง เช่น อำเภอบางกรวย	2.09	0.55	2.08	0.55	0.255	0.822 n.s.
เฉลี่ยรวม	**2.12**	**0.46**	**2.15**	**0.42**	**-0.82**	

จากการวิเคราะห์ตารางที่ 4.9 ข้างต้น เป็นการเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นเพศชายกับเพศหญิงต่อภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี พบว่า (1) ในภาพรวม ประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรีในปัจจุบันสูงกว่า

ในอดีต และ (2) ในภาพรวม ประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรีสูงกว่าในพื้นที่ใกล้เคียง เช่น อำเภอบางกรวย มีความแตกต่างกัน โดยค่า Sig. (2-tailed) มากกว่า α (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) ทั้งนี้ ได้ใส่เครื่องหมาย $^{n.s.}$ ไว้ในตาราง (ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.165 และ 0.822 ตามลำดับ) เช่นนี้ หมายความว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศชายกับเพศหญิงต่อภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอ ปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ในปัจจุบันกับในอดีต และกับหน่วยงานอื่น ไม่มีความแตกต่างกัน (ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05)

สรุป การเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นเพศชายกับเพศหญิงต่อภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ในปัจจุบันกับในอดีต และกับหน่วยงานอื่น พบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน

3) การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ตามกรอบแนวคิด SWOT จำแนกตามระดับการศึกษา คือ ต่ำกว่าปริญญาตรีกับปริญญาตรีและสูงกว่า

ตารางที่ 4.11 ค่าสถิติการเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ตามกรอบแนวคิด SWOTจำแนกตามระดับการศึกษา คือ ต่ำกว่าปริญญาตรีกับปริญญาตรีและสูงกว่า

การเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชนของ อบต. ตามกรอบแนวคิด SWOT จำแนกตามระดับการศึกษา	**กลุ่มตัวอย่าง (n = 940)**				**t**	**Sig. (2-tailed)**
	ต่ำกว่าปริญญาตรี (n = 541)		**ปริญญาตรีหรือเทียบเท่าและสูงกว่าปริญญาตรี (n = 399)**			
	$\overline{X}$	**S.D.**	$\overline{X}$	**S.D.**		
1. ประสิทธิภาพที่เป็นจุดแข็ง หรือปัจจัยภายในที่สนับสนุนหน่วยงาน	2.09	0.32	2.04	0.23	2.491	0.013*
2. ประสิทธิภาพที่เป็นจุดอ่อน หรือปัจจัยภายในที่ไม่สนับสนุนหน่วยงาน	2.08	0.31	2.06	0.26	1.000	0.317 n.s.
3. ประสิทธิภาพที่เป็นโอกาส หรือปัจจัยภายนอกที่สนับสนุนหน่วยงาน	2.14	0.31	2.12	0.29	0.983	0.326 n.s.
4. ประสิทธิภาพที่เป็นข้อจำกัด หรือปัจจัยภายนอกที่ไม่สนับสนุนหน่วยงาน	2.10	0.33	2.06	0.28	1.886	0.060 n.s.
เฉลี่ยรวม	**2.10**	**0.27**	**2.07**	**0.21**	**1.925**	

จากการวิเคราะห์ตารางที่ 4.11 เป็นการเปรียบเทียบให้เห็นความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีกับปริญญาตรีและสูงกว่าต่อประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ตามกรอบแนวคิด SWOT รวม 4 ด้าน ดังนี้ (1) ประสิทธิภาพที่เป็นจุดแข็ง หรือปัจจัยภายในที่สนับสนุนหน่วยงาน พบว่า มีความ**แตกต่างกัน** โดยค่า Sig.(2-tailed) **น้อยกว่า** α (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) ทั้งนี้ ได้ใส่เครื่องหมาย * ไว้ในตาราง (ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.013) เช่นนี้หมายความว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2

กลุ่มที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีกับปริญญาตรีและสูงกว่าในเรื่องขีดความสามารถที่เป็นจุดแข็งหรือปัจจัยภายในที่สนับสนุนหน่วยงาน มีความแตกต่างกัน (ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05)

ส่วน (1) ประสิทธิภาพที่เป็นจุดอ่อนหรือปัจจัยภายในที่ไม่สนับสนุนหน่วยงาน (2) ประสิทธิภาพที่เป็นโอกาส หรือปัจจัยภายนอกที่สนับสนุนหน่วยงาน และ (3) ประสิทธิภาพที่เป็นข้อจำกัด หรือปัจจัยภายนอกที่ไม่สนับสนุนหน่วยงานพบว่า **ไม่แตกต่างกัน** โดยค่า Sig.(2-tailed) **มากกว่า** α (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) ทั้งนี้ ได้ใส่เครื่องหมาย $^{n.s.}$ ไว้ในตาราง (ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.317, 0.326 และ 0.060 ตามลำดับ) เช่นนี้หมายความว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีกับปริญญาตรีและสูงกว่าต่อประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ไม่แตกต่างกัน (ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) จำนวน 3 ด้านดังกล่าว

สรุป การเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีกับปริญญาตรีและสูงกว่าต่อประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ตามกรอบแนวคิด SWOT รวม 4 ด้าน พบว่า มีความแตกต่างกันจำนวน 1 ด้าน และไม่แตกต่างกันจำนวน 3 ด้าน

ตอนที่ 3 ข้อสรุปที่ได้จากการแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 3 นี้แบ่งเป็น 2 หัวข้อ ได้แก่

3.1 สรุปความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ตามกรอบแนวคิด SWOT

3.2 สรุปความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหา แนวทางการพัฒนา การเปรียบเทียบภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ตามกรอบแนวคิด SWOT

3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ตามกรอบแนวคิด SWOT สรุปไว้ในภาพที่ 4.1

ประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชนของ อบต. ในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ตามกรอบแนวคิด SWOT	ระดับความเห็นด้วย (ร้อยละ)			+	ภาพรวม	ระดับความเห็นด้วย (ร้อยละ)			ประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี
	มาก	ปานกลาง	น้อย			มาก	ปานกลาง	น้อย	
1. ประสิทธิภาพที่เกี่ยวกับจุดแข็ง (Strength) หรือปัจจัยภายในที่สนับสนุน อบต.									
1.1 ด้านการบริหารบุคลากร									
1. บุคลากรของ อบต. ของท่านให้บริการแก่ประชาชนด้วยความเต็มใจและเอาใจใส่	15.30	**59.5**	25.5	+	ในภาพรวม อบต. ของท่าน มีจุดแข็ง (ภายใน) ในการบริหารการพัฒนาด้านบุคลากร	17.4	**51.7**	30.9	
2. บุคลากรของ อบต. ของท่านมีความรู้ความสามารถและรับผิดชอบในหน้าที่การให้บริการแก่ประชาชน	11.2	**71.5**	17.3						
1.2 ด้านการบริหารงบประมาณ									
1. อบต. ของท่าน ใช้งบประมาณในการให้บริการแก่ประชาชนอย่างประหยัด คุ้มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด	28.2	**61.3**	10.5	+	ในภาพรวม อบต. ของท่าน มีจุดแข็ง (ภายใน) ในการบริหารการพัฒนาด้านงบประมาณ	23.3	**54.4**	22.3	
2. งบประมาณที่ อบต. ของท่าน นำมาใช้ในการบริการแก่ประชาชนตรงกับความต้องการของประชาชน	17.9	**68.6**	13.5						
1.3 ด้านการบริหารงานทั่วไป									
1. อบต. ของท่าน ได้ประสานงานในการให้บริการแก่ประชาชนกับหน่วยงานอื่นอย่างมีประสิทธิภาพ	34.6	**56.7**	8.7	+	ในภาพรวม อบต. ของท่าน มีจุดแข็ง (ภายใน) ในการบริหารการพัฒนาด้านการบริหารงานทั่วไป	26.7	**55.6**	17.7	
2. อบต. ของท่าน ให้บริการแก่ประชาชนด้วยความรวดเร็ว	16.0	**7.01**	13.9						

ประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชนของ อบต. ในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ตามกรอบแนวคิด SWOT	ระดับความเห็นด้วย (ร้อยละ)			+	ภาพรวม	ระดับความเห็นด้วย (ร้อยละ)			ประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี
	มาก	ปานกลาง	น้อย			มาก	ปานกลาง	น้อย	
2. ประสิทธิภาพที่เกี่ยวกับจุดอ่อน (Weakness) หรือปัจจัยภายในที่สนับสนุน อบต.									
2.1 ด้านการบริหารบุคลากร									
1. บุคลากรบางส่วนของ อบต. ของท่าน ยึดติดกับการให้บริการแก่ประชาชนรูปแบบเดิม เช่น ล่าช้า	41.2	**51.8**	7.0	+	ในภาพรวม อบต. ของท่าน มีจุดอ่อน (ภายใน) ในการบริหารการพัฒนาด้านบุคลากร	31.1	**57.1**	11.8	
2. ผู้บริหารของ อบต. ของท่าน ไม่ทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีในการให้บริการแก่ประชาชน	20.1	**69.0**	10.9						
2.2 ด้านการบริหารงบประมาณ									
1. งบประมาณที่ อบต. ของท่านได้รับไม่เพียงพอกับการดำเนินโครงการเพื่อให้บริการแก่ประชาชน	27.3	**59.9**	12.8	+	ในภาพรวม อบต. ของท่าน มีจุดอ่อน (ภายใน) ในการบริหารการพัฒนาด้านงบประมาณ	25.0	**59.8**	15.2	
2. การบริหารงบประมาณด้านการให้บริการแก่ประชาชนของ อบต. ของท่าน ยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร เช่น ขาดการควบคุมตรวจสอบอย่างรัดกุม	17.1	**72.0**	10.9						
2.3 ด้านการบริหารงานทั่วไป									
1. อบต. ของท่าน มีขั้นตอนในการให้บริการแก่ประชาชนมากและยุ่งยาก	22.2	**59.6**	18.2	+	ในภาพรวม อบต. ของท่าน มีจุดอ่อน (ภายใน) ในการบริหารการพัฒนาด้านการบริหารงานทั่วไป	19.1	**55.1**	25.7	
2. อบต. ของท่าน ให้บริการแก่ประชาชนอย่างไม่เป็นอิสระเนื่องจากถูกแทรกแซงจากกลุ่มผู้มีผลประโยชน์	12.6	**67.8**	19.7						

ประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชนของ อบต. ในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ตามกรอบแนวคิด SWOT	ระดับความเห็นด้วย (ร้อยละ)			+	ภาพรวม	ระดับความเห็นด้วย (ร้อยละ)			ประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชนของ องค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี
	มาก	ปานกลาง	น้อย			มาก	ปานกลาง	น้อย	
3. ประสิทธิภาพที่เกี่ยวกับโอกาส (Opportunity) หรือปัจจัยภายในที่สนับสนุน อบต.									
3.1 ด้านการบริหารบุคลากร									
1. อบต. ของท่านได้รับการสนับสนุนด้านบุคลากรจากส่วนกลางหรือรัฐบาล ทำให้บุคลากรใน อบต. ของท่านให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น	30.3	**56.9**	12.8	+	ในภาพรวม อบต. ของท่าน มีโอกาส (ภายนอก) ในการบริหารการพัฒนาด้านบุคลากร	27.7	**53.3**	19.0	
2. ประชาชนได้มีโอกาสเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินผลการปฏิบัติหน้าที่ด้านการให้บริการของบุคลากรใน อบต. ของท่าน	18.5	**70.1**	11.4						
3.2 ด้านงบประมาณ									
1. อบต. ของท่าน ได้จัดเก็บรายได้จากค่าธรรมเนียม ค่าปรับฯลฯ เพิ่มขึ้น เพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาการให้บริการแก่ประชาชน	34.8	**54.6**	10.6	+	ในภาพรวม อบต. ของท่าน มีโอกาส (ภายนอก) ในการบริหารการพัฒนาด้านงบประมาณ	27.2	**55.9**	16.9	
2. อบต. ของท่าน ได้รับเงินอุดหนุนจากรัฐบาลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนเพิ่มมากขึ้น	20.3	**69.1**	10.5						
3.3 ด้านการบริหารงานทั่วไป									
1. การบริหารงานของ อบต. ของท่าน มุ่งเน้นประโยชน์ของประชาชนมากขึ้น	28.3	**55.7**	16.0	+	ในภาพรวม อบต. ของท่าน มีโอกาส (ภายนอก) ในการบริหารการพัฒนาด้านบริหารงานทั่วไป	27.3	**57.9**	14.8	
2. อบต. ของท่าน ได้นำเทคโนโลยี เช่น คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต มาใช้เพื่อช่วยให้การให้บริการแก่ประชาชนมีประสิทธิภาพมากขึ้น	21.9	**68.8**	9.3						

ประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชนของ อบต. ในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรีตามกรอบแนวคิด SWOT	ระดับความเห็นด้วย (ร้อยละ)			+	ภาพรวม	ระดับความเห็นด้วย (ร้อยละ)			ประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี
	มาก	ปานกลาง	น้อย			มาก	ปานกลาง	น้อย	
4. ประสิทธิภาพที่เกี่ยวกับข้อจำกัด (Threat) หรือปัจจัยภายในที่สนับสนุน อบต.									
4.1 ด้านการบริหารบุคลากร									
1. การสรรหาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ และมีจิตสำนึกในการให้บริการแก่ประชาชนเพื่อเข้ามาปฏิบัติราชการใน อบต. ของท่าน ทำได้ยาก	27.7	<u>62.6</u>	9.8	+	ในภาพรวม อบต. ของท่าน มีข้อจำกัด (ภายนอก) ในการบริหารการพัฒนาด้านบุคลากร	24.0	<u>60.2</u>	15.7	
2. บุคลากรที่ปฏิบัติราชการใน อบต. ของท่าน ไม่ได้รับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้จากหน่วยงานภายนอกมากเท่าที่ควร ทำให้การให้บริการแก่ประชาชนไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร	20.1	<u>70.4</u>	9.5						
4.2 ด้านการบริหารงบประมาณ									
1. ประชาชนหรือหน่วยงานภายนอก เช่น สื่อมวลชน เข้ามาตรวจสอบการใช้งบประมาณด้านการให้บริการของ อบต. ของท่านยังไม่มากเท่าที่ควร	33.1	<u>46.8</u>	20.1	+	ในภาพรวม อบต. ของท่าน มีข้อจำกัด (ภายนอก) ในการบริหารการพัฒนาด้านงบประมาณ	21.7	<u>55.5</u>	22.8	
2. การหางบประมาณสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอกของ อบต. ของท่านเพื่อสนับสนุนด้านการให้บริการแก่ประชาชนมีไม่มากเท่าที่ควร	11.7	<u>71.6</u>	16.7						

ประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชนของ อบต. ในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรีตามกรอบแนวคิด SWOT	ระดับความเห็นด้วย (ร้อยละ)			+	ภาพรวม	ระดับความเห็นด้วย (ร้อยละ)			ประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี
	มาก	ปานกลาง	น้อย			มาก	ปานกลาง	น้อย	
4. ประสิทธิภาพที่เกี่ยวกับข้อจำกัด (Threat) หรือปัจจัยภายในที่สนับสนุน อบต.									
4.3 ด้านการบริหารงานทั่วไป									
1. การให้บริการแก่ประชาชนใน อบต. ของท่าน ต้องปรับเปลี่ยนบ่อยครั้งเนื่องจากนโยบายรัฐบาล	33.8	52.3	13.8	+	ในภาพรวม อบต. ของท่าน มีข้อจำกัด (ภายนอก) ในการบริหารการพัฒนาด้านการบริหารงานทั่วไป	24.9	59.9	15.2	
2. การให้บริการแก่ประชาชนใน อบต. ของท่าน ได้รับผลกระทบโดยตรงจากสภาวะเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ	14.9	73.9	11.2						

ภาพที่ 4.1 ค่าสถิติสรุปความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ตามกรอบแนวคิด SWOT

จากภาพที่ 4.1 แสดงให้เห็นว่า

1) ประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี เรื่อง จุดแข็ง

1.1) ประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาด้านการบริหารบุคลากร สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า (1) บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลให้บริการแก่ประชาชนด้วยความเต็มใจและเอาใจใส่ (2) บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลมีความรู้ความสามารถและรับผิดชอบในหน้าที่การให้บริการแก่ประชาชน และ (3) ในภาพรวม องค์การบริหารส่วนตำบลมีจุดแข็ง (ภายใน) ในการบริหารการพัฒนาด้านบุคลากร

1.2) ประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาด้านการบริหารงบประมาณ สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า (1) องค์การบริหารส่วนตำบลใช้งบประมาณในการให้บริการแก่ประชาชนอย่างประหยัด คุ้มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด (2) งบประมาณที่องค์การบริหารส่วนตำบลนำมาใช้ในการให้บริการแก่ประชาชนอย่างประหยัด คุ้มค่า และเกิดประโยชน์

สูงสุด และ (3) ในภาพรวม องค์การบริหารส่วนตำบลมีจุดแข็ง (ภายใน) ในการบริหารการพัฒนาด้านงบประมาณ

1.3) ประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาด้านการบริหารงานทั่วไป สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า (1) องค์การบริหารส่วนตำบลได้ประสานงานในการให้บริการแก่ประชาชนกับหน่วยงานอื่นอย่างมีประสิทธิภาพ (2) องค์การบริหารส่วนตำบลให้บริการแก่ประชาชนด้วยความรวดเร็ว และ (3) ในภาพรวม องค์การบริหารส่วนตำบลมีจุดแข็ง (ภายใน) ในการบริหารการพัฒนาด้านการบริหารงานทั่วไป

2) ประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี เรื่อง จุดอ่อน

2.1) ประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาด้านการบริหารบุคลากร สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า (1) บุคลากรบางส่วนขององค์การบริหารส่วนตำบลยึดติดกับการให้บริการแก่ประชาชนรูปแบบเดิม เช่น ล่าช้า (2) ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลไม่ทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีในการให้บริการแก่ประชาชน และ (3) ในภาพรวม องค์การบริหารส่วนตำบลมีจุดอ่อน (ภายใน) ในการบริหารการพัฒนาด้านบุคลากร

2.2) ประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาด้านการบริหารงบประมาณ สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า (1) งบประมาณที่องค์การบริหารส่วนตำบลได้รับไม่เพียงพอกับการดำเนินโครงการเพื่อให้บริการแก่ประชาชน (2) การบริหารงบประมาณด้านการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร เช่น ขาดการควบคุมตรวจสอบอย่างรัดกุม และ (3) ในภาพรวม องค์การบริหารส่วนตำบลมีจุดอ่อน (ภายใน) ในการบริหารการพัฒนาด้านงบประมาณ

2.3) ประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาด้านการบริหารงานทั่วไป สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่าง เห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า (1) องค์การบริหารส่วนตำบลมีขั้นตอนในการให้บริการแก่ประชาชนมากและยุ่งยาก (2) องค์การบริหารส่วนตำบลให้บริการแก่ประชาชนอย่างไม่เป็นอิสระ เนื่องจากถูกแทรกแซงจากกลุ่มผู้มีผลประโยชน์ และ (3) ในภาพรวม องค์การบริหารส่วนตำบลมีจุดอ่อน (ภายใน) ในการบริหารการพัฒนาด้านการบริหารงานทั่วไป

3) ประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี เรื่อง โอกาส

3.1) ประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาด้านการบริหารบุคลากร สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า (1) องค์การบริหารส่วนตำบลได้รับการสนับสนุนด้านบุคลากรจากส่วนกลางหรือรัฐบาล ทำให้บุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลให้บริการแก่

ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ (2) ประชาชนได้มีโอกาสเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินผลการปฏิบัติหน้าที่ด้านการให้บริการของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล และ (3) ในภาพรวม องค์การบริหารส่วนตำบลมีโอกาส (ภายนอก) ในการบริหารการพัฒนาด้านบุคลากร

3.2) ประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาด้านการบริหารงบประมาณ สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า (1) องค์การบริหารส่วนตำบลได้จัดเก็บรายได้จากค่าธรรมเนียม ค่าปรับ ฯลฯ เพิ่มขึ้น เพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาการให้บริการแก่ประชาชน (2) องค์การบริหารส่วนตำบลได้รับเงินอุดหนุนจากรัฐบาลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนเพิ่มมากขึ้น และ (3) ในภาพรวม องค์การบริหารส่วนตำบลมีโอกาส (ภายนอก) ในการบริหารการพัฒนาด้านงบประมาณ

3.3) ประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาด้านการบริหารงานทั่วไป สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางว่า (1) การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลมุ่งเน้นประโยชน์ของประชาชนมากขึ้น (2) องค์การบริหารส่วนตำบลได้นำเทคโนโลยี เช่น คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต มาใช้เพื่อช่วยให้การให้บริการแก่ประชาชนมีประสิทธิภาพมากขึ้น และ (3) ในภาพรวม องค์การบริหารส่วนตำบลมีโอกาส (ภายนอก) ในการบริหารการพัฒนาด้านการบริหารงานทั่วไป

4) ประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี เรื่อง ข้อจำกัดหรืออุปสรรค

4.1) ประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาด้านการบริหารบุคลากร สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า (1) การสรรหาบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และมีจิตสำนึกในการให้บริการแก่ประชาชนเพื่อเข้ามาปฏิบัติราชการในองค์การบริหารส่วนตำบล ทำได้ยาก (2) บุคลากรที่ปฏิบัติราชการในองค์การบริหารส่วนตำบลไม่ได้รับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้จากหน่วยงานภายนอกมากเท่าที่ควร ทำให้การให้บริการแก่ประชาชนไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร และ (3)ในภาพรวม องค์การบริหารส่วนตำบลมีข้อจำกัด (ภายนอก) ในการบริหารการพัฒนาด้านบุคลากร

4.2) ประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาด้านการบริหารงบประมาณ สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า (1) ประชาชนหรือหน่วยงานภายนอก เช่น สื่อมวลชน เข้ามาตรวจสอบการใช้งบประมาณด้านการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยังไม่มากเท่าที่ควร (2) การหางบประมาณสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอกขององค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อสนับสนุนด้านการให้บริการแก่ประชาชนมีไม่มากเท่าที่ควร และ (3) ในภาพรวม องค์การบริหารส่วนตำบลมีข้อจำกัด (ภายนอก) ในการบริหารการพัฒนาด้านงบประมาณ

4.3) ประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาด้านการบริหารงานทั่วไป สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า (1) การให้บริการแก่ประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลต้องปรับเปลี่ยนบ่อยครั้งเนื่องจากนโยบายรัฐบาล (2) การให้บริการแก่ประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลได้รับผลกระทบโดยตรงจากสภาวะเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ และ (3) ในภาพรวม องค์การบริหารส่วนตำบลมีข้อจำกัด (ภายนอก) ในการบริหารการพัฒนาด้านการบริหารงานทั่วไป

3.2 สรุปความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหา แนวทางการพัฒนา การเปรียบเทียบภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี แบ่งเป็น 3 หัวข้อ ได้แก่

3.2.1 สรุปความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาของประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี

3.2.2 สรุปความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี

3.2.3 สรุปความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการเปรียบเทียบภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี

3.2.4 สรุปความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวมแนวโน้มของประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี

ทั้ง 4 หัวข้อนี้ ได้สรุปไว้ในตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 ค่าสถิติสรุปความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อ หนึ่ง ปัญหา สอง แนวทางการพัฒนา สาม การเปรียบเทียบภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนา และ สี่ ภาพรวมแนวโน้มของประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี

หนึ่ง ปัญหาของประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนา	ระดับความเห็นด้วย			สอง แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนา	ระดับความเห็นด้วย		
	มาก	ปานกลาง	น้อย		มาก	ปานกลาง	น้อย
1. ด้านการบริหารบุคลากร							
1. การพัฒนาและสร้างบุคลากรด้านการให้บริการแก่ประชาชนใน อบต. ของท่านไม่ต่อเนื่อง	37.7	**49.6**	12.8	1. อบต. ของท่าน ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนา/ฝึกอบรมบุคลากรของ อบต. อย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชน	40.4	**48.6**	11.0
2. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชนของบุคลากร อบต. ของท่าน โดยรวมลดลง	16.6	**68.7**	14.7	2. อบต. ของท่านควรควบคุม ตรวจสอบและประเมินผลประสิทธิภาพของบุคลากรทุกระดับของ อบต. อย่างเข้มงวดและรัดกุม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องการให้บริการแก่ประชาชน	18.7	**67.7**	13.6
3. ผู้บริหารบางคนใน อบต. ของท่าน ขาดวิสัยทัศน์หรือการมองการณ์ไกลล่วงหน้าในการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชน	22.1	**63.0**	14.9	3. อบต. ของท่าน ควรวางแผนพัฒนาบุคลากรด้านการให้บริการในระยะกลางและระยะยาวเพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงทางด้านนโยบายเศรษฐกิจ และสังคมในอนาคต	21.6	**60.6**	17.8
4. การพัฒนาบุลากรด้านการให้บริการแก่ประชาชนเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของนโยบายเศรษฐกิจ และสังคมใน อบต. ของท่าน ไม่ทันเวลาและไม่ต่อเนื่อง	30.1	**52.8**	17.1	4. รัฐบาลหรือส่วนกลางควรจัดฝึกอบรมผู้บริหารทุกระดับของ อบต. ของท่าน โดยเน้นด้านการ ให้บริการแก่ประชาชน	29.8	**52.4**	17.8
2. ด้านการบริหารงบประมาณ							
1. การใช้งบประมาณด้านการให้บริการแก่ประชาชนของ อบต. ของท่าน ไม่ตรงตามความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง	23.5	**66.2**	10.3	1. อบต. ของท่าน ควรใช้งบประมาณด้านการให้บริการแก่ประชาชนอย่างประหยัด คุ้มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด	24.3	**66.9**	8.8
2. ประชาชนไม่ได้รับทราบข้อมูลข่าวสารเรื่องการควบคุมตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณด้านการให้บริการแก่ประชาชนของ อบต. ของท่าน อย่างชัดเจน	23.3	**61.9**	14.8	2. อบต. ของท่าน ควรเพิ่มงบประมาณด้านการให้บริการแก่ประชาชน	21.9	**63.6**	14.5

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

หนึ่ง ปัญหาของประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนา	ระดับความเห็นด้วย			สอง แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนา	ระดับความเห็นด้วย		
	มาก	ปานกลาง	น้อย		มาก	ปานกลาง	น้อย
2. ด้านการบริหารงบประมาณ							
3. งบประมาณด้านการให้บริการแก่ประชาชนใน อบต. ของท่าน ยังไม่เพียงพอเมื่อเทียบกับด้านอื่น	25.2	**56.3**	18.5	3. อบต. ของท่าน ควรจัดงบประมาณสำหรับการนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ เช่น คอมพิวเตอร์และระบบข้อมูลข่าวสารผ่านทางอินเตอร์เน็ตมาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ประชาชน	22.6	**65.0**	12.4
4. อบต. ของท่าน ไม่มีการวางแผนด้านงบประมาณที่ชัดเจนและโปร่งใส	23.7	**60.7**	15.5	4. อบต. ของท่าน ควรขยายฐานการจัดเก็บภาษีให้ครอบคลุมทุกประเภทตามอำนาจหน้าที่ เพื่อนำมาพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชน	22.4	**62.7**	14.9
3. ด้านการบริหารงานทั่วไป							
1. อบต. ของท่าน ให้บริการล่าช้า ทำให้ไม่สามารถให้บริการหรือแก้ไขปัญหาเร่งด่วนให้แก่ประชาชนได้ทันเวลา	32.7	**46.1**	21.3	1. อบต. ของท่าน ควรส่งเสริมให้มีการประสานงานระหว่างหน่วยงาน โดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนเพิ่มมากขึ้น	36.7	**40.9**	22.4
2. อบต. ของท่าน ขาดการนำแผนด้านการให้บริการแก่ประชาชนที่วางไว้ไปปฏิบัติอย่างจริงจัง	11.3	**71.0**	17.8	2. อบต. ของท่าน ควรให้ความสำคัญกับการวางแผน การปฏิบัติตามแผนและการประเมินผลแผนปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชนเพิ่มมากขึ้น	13.0	**71.6**	15.4
3. อบต. ของท่าน ไม่กำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติงานเพื่อให้บริการแก่ประชาชนอย่างชัดเจน เช่น การสร้างถนน และการเก็บขยะมูลฝอย	13.5	**65.3**	21.2	3. อบต. ของท่าน ควรสร้างระบบบริหารที่มีประสิทธิภาพและเหมาะสมโดยไม่ขัดต่อกฎหมาย	20.0	**58.5**	21.5
4. อบต. ของท่าน ประสานงานด้านการให้บริการแก่ประชาชนกับหน่วยงานอื่นยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร	24.1	**51.5**	24.4	4. อบต. ของท่าน ควรสนับสนุนและส่งเสริมการบริหารแบบกลุ่มเครือข่ายการให้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชน	19.4	**60.0**	20.6

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

สาม การเปรียบเทียบภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนา	ระดับความเห็นด้วย			สี่ ภาพรวมแนวโน้มของประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนา	ระดับความเห็นด้วย		
	มาก	ปานกลาง	น้อย		มาก	ปานกลาง	น้อย
1. ในภาพรวม ประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชนของ อบต. ของท่าน ในปัจจุบันสูงกว่าในอดีต	30.5	58.4	11.1	1. ในภาพรวม ประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชนของ อบต. ของท่าน ในอนาคตมีแนวโน้มเป็นไปในทิศทางที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อบุคลากรและประชาชนเพิ่มมากขึ้น	25.6	58.3	16.1
2. ในภาพรวม ประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชนของ อบต. ของท่าน สูงกว่าในพื้นที่ใกล้เคียง เช่น อำเภอบางกรวย	19.7	69.4	11.0	2. ในภาพรวม ประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชนของ อบต. ของท่าน ในอนาคตมีแนวโน้มที่จะมีประสิทธิภาพสูงกว่าในปัจจุบัน	22.6	61.7	15.7

จากตารางที่ 4.12 แสดงให้เห็นว่า

3.2.1 สรุปความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาของประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี มีดังนี้

1) ปัญหาด้านการบริหารบุคลากร สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า (1) การพัฒนาและสร้างบุคลากรด้านการให้บริการแก่ประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลไม่ต่อเนื่อง (2) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชนของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลโดยรวมลดลง (3) ผู้บริหารบางคนในองค์การบริหารส่วนตำบลขาดวิสัยทัศน์หรือการมองการณ์ไกลล่วงหน้าในการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชน และ (4) การพัฒนาบุคลากรด้านการให้บริการแก่ประชาชนเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของนโยบายเศรษฐกิจและสังคมในองค์การบริหารส่วนตำบลไม่ทันเวลา และไม่ต่อเนื่อง

2) ปัญหาด้านการบริหารงบประมาณ สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า (1) การใช้งบประมาณด้านการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลไม่ตรงตามความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง (2) ประชาชนไม่ได้รับทราบข้อมูลข่าวสารเรื่องการควบคุมตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณด้านการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลอย่างชัดเจน (3) งบประมาณด้านการให้บริการแก่ประชาชนในองค์การ

บริหารส่วนตำบลยังไม่เพียงพอเมื่อเทียบกับด้านอื่น และ (4) องค์การบริหารส่วนตำบลไม่มีการวางแผนด้านงบประมาณที่ชัดเจนและโปร่งใส

3) ปัญหาด้านการบริหารงานทั่วไป สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า (1) องค์การบริหารส่วนตำบลให้บริการล่าช้า ทำให้ไม่สามารถให้บริการหรือแก้ไขปัญหาเร่งด่วนให้แก่ประชาชนได้ทันเวลา (2) องค์การบริหารส่วนตำบลขาดการนำแผนด้านการให้บริการประชาชนที่วางไว้ไปปฏิบัติอย่างจริงจัง (3) องค์การบริหารส่วนตำบลไม่กำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติงานเพื่อให้บริการแก่ประชาชนอย่างชัดเจน เช่น การสร้างถนน และการเก็บขยะมูลฝอย และ (4) องค์การบริหารส่วนตำบลประสานงานด้านการให้บริการแก่ประชาชนกับหน่วยงานอื่นยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร

3.2.2 สรุปความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี มีดังนี้

1) แนวทางการพัฒนาด้านการบริหารบุคลากร สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า (1) องค์การบริหารส่วนตำบลควรให้ความสำคัญกับการพัฒนา/ฝึกอบรมบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชน (2) องค์การบริหารส่วนตำบลควรควบคุมตรวจสอบ และประเมินผลประสิทธิภาพของบุคลากรทุกระดับขององค์การบริหารส่วนตำบลอย่างเข้มงวดและรัดกุม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องการให้บริการแก่ประชาชน (3) องค์การบริหารส่วนตำบลควรวางแผนพัฒนาบุคลากรด้านการให้บริการในระยะกลางและระยะยาวเพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงทางด้านนโยบายเศรษฐกิจและสังคมในอนาคต และ (4) รัฐบาลหรือส่วนกลางควรจัดฝึกอบรมผู้บริหารทุกระดับขององค์การบริหารส่วนตำบลโดยเน้นการให้บริการแก่ประชาชน

2) แนวทางการพัฒนาด้านการบริหารงบประมาณ สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า (1) องค์การบริหารส่วนตำบลควรใช้งบประมาณด้านการให้บริการแก่ประชาชนอย่างประหยัด คุ้มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด (2) องค์การบริหารส่วนตำบลควรเพิ่มงบประมาณด้านการให้บริการแก่ประชาชน (3) องค์การบริหารส่วนตำบลควรจัดงบประมาณสำหรับการนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ เช่น คอมพิวเตอร์ และระบบข้อมูลข่าวสารผ่านทางอินเตอร์เน็ตมาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ประชาชน และ (4) องค์การบริหารส่วนตำบลควรขยายฐานการจัดเก็บภาษีให้ครอบคลุมทุกประเภทตามอำนาจหน้าที่เพื่อนำมาพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชน

3) แนวทางการพัฒนาด้านการบริหารงานทั่วไป สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า (1) องค์การบริหารส่วนตำบลควรส่งเสริมให้มีการประสานงานระหว่างหน่วยงาน โดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนเพิ่มมากขึ้น (2) องค์การบริหารส่วนตำบลควรให้ความสำคัญกับการวางแผน การปฏิบัติตามแผน และการแระเมินผลแผนปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชนเพิ่มมากขึ้น (3) องค์การบริหารส่วนตำบลควรสร้างระบบบริหารที่มีประสิทธิภาพและเหมาะสม โดยไม่ขัดต่อกฎหมาย และ (4) องค์การบริหารส่วนตำบลควรสนับสนุนและส่งเสริมการบริหารแบบกลุ่มเครือข่ายการให้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชน

3.2.3 สรุปความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการเปรียบเทียบภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี แบ่งเป็น 4 หัวข้อ ดังนี้

1) การเปรียบเทียบภาพรวมขีดประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ในปัจจุบันกับในอดีต สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า ในภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ในปัจจุบันสูงกว่าในอดีต

2) การเปรียบเทียบภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี กับหน่วยงานอื่นที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า ในภาพรวม ประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี สูงกว่าในพื้นที่ใกล้เคียง เช่น อำเภอบางกรวย

3) การเปรียบเทียบภาพรวมความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ตามกรอบแนวคิด SWOT จำแนกตามเพศ คือ เพศชายกับเพศหญิง สรุปได้ว่า การเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นเพศชายกับเพศหญิงต่อภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี พบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ (1) จุดแข็ง (2) จุดอ่อน (3) โอกาส และ (4) ข้อจำกัดและอุปสรรค

4) การเปรียบเทียบภาพรวมความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหาร

ส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ตามกรอบแนวคิด SWOT จำแนกตามระดับการศึกษา คือ ระดับต่ำกว่าปริญญาตรีกับระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าและสูงกว่าปริญญาตรี สรุปได้ว่า การเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีกับระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าและสูงกว่าปริญญาตรีต่อภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี พบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ (1) จุดแข็ง (2) จุดอ่อน (3) โอกาส และ (4) ข้อจำกัดและอุปสรรค

3.2.4 สรุปความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวมแนวโน้มของประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี มี 2 ข้อ ดังนี้

1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า ในภาพรวม ประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ในอนาคตมีแนวโน้มเป็นไปในทิศทางที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อบุคลากรและประชาชนเพิ่มมากขึ้น

2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า ในภาพรวม ประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ในอนาคตมีแนวโน้มที่จะมีประสิทธิภาพสูงกว่าในปัจจุบัน

บทที่ 5
สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษา เรื่อง "ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี" ผู้ศึกษาได้นำเสนอสรุปผลการศึกษาที่สำคัญเป็น 3 ข้อ ได้แก่ สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

1. สรุปการวิจัย

1.1 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.1.1 ศึกษาประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี โดยใช้กรอบแนวคิดที่เรียกว่า SWOT ซึ่งประกอบด้วย 4 ด้าน และได้นำแนวคิด 3M ได้แก่ การบริหารบุคลากร การบริหารงบประมาณ และการบริหารงานทั่วไป มาใช้ในแต่ละด้านด้วย

1.1.2 ศึกษาปัญหาและแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี

1.1.3 เพื่อศึกษาการเปรียบเทียบภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ในปัจจุบันกับในอดีต และกับองค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่ใกล้เคียง รวมทั้งการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบล

1.1.4 ศึกษาภาพรวมแนวโน้มของประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี

1.2 วิธีดำเนินการวิจัย

แบ่งเป็น 3 หัวข้อ ได้แก่ (1) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง (2) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และ (3) การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับดังนี้

1.2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ ประชาชนที่อยู่ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี

สำหรับเหตุผลที่เลือกประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากเป็นผู้รับบริการโดยตรงจากองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ซึ่งน่าจะให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องที่ศึกษาได้อย่างชัดเจน และเนื่องด้วยลักษณะของประชากรในกลุ่มคล้ายคลึงกัน (เช่น สภาพพื้นที่โดยมากเป็นสวนผลไม้ ประกอบอาชีพเกษตรกรรมเป็นส่วนใหญ่) จึงเลือกสุ่มตัวอย่างจากเพียงบางกลุ่ม โดยการคัดเลือกตัวแทนจากการแบ่งกลุ่มความหนาแน่นของประชากรในระดับมาก ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าอิฐ ระดับปานกลาง ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองข่อย และระดับน้อย ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลอ้อมเกร็ด จำนวน 1,088 รายเป็นกลุ่มตัวอย่าง และภายหลังจากการตอบแบบสอบถามสามารถเก็บได้จริง 940 คน คิดเป็นจำนวนร้อยละ 86.40 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด (1,088 คน)

1.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้ศึกษาได้ทำการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม โดยเก็บข้อมูลจากประชาชนกลุ่มตัวอย่าง ตามข้อ 1.2.1 ที่อยู่ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอ ปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี

1.2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาจัดทำหนังสือขอความร่วมมือในการจัดเก็บข้อมูลให้กับผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลที่เกี่ยวข้อง แล้วทำการแจกข้อมูลแบบสอบถามพร้อมทั้งคำชี้แจงรายละเอียดในการตอบแบบสอบถามแก่ประชาชนในพื้นที่เป้าหมาย โดยแบบสอบถามดังกล่าว ผ่านการทดสอบ (pre-test) จำนวน 50 ชุด และผ่านการทดสอบหาความเที่ยงตรงและความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม ซึ่งมีระดับความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.96 จากนั้นได้ทำการเก็บข้อมูลสนาม ตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคม – 15 กันยายน 2549 รวมระยะเวลาโดยประมาณ 1½ เดือน ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืนมาจำนวน 940 ชุด คิดเห็นร้อยละ 86.40 ของแบบสอบถามทั้งหมดที่แจกออกไป

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามดังกล่าวมาแปลงเป็นข้อมูลและวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์สำหรับคอมพิวเตอร์ คือ SPSS for PC โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05 สำหรับวิธีวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการวิเคราะห์ในรูปของตาราง รวมทั้งใช้รูปแบบการวิเคราะห์เชิงพรรณนา โดยสถิติที่นำมาใช้ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน หรือ S.D. และการทดสอบค่าที ท้ายสุด เป็นการนำข้อมูลมาเขียนบรรยายหรือพรรณนาพร้อมภาพ และตารางประกอบตามความเหมาะสม

1.3 ผลการวิจัย

ผลการศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ตามกรอบแนวคิด SWOT ประกอบด้วยจุดแข็ง (Strength) จุดอ่อน (Weakness) โอกาส (Opportunity)

และข้อจำกัดหรืออุปสรรค (Threat) แบ่งเป็น 7 หัวข้อ เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ดังต่อไปนี้

1.3.1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

1.3.2 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ตามกรอบแนวคิด SWOT

1.3.3 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาในการบริหารการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี

1.3.4 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี

1.3.5 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการเปรียบเทียบภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ในปัจจุบันกับในอดีต และกับองค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่ใกล้เคียง

1.3.6 สรุปผลความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี

1.3.7 สรุปผลภาพรวมแนวโน้มของประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี

1.3.1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วง 31 – 45 ปี และสำเร็จการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี

1.3.2 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ตามกรอบแนวคิด SWOT

ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาทั้ง 4 ด้าน อันได้แก่ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และข้อจำกัดหรืออุปสรรค โดยในแต่ละเรื่องได้พิจารณา

รวม 3 ด้าน คือ ด้านการบริหารบุคลากร ด้านการบริหารงบประมาณ และด้านการบริหารงานทั่วไป พบว่า ล้วนอยู่ในระดับปานกลาง เช่น

1) ประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี <u>เรื่องจุดแข็ง ที่เป็นปัจจัยภายในที่สนับสนุน</u> ไว้ดังนี้

(1) ด้านการบริหารบุคลากร ได้แก่ บุคลากรให้บริการแก่ประชาชนด้วยความเต็มและเอาใจใส่ และบุคลากรมีความรู้ความสามารถ และรับผิดชอบในหน้าที่การให้บริการแก่ประชาชน

(2) ด้านการบริหารงบประมาณ ได้แก่ การใช้งบประมาณในการให้บริการแก่ประชาชนอย่างประหยัด คุ้มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด และงบประมาณที่นำมาใช้ในการให้บริการแก่ประชาชนตรงกับความต้องการของประชาชน

(3) ด้านการบริหารงานทั่วไป ได้แก่ การประสานงานในการให้บริการแก่ประชาชนกับหน่วยงานอื่นอย่างมีประสิทธิภาพ และการให้บริการแก่ประชาชนด้วยความรวดเร็ว

2) ประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี <u>เรื่องจุดอ่อน ที่เป็นปัจจัยภายในที่ไม่สนับสนุน</u> ไว้ดังนี้

(1) ด้านการบริหารบุคลากร ได้แก่ บุคลากรบางส่วนยึดติดกับการให้บริการแก่ประชาชนรูปแบบเดิม เช่น ล่าช้า และผู้บริหารไม่ทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีในการให้บริการแก่ประชาชน

(2) ด้านการบริหารงบประมาณ ได้แก่ งบประมาณที่ได้รับไม่เพียงพอกับการดำเนินโครงการเพื่อให้บริการแก่ประชาชน และการบริหารงบประมาณด้านการให้บริการแก่ประชาชนยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร เช่น ขาดการควบคุมตรวจสอบอย่างรัดกุม

(3) ด้านการบริหารงานทั่วไป ได้แก่ ขั้นตอนในการให้บริการแก่ประชาชนมากและยุ่งยาก และการให้บริการแก่ประชาชนอย่างไม่เป็นอิสระเนื่องจากถูกแทรกแซงจากกลุ่มผู้มีผลประโยชน์

3) ประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี <u>เรื่องโอกาส ที่เป็นปัจจัยภายนอกที่สนับสนุน</u> ไว้ดังนี้

(1) ด้านการบริหารบุคลากร ได้แก่ การได้รับการสนับสนุนด้านบุคลากรจากส่วนกลางหรือรัฐบาล ทำให้บุคลากรให้บริการแกประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น และประชาชนได้มีโอกาสเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินผลการปฏิบัติหน้าที่ด้านการให้บริการแก่ประชาชนของบุคลากร

(2) ด้านการบริหารงบประมาณ ได้แก่ การจัดเก็บรายได้จากค่าธรรมเนียม ค่าปรับ ฯลฯ เพิ่มขึ้นเพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาการให้บริการแก่ประชาชน และการได้รับเงินอุดหนุนจากรัฐบาลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนเพิ่มมากขึ้น

(3) ด้านการบริหารงานทั่วไป ได้แก่ การบริหารงานที่มุ่งเน้นประโยชน์ของประชาชนมากขึ้น และการนำเทคโนโลยี เช่น คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต มาใช้เพื่อช่วยให้การให้บริการแก่ประชาชนมีประสิทธิภาพมากขึ้น

4) ประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี <u>เรื่องข้อจำกัดหรืออุปสรรค ที่เป็นปัจจัยภายนอกที่ไม่สนับสนุน</u> ไว้ดังนี้

(1) ด้านการบริหารบุคลากร ได้แก่ การสรรหาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ และมีจิตสำนึกในการให้บริการแก่ประชาชนเพื่อเข้ามาปฏิบัติราชการทำได้ยาก และบุคลากรที่ปฏิบัติราชการไม่ได้รับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้จากหน่วยงานภายนอกมากเท่าที่ควร ทำให้การให้บริการแก่ประชาชนไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร

(2) ด้านการบริหารงบประมาณ ได้แก่ ประชาชนหรือหน่วยงานภายนอก เช่น สื่อมวลชน เข้ามาตรวจสอบการใช้งบประมาณด้านการให้บริการยังไม่มากเท่าที่ควร และการหางบประมาณสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอกเพื่อสนับสนุนด้านการให้บริการแก่ประชาชนมีไม่มากเท่าที่ควร

(3) ด้านการบริหารงานทั่วไป ได้แก่ การให้บริการแก่ประชาชนต้องปรับเปลี่ยนบ่อยครั้งเนื่องจากนโยบายรัฐบาล และการให้บริการแก่ประชาชนได้รับผลกระทบโดยตรงจากสภาวะเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ

1.3.3 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาในการบริหารการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี

ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาในการบริหารการพัฒนาทั้ง 3 ด้าน ตามกรอบแนวคิด 3M อันได้แก่ ด้านการบริหารงานบุคลากร ด้านการบริหารงบประมาณ และด้านการบริหารงานทั่วไป พบว่า ล้วนอยู่ในระดับปานกลาง ตัวอย่างเช่น

1) ปัญหาด้านการบริหารบุคลากร ได้แก่ การพัฒนาและสร้างบุคลากรด้านการให้บริการแก่ประชาชนไม่ต่อเนื่อง การพัฒนาบุคลากรด้านการให้บริการแก่ประชาชนเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของนโยบายเศรษฐกิจ และสังคมไม่ทันเวลา ผู้บริหารบางคนขาดวิสัยทัศน์หรือการมองการณ์ไกลล่วงหน้าในการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชนของบุคลากรโดยรวมลดลง

2) ปัญหาด้านการบริหารงบประมาณ ได้แก่ การใช้งบประมาณด้านการให้บริการแก่ประชาชนไม่ตรงตามความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง ประชาชนไม่ได้รับทราบข้อมูลข่าวสารเรื่องการควบคุมตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณด้านการให้บริการแก่ประชาชนอย่างชัดเจน ไม่มีการวางแผนด้านงบประมาณที่ชัดเจนและโปร่งใส และ งบประมาณด้านการให้บริการแก่ประชาชนยังไม่เพียงพอเมื่อเทียบกับด้านอื่น

3) ปัญหาด้านการบริหารงานทั่วไป ได้แก่ การให้บริการล่าช้า ทำให้ไม่สามารถให้บริการหรือแก้ไขปัญหาเร่งด่วนให้แก่ประชาชนได้ทันเวลา การให้บริการแก่ประชาชนกับหน่วยงานอื่นยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ขาดการนำแผนด้านการให้บริการแก่ประชาชนที่วางไว้ไปปฏิบัติอย่างจริงจัง ไม่กำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติงานเพื่อให้บริการแก่ประชาชนอย่างชัดเจน เช่น การสร้างถนน และการเก็บขยะมูลฝอย

1.3.4 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี

ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาทั้ง 3 ด้าน ตามกรอบแนวคิด 3M อันได้แก่ ด้านการบริหารงานบุคลากร ด้านการบริหารงบประมาณ และด้านการบริหารงานทั่วไป พบว่า ล้วนอยู่ในระดับปานกลาง ตัวอย่างเช่น

1) แนวทางการพัฒนาด้านการบริหารบุคลากร ได้แก่ ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนา/ฝึกอบรมบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชน รัฐบาลหรือส่วนกลางควรจัดฝึกอบรมผู้บริหารทุกระดับโดยเน้นด้านการให้บริการแก่ประชาชน ควรควบคุมตรวจสอบและประเมินผลประสิทธิภาพของบุคลากรทุกระดับอย่างเข้มงวดและรัดกุม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องการให้บริการแก่ประชาชน และควรวางแผนพัฒนาบุคลากรด้านการให้บริการในระยะกลางและระยะยาว เพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงทางด้านนโยบาย เศรษฐกิจ และสังคม ในอนาคต

2) แนวทางการพัฒนาด้านการบริหารงบประมาณ ได้แก่ ควรใช้งบประมาณด้านการให้บริการแก่ประชาชนอย่างประหยัด คุ้มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด ควรจัดงบประมาณสำหรับการนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ เช่น คอมพิวเตอร์ และระบบข้อมูลข่าวสารผ่านทางอินเตอร์เน็ต มาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ประชาชน ควรขยายฐานการจัดเก็บภาษี ให้ครอบคลุมทุกประเภทตามอำนาจหน้าที่ เพื่อนำมาพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชน และควรเพิ่มงบประมาณด้านการให้บริการแก่ประชาชน

3) แนวทางการพัฒนาด้านการบริหารงานทั่วไป ได้แก่ ควรส่งเสริมให้มีการประสานงานระหว่างหน่วยงาน โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเพิ่มมากขึ้น ควรสร้างระบบบริหารที่มีประสิทธิภาพ และเหมาะสมโดยไม่ขัดต่อกฎหมาย ควรสนับสนุนและส่งเสริมการบริหารแบบกลุ่มเครือข่ายการให้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชน และควรให้ความสำคัญกับการวางแผน การปฏิบัติตามแผน และการประเมินผลแผนปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชนเพิ่มมากขึ้น

1.3.5 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการเปรียบเทียบภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ในปัจจุบันกับในอดีต และกับองค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่ใกล้เคียง

ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการเปรียบเทียบภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ในปัจจุบันกับในอดีต และกับองค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่ใกล้เคียง รวมทั้งการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มทั้ง 3 ด้าน อันได้แก่ ด้านการบริหารงานบุคลากร ด้านการบริหารงบประมาณ และด้านการบริหารงานทั่วไป พบว่า ล้วนอยู่ในระดับปานกลาง รายละเอียดดังนี้

1) การเปรียบเทียบในปัจจุบันกับในอดีต กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางว่า ในภาพรวม ประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในปัจจุบันสูงกว่าในอดีต

2) การเปรียบเทียบกับพื้นที่ใกล้เคียง กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางว่า ในภาพรวม ประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงกว่าในพื้นที่ใกล้เคียง เช่น อำเภอบางกรวย

1.3.6 สรุปผลความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี

แบ่งเป็น 3 ด้านดังนี้

1) การเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศชายกับเพศหญิงต่อประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ตามกรอบแนวคิด SWOT รวม 4 ด้าน พบว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นเพศชายกับเพศหญิงในเรื่องประสิทธิภาพในการ

บริหารการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ไม่แตกต่างกัน ทั้ง 4 ด้าน

2) การเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นเพศชายกับเพศหญิงต่อภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ในปัจจุบันกับในอดีต และกับหน่วยงานอื่น พบว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศชายกับเพศหญิงต่อภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอ ปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ในปัจจุบันกับในอดีต และกับหน่วยงานอื่น ไม่แตกต่างกัน

3) การเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีกับปริญญาตรีและสูงกว่าต่อประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ตามกรอบแนวคิด SWOT รวม 4 ด้าน พบว่า (1) ประสิทธิภาพที่เป็นจุดแข็ง หรือปัจจัยภายในที่สนับสนุนหน่วยงาน พบว่า แตกต่างกัน หมายความว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีกับปริญญาตรีและสูงกว่าในเรื่องขีดความสามารถที่เป็นจุดแข็งหรือปัจจัยภายในที่สนับสนุนหน่วยงาน มีความแตกต่างกัน

ส่วน (1) ประสิทธิภาพที่เป็นจุดอ่อนหรือปัจจัยภายในที่ไม่สนับสนุนหน่วยงาน (2) ประสิทธิภาพที่เป็นโอกาส หรือปัจจัยภายนอกที่สนับสนุนหน่วยงาน และ (3) ประสิทธิภาพที่เป็นข้อจำกัด หรือปัจจัยภายนอกที่ไม่สนับสนุนหน่วยงาน พบว่า ไม่แตกต่างกัน หมายความว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีกับปริญญาตรีและสูงกว่าต่อประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ไม่แตกต่างกัน จำนวน 3 ด้าน ดังกล่าว

1.3.7 สรุปผลภาพรวมแนวโน้มของประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี

ตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวมแนวโน้มของประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ในอนาคต พบว่า มีแนวโน้มที่จะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อบุคลากรและประชาชนเพิ่มมากขึ้น อีกทั้งภาพรวมแนวโน้มประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาด้านการ

ให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ในอนาคตมีแนวโน้มที่จะมีประสิทธิภาพสูงกว่าในปัจจุบัน กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง

2. อภิปรายผล

การอภิปรายผล ผู้ศึกษาได้จัดแบ่งเป็น 4 หัวข้อ เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

2.1 ประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี

2.2 ปัญหาและแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี

2.3 การเปรียบเทียบภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ในปัจจุบันกับในอดีต และกับองค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่ใกล้เคียง รวมทั้งการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบล

2.4 ภาพรวมแนวโน้มของประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี

2.1 ประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ผลการศึกษา พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรีมีประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชน ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง ดังนี้

2.1.1 ประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ด้านจุดแข็ง ที่เป็นปัจจัยภายในที่สนับสนุน ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลสำคัญที่ทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี มีประสิทธิภาพในด้านการให้บริการแก่ประชาชน ด้านจุดแข็งทั้งหมด ในระดับปานกลาง แทนที่จะมีความคิดเห็นในระดับมาก เนื่องจาก

1) ด้านการบริหารบุคลากร จะเห็นได้ว่า บุคลากรส่วนใหญ่ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ขาดการสร้างจิตสำนึกในการให้บริการ ขาดความเอาใจใส่และความเต็มใจในการให้บริการแก่ประชาชน จึงทำให้ประชาชนขาดความ

ประทับใจในการให้บริการของบุคลากร ทั้งนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ **สำนักงาน ก.พ.** (2545 อ้างอิงใน เสน่ห์ จุ้ยโต 2548: 166-167) ที่ว่า การสร้างจิตสำนึกการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ของรัฐ มี 10 ประการ ได้แก่ (1) ระบบลูกค้าสัมพันธ์ที่ดี ข้าราชการระดับผู้บริหารสูงสุดในหน่วยงานต้องมีความเชื่อว่าการให้บริการที่ดีกว่าย่อมมาจากข้าราชการผู้ให้บริการที่ดีกว่า และการมีระบบลูกค้าสัมพันธ์ที่ดีเพื่อการบริการประทับใจเหนือความคาดหวัง (2) หน่วยงานมีการรณรงค์และปลูกฝังจิตสำนึกจ่อการให้บริการที่ดีเยี่ยมแก่ประชาชน มีการฝึกอบรมและทำความเข้าใจอย่างถ่องแท้กับเจ้าหน้าที่ของรัฐทุกคนว่าการให้บริการคืองานของเรา (3) มีการพัฒนาและปรับปรุงระบบบริหาร เพื่อเอื้ออำนวยให้เจ้าหน้าที่ของรัฐทุกคนโดยเฉพาะข้าราชการภูมิภาคและส่วนท้องถิ่นที่สัมผัสประชาชนโดยตรงให้สามารถปฏิบัติงานตามมาตรฐานที่กำหนดได้อย่างราบรื่นสะดวก (4) หน่วยงานเหล่านี้ตระหนักว่า ปฏิบัติการใด ๆ ที่เกิดขึ้นในหน่วยงานล้วนมีผลกระทบต่องานบริการประชาชนเสมอ ดังนั้น จึงต้องมีระบบเกื้อหนุนกันและกัน ภายในองค์กรอย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพเพื่อมิให้จุดด้อยใด ๆ มาทำให้การบริการมีปัญหา (5) หน่วยงานเหล่านี้สามารถบริหารระบบงาน เพื่อให้มาตรฐานการให้บริการที่วางไว้ถึงนั้นเป็นความจริงได้ คือสามารถเปลี่ยนแนวความคิดนั้นให้เป็นพฤติกรรมที่จับต้องได้จริง ๆ (6) มีการฝึกอบรมให้ทั้งระดับหัวหน้างานและผู้ปฏิบัติให้สามารถธำรงรักษามาตรฐานงานบริการของตนเองได้ (7) มีการกำหนดบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบอย่างชัดเจนทั้งในระดับผู้บังคับบัญชา หัวหน้างานทุกระดับให้มีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อการส่งเสริมให้มีการปรับปรุงมาตรฐานการบริการให้ดียิ่งขึ้นอยู่ตลอดเวลา (8) มีระบบการจูงใจและให้กำลังใจเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ให้บริการได้ดีเด่น อาจมีการประกาศเกียรติคุณและให้รางวัลตอบแทนอยู่เสมอ เพื่อให้แต่ละคนมีกำลังใจยึดมั่นอยู่กับการให้บริการที่ดีเลิศต่อไป (9) มีระบบการประเมินผลการปฏิบัติในเชิงปริมาณ นั่นคือวัดออกมาได้เป็นตัวเลข เช่น ความเร็วเป็นนาที การประหยัดเป็นจำนวนเงินเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงาน และความมีประสิทธิภาพของการบริการ และ (10) มีกลไกภายในองค์กรที่ช่วยเกื้อหนุนให้เกิดค่านิยมด้านการให้บริการที่ดีแก่ประชาชน อาจเป็นค่านิยมอย่างจริงใจของผู้บังคับบัญชาระดับสูงทุกระดับทำให้งานบริการพัฒนาต่อไป

2) ด้านการบริหารงบประมาณ จะเห็นได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามไม่แน่ใจเกี่ยวกับการใช้งบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ว่าใช้งบประมาณอย่างประหยัด คุ้มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนหรือไม่ อาจสืบเนื่องจากว่ายังไม่มีกระบวนการที่ชัดเจนในการตรวจสอบจากประชาชนหรือหน่วยงานภายนอก ทั้งนี้ สอดคล้องกับผลงานของ **วิรัช วิรัชนิภาวรรณ** (2546: 78) ที่ว่า ควรสนับสนุนให้มีการควบคุมตรวจสอบด้านการเงิน ทั้งจากหน่วยงานภายใน เช่น ผู้มีหน้าที่ตรวจสอบตามกฎหมายและภายนอก

เช่น ภาคประชาชนในท้องถิ่น รวมทั้งมีการชี้แจงการบริหารงบประมาณให้แก่ประชาชนทราบอย่างต่อเนื่องด้วย

3) ด้านการบริหารงานทั่วไป จะเห็นได้ว่าประชาชนผู้รับบริการได้รับบริการที่ล่าช้า ไม่สะดวก อีกทั้งประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในการประสานงานที่จะให้บริการแก่ประชาชนยังไม่ดีพอ อาจเป็นเพราะองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ยึดหลักระบบราชการมากเกินไป ไม่นำระบบใหม่ ๆของเอกชนมาประยุกต์ใช้

2.1.2 ประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี <u>ด้านจุดอ่อน ที่เป็นปัจจัยภายในที่ไม่สนับสนุน</u> ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลสำคัญที่ทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี มีประสิทธิภาพในด้านการให้บริการแก่ประชาชน ด้านจุดอ่อน ในระดับมากแทนที่จะมีความคิดเห็นในระดับน้อย เนื่องมาจาก

1) ด้านการบริหารบุคลากร เนื่องจากบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ยังยึดติดกับระบบราชการที่ล่าช้า ไม่ทันสมัย อีกทั้งผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ไม่ทำตัวให้เป็นตัวอย่างที่ดีในการให้บริการแก่ประชาชน ทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามไม่รู้สึกประทับใจการให้บริการของบุคลากร

2) ด้านการบริหารงบประมาณ จะเห็นได้ว่า งบประมาณที่องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ได้รับนั้น ไม่เพียงพอกับการดำเนินโครงการใด ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อสร้างความเจริญหรือพัฒนาในระบบการให้บริการแก่ประชาชน อีกทั้งการบริหารงบประมาณขาดประสิทธิภาพและการตรวจสอบที่รัดกุมและไม่โปร่งใส เฉพาะส่วนหลังนี้ สอดคล้องกับผลงานของ **วิรัช วิรัชนิภาวรรณ** (2546: 78) ที่ว่า การบริหารการเงิน (Money) ควรประกอบด้วย การสนับสนุนให้มีการควบคุมตรวจสอบด้านการเงิน ทั้งจากหน่วยงานภายใน เช่น ผู้มีหน้าที่ตรวจสอบตามกฎหมายและภายนอก เช่น ภาคประชาชนในท้องถิ่น รวมทั้งมีการชี้แจงการบริหารงบประมาณให้แก่ประชาชนทราบอย่างต่อเนื่องด้วย

3) ด้านการบริหารงานทั่วไป จะเห็นได้ว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ยังดำเนินการอย่างไม่เป็นอิสระ และยังถูกแทรกแซงจากกลุ่มผลประโยชน์ นอกจากนี้ การให้บริการแก่ประชาชนก็มีขั้นตอนที่ยุ่งยากทำให้ประชาชนไม่ได้รับความสะดวก รวดเร็ว

2.1.3 ประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี <u>ด้านโอกาสที่เป็นปัจจัยภายนอกที่สนับสนุน</u> ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลสำคัญที่ทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด

จังหวัดนนทบุรี มีประสิทธิภาพในด้านการให้บริการแก่ประชาชน ด้านโอกาสทั้งหมด ในระดับปานกลาง แทนที่จะมีความคิดเห็นในระดับมาก เนื่องจาก

1) ด้านการบริหารบุคลากร จะเห็นได้ว่า องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ขาดการสนับสนุนบุคลากรจากส่วนกลาง/รัฐบาลในการช่วยพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนไม่เพียงพอ จึงไม่มีผลงานให้เห็นเป็นรูปธรรม และการที่ประชาชนไม่มีโอกาสเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบล ก็เป็นอีกสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ผลระดับความคิดเห็นเป็นดังข้างต้น

2) ด้านการบริหารงบประมาณ จะเห็นได้ว่า การจัดเก็บงบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ยังมีรายได้ไม่มากเท่าที่ควร ทำให้ไม่เพียงพอกับการนำไปพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่ประชาชน และงบประมาณที่ได้รับการสนับสนุนจากส่วนกลางไม่เพียงพอเช่นกัน

3) ด้านการบริหารงานทั่วไป จะเห็นได้ว่า การนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อช่วยในการบริการประชาชนยังไม่เพียงพอและไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร และการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลก็ยังไม่ได้มุ่งเน้นที่ประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก ทั้งนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ **อัจฉนา โทบุญ** (2534: บทคัดย่อ) ที่เห็นถึงความสำคัญของเทคโนโลยีว่า การที่องค์การบริหารส่วนตำบลมีการนำระบบฐานข้อมูลและค้นหาโดยใช้คอมพิวเตอร์มาใช้ ทำให้ประชาชนได้รับเอกสารและข้อมูลที่ถูกต้อง

2.1.4 ประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ด้านอุปสรรคหรือข้อจำกัด ที่เป็นปัจจัยภายนอกที่ไม่สนับสนุน ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลสำคัญที่ทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี มีประสิทธิภาพในด้านการให้บริการแก่ประชาชน ด้านอุปสรรคหรือข้อจำกัด ในระดับปานกลาง แทนที่จะมีความคิดเห็นในระดับน้อย เนื่องจาก

1) ด้านการบริหารบุคลากร จะเห็นได้ว่าการสรรหาบุคลากรที่มีคุณภาพและมีจิตสำนึกในการให้บริการแก่ประชาชนนั้น ทำได้ค่อนข้างยากและการฝึกอบรมบุคลากรเพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถกับหน่วยงานภายนอก และเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนยังมีไม่มากเท่าที่ควร หรือการที่ทำให้บุคลากรมีการพัฒนาตนเองเป็นสิ่งที่ยากมาก อาจเนื่องมาจากการขาดแรงจูงใจและค่าตอบแทน ทั้งนี้สอดคล้องหรือพอเทียบเคียงได้กับ ผลงานของ **วิรัช วิรัชนิภาวรรณ** (2548: 149) ที่ว่า ปัจจัยพื้นฐานที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ เช่น บุคลากรจะต้องได้รับการ (1) สนับสนุนและส่งเสริมให้ได้รับการพัฒนา

ฝึกอบรม หรือศึกษาต่อในระดับสูงขึ้น และ (2) สนับสนุนและส่งเสริมให้มีความรู้และความชำนาญในการใช้ข้อมูลข่าวสารทางเทคโนโลยีที่ทันสมัย เป็นต้น และยังสอดคล้องกับการศึกษาของ **อำนวย แสงสว่าง** (2540: 23) ที่พบว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ควรพัฒนาทักษะของบุคลากร และมีการจัดระบบการส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดพฤติกรรมที่พึงปรารถนาจัดระบบการทำงานแบบให้มีการรวมตัวกัน ซึ่งจะเป็นการสร้างวัฒนธรรมที่เข้มแข็งขององค์การ โดยการเน้นการทำงานที่มีคุณภาพและการทำงานร่วมกัน มีการพัฒนาโดยการจัดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง และการจัดฝึกอบรม

2) ด้านการบริหารงบประมาณ จะเห็นได้ว่า การหางบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี จากภายนอกเพื่อนำมาสนับสนุนการดำเนินงานให้กับประชาชนยังมีไม่มากนัก และในส่วนของการตรวจสอบการใช้งบประมาณจากประชาชนหรือหน่วยงานภายนอก เช่น สื่อมวลชนยังมีไม่มากเท่าที่ควร จึงทำให้ประชาชนไม่มั่นใจในการใช้งบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ในส่วนท้ายนี้ สอดคล้องกับผลงานของ **วิรัช วิรัชนิภาวรรณ** (2546: 78) ที่ว่า ปัจจัยพื้นฐานที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการควรมีอย่างน้อย 6 ประการ ได้แก่ คน (Man) เงิน (Money) วัสดุอุปกรณ์ (Material) การจัดการทั่วไป (Management) ผู้รับบริการหรือประชาชน (Market) และจริยธรรม (Morality) ปัจจัยทั้ง 6 ประการนี้ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการของหน่วยงาน โดยเฉพาะด้านการบริหารการเงิน (Money) ที่ประกอบด้วย การสนับสนุนให้มีการควบคุมตรวจสอบด้านการเงิน ทั้งจากหน่วยงานภายใน เช่น ผู้มีหน้าที่ตรวจสอบตามกฎหมายและภายนอก เช่น ภาคประชาชนในท้องถิ่น รวมทั้งมีการชี้แจงการบริหารงบประมาณให้แก่ประชาชนทราบอย่างต่อเนื่องด้วย

3) ด้านการบริหารงานทั่วไป จะเห็นได้ว่า การให้บริการแก่ประชาชนต้องปรับเปลี่ยนบ่อยครั้งตามนโยบายของรัฐบาลที่เปลี่ยนแปลงไปและยังได้รับผลกระทบจากเศรษฐกิจสังคม ทำให้การให้บริการประชาชนมีข้อจำกัดดังที่กล่าวมา

2.2 ปัญหาและแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี

เมื่อพิจารณาจากกรอบแนวคิด SWOT ทั้ง 4 ด้าน ผู้ศึกษามีความเห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลมี "ปัญหา" ในการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชน โดยสามารถจำแนกตามปัญหาออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารบุคลากร การบริหารงบประมาณ และการบริหารงานทั่วไป ผู้ศึกษาได้ยกตัวอย่างปัญหามาศึกษาวิเคราะห์เพียงด้านละ 1 ปัญหา (โดยนำปัญหาที่สำคัญด้านละ 1 ปัญหามาจากบทที่ 4 ตารางที่ 4.6) พร้อมเสนอสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาไว้

2 สาเหตุ ขณะเดียวกัน ก็ได้เสนอแนวทางแก้ไขปัญหาหรือแนวทางพัฒนาไว้ 2 แนวทาง ควบคู่ไปด้วย ดังต่อไปนี้

2.2.1 ด้านการบริหารบุคลากร ผู้ศึกษาเห็นว่า ปัญหาที่สำคัญคือ **"การพัฒนาและสร้างบุคลากรด้านการให้บริการแก่ประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ไม่ต่อเนื่อง"**

ปัญหานี้มีสาเหตุมาจาก

1) รัฐบาล/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่สนับสนุนด้านการพัฒนาและสร้างบุคลากรด้านการให้บริการแก่ประชาชนเท่าที่ควร

2) บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ขาดความกระตือรือร้นที่จะพัฒนาตนเองด้านการให้บริการแก่ประชาชน

สำหรับแนวทางการพัฒนา คือ

1) รัฐบาล/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรให้การสนับสนุน รวมทั้งส่งเสริม และเปิดโอกาสให้มีการพัฒนาและสร้างบุคลากรด้านการให้บริการแก่ประชาชน ทั้งในด้านงบประมาณ บุคลากรผู้เชี่ยวชาญในการฝึกอบรม และปัจจัยสนับสนุนอื่น ๆ เช่น สถานที่ฝึกอบรม เป็นต้น

2) ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ควรสร้างจิตสำนึก กระตุ้น และส่งเสริมการพัฒนาตนเองของบุคลากร รวมทั้งควรมีการประกาศเกียรติคุณ/ให้รางวัล แก่บุคลากรที่มีผลงานดีเด่นด้านการพัฒนาตนเองด้านการให้บริการแก่ประชาชน

2.2.2 ด้านการบริหารงบประมาณ ผู้ศึกษาเห็นว่า ปัญหาที่สำคัญคือ **"การใช้งบประมาณด้านการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ไม่ตรงตามความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง"**

ปัญหานี้มีสาเหตุมาจาก

1) องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ได้รับการจัดสรรงบประมาณจากส่วนกลางไม่เพียงพอ ทำให้ต้องลดงบประมาณด้านการให้บริการแก่ประชาชนลง เพื่อนำไปใช้ด้านอื่น เช่น การก่อสร้างสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นต้น

2) ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ไม่มีการสำรวจความต้องการของประชาชนผู้รับบริการว่าต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีการให้บริการด้านใดบ้าง ส่งผลต่อการให้บริการที่ไม่ตรงกับความต้องการของประชาชน

สำหรับแนวทางการพัฒนา คือ

1) องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ควรมีการวางแผนระยะยาว (3-5 ปี) ในการดำเนินงานภายในองค์การบริหารส่วนตำบล และมีการกำหนดให้การให้บริการแก่ประชาชนเป็นแผนหลักที่ต้องมีการดำเนินงานให้เกิดขึ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด

2) ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ควรมีนโยบายในการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการ ว่ามีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหรือไม่ อาจทำได้ด้วยการมีกล่องรับความคิดเห็นในบริเวณที่ประชาชนมารับบริการ หรือการขอความร่วมมือประชาชนผู้ใช้บริการในการตอบแบบสอบถาม และนำข้อมูลที่ได้มาพัฒนาการให้บริการแก่ประชาชน

2.2.3 ด้านการบริหารงานทั่วไป ผู้ศึกษาเห็นว่า ปัญหาที่สำคัญคือ **"องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ให้บริการล่าช้า ทำให้ไม่สามารถให้บริการหรือแก้ไขปัญหาเร่งด่วนให้แก่ประชาชนได้ทันเวลา"**

ปัญหานี้มีสาเหตุมาจาก

1) ส่วนให้บริการประชาชน ได้แก่ สถานที่ และบุคลากร มีไม่เพียงพอต่อจำนวนประชาชนผู้รับบริการ

2) องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ขาดระบบการคัดกรองการให้บริการของประชาชนผู้รับบริการ

สำหรับแนวทางการพัฒนา คือ

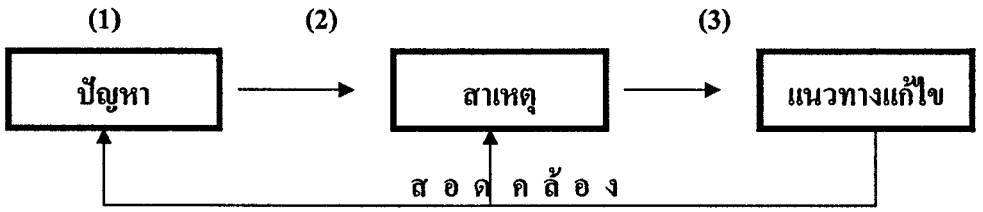
1) องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ควรจัดสรรพื้นที่และบุคลากรในการให้บริการที่เพียงพอต่อจำนวนประชาชนผู้รับบริการ

2) องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ควรมีการกำหนดหัวเรื่องในการติดต่อเพื่อรับบริการของประชาชน เพื่อแบ่งระดับความเร่งด่วนในการให้บริการ

เพื่อช่วยในการอภิปรายและวิเคราะห์ปัญหา สาเหตุ และแนวทางการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ทั้ง 3 ด้านข้างต้นนี้ให้เป็นระบบมากขึ้น ผู้ศึกษาได้นำเสนอโดยนำกรอบแนวคิดทางวิชาการ คือ "กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา" ของ **วิรัช วิรัชนิภาวรรณ** (2548: 25-29) มาปรับใช้ในการศึกษาวิเคราะห์ กรอบแนวคิดนี้ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน ได้แก่ ปัญหา สาเหตุ และแนวทางแก้ไขหรือแนวทางการพัฒนาโดยแต่ละขั้นตอนมีความสอดคล้องกัน ทั้งนี้ ได้สรุปไว้ในภาพที่ 5.1 ดังนี้

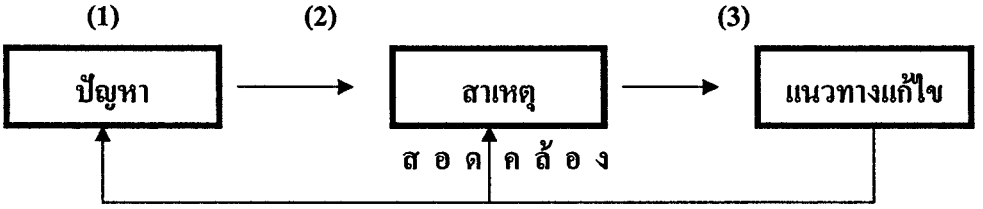
<u>หมายเหตุ</u> ปัญหาแต่ละข้อในภาพที่ 5.1 ข้างล่างนี้ ได้นำมาจากบทที่ 4 ตารางที่ 4.6 ที่มีเครื่องหมาย *

กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา



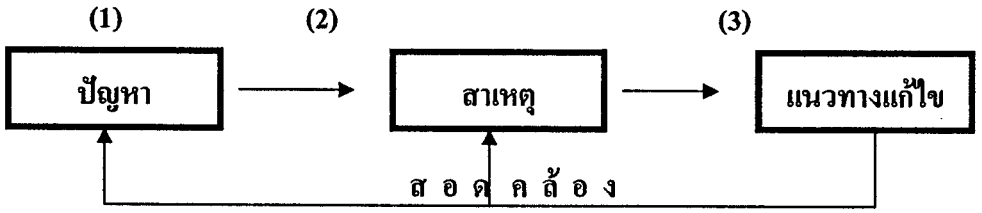
1. ด้านการบริหารบุคลากร (Man) การพัฒนาและสร้างบุคลากรด้านการให้บริการแก่ประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ไม่ต่อเนื่อง	1.1 รัฐบาล/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่สนับสนุนด้านการพัฒนาและสร้างบุคลากรด้านการให้บริการแก่ประชาชนเท่าที่ควร	1.1 รัฐบาล/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรให้การสนับสนุน รวมทั้งส่งเสริม และเปิดโอกาสให้มีการพัฒนาและสร้างบุคลากรด้านการให้บริการแก่ประชาชนทั้งในด้านงบประมาณ บุคลากรผู้เชี่ยวชาญในการฝึกอบรม และปัจจัยสนับสนุนอื่น ๆ เช่น สถานที่ฝึกอบรม เป็นต้น
	1.2 บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ขาดความกระตือรือร้นที่จะพัฒนาตนเองด้านการให้บริการแก่ประชาชน	1.2 ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ควรสร้างจิตสำนึก กระตุ้น และส่งเสริมการพัฒนาตนเองของบุคลากร รวมทั้งควรมีการประกาศเกียรติคุณ/ให้รางวัล แก่บุคลากร ที่มีผลงานดีเด่นด้านการพัฒนาตนเองด้านการให้บริการแก่ประชาชน

กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา



2. ด้านการบริหารงบประมาณ (Money) การใช้งบประมาณด้านการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ไม่ตรงตามความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง	2.1 องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ได้รับการจัดสรรงบประมาณจากส่วนกลางไม่เพียงพอ ทำให้ต้องลดงบประมาณด้านการให้บริการแก่ประชาชนลงเพื่อนำไปใช้ด้านอื่น เช่น การก่อสร้างสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นต้น	2.1 องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ควรมีการวางแผนระยะยาว (3-5 ปี) ในการดำเนินงานภายในองค์การบริหารส่วนตำบล และมีการกำหนดให้การให้บริการแก่ประชาชนเป็นแผนหลักที่ต้องมีการดำเนินงานให้เกิดขึ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด
	2.2 ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ไม่มีการสำรวจความต้องการของประชาชนผู้รับบริการว่าต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีการให้บริการด้านใดบ้าง ส่งผลต่อการให้บริการที่ไม่ตรงกับความต้องการของประชาชน	2.2 ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ควรมีนโยบายในการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการ ว่ามีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหรือไม่ อาจทำได้ด้วยการมีกล่องรับความคิดเห็นในบริเวณที่ประชาชนมารับบริการ หรือการขอความร่วมมือประชาชนผู้ใช้บริการในการตอบแบบสอบถาม และนำข้อมูลที่ได้มาพัฒนาการให้บริการแก่ประชาชน

กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา



3. ด้านการบริหารงานทั่วไป (Management) องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ให้บริการล่าช้า ทำให้ไม่สามารถให้บริการหรือแก้ไขปัญหาเร่งด่วนให้แก่ประชาชนได้ทันเวลา	3.1 ส่วนให้บริการประชาชน ได้แก่ สถานที่ และบุคลากร มีไม่เพียงพอต่อจำนวนประชาชนผู้รับบริการ 3.2 องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ขาดระบบการคัดกรองการให้บริการของประชาชนผู้รับบริการ	3.1 องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ควรจัดสรรพื้นที่และบุคลากรในการให้บริการที่เพียงพอต่อจำนวนประชาชนผู้รับบริการ 3.2 องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ควรมีการกำหนดหัวเรื่องในการติดต่อเพื่อรับบริการของประชาชน เพื่อแบ่งระดับความเร่งด่วนในการให้บริการ

ภาพที่ 5.1 ภาพรวม ปัญหา สาเหตุ และแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกรมชลประทาน ตามกรอบแนวคิด 3M โดยนำกรอบแนวคิดที่ประกอบด้วย ปัญหา สาเหตุ และแนวทางการพัฒนา ที่เรียกว่า กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา มาประยุกต์ใช้ในการศึกษาวิเคราะห์

2.3 การเปรียบเทียบภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ในปัจจุบันกับในอดีต และกับองค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่ใกล้เคียง

ผู้ศึกษามีความเห็นว่า เหตุผลที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางแทนที่จะเป็นระดับมากต่อคำถามที่ว่า ในภาพรวม ประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ในปัจจุบันกับในอดีต และกับองค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่ใกล้เคียง สืบเนื่องมาจากผู้ตอบแบบสอบถาม ที่

ตอบแบบสอบถามยังไม่แน่ใจในเรื่องเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ในปัจจุบันกับในอดีต และกับองค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่ใกล้เคียงจึงทำให้ความคิดเห็นออกมาในระดับปานกลางดังกล่าว

2.4 ภาพรวมแนวโน้มของประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลสำคัญที่ทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยในระดับปานกลาง แทนที่จะมีความคิดเห็นในระดับมาก ว่า ในภาพรวม การบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี เป็นไปในทิศทางที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อบุคลากรและประชาชนเพิ่มมากขึ้นและในอนาคต มีแนวโน้มที่จะมีประสิทธิภาพสูงกว่าในปัจจุบัน เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามยังไม่แน่ใจ ในภาพรวม การบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี เป็นไปในทิศทางที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อบุคลากรและประชาชนเพิ่มมากขึ้นและในอนาคต มีแนวโน้มที่จะมีประสิทธิภาพสูงกว่าในปัจจุบัน จึงทำให้ความคิดเห็นออกมาในระดับปานกลางดังกล่าว

3. ข้อเสนอแนะ

แบ่งเป็น 2 หัวข้อตามลำดับ ได้แก่ ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้และข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยครั้งนี้ไปใช้ในการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ตามกรอบแนวคิด 3M ที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยครั้งนี้ ข้อเสนอแนะแบ่งเป็น 2 ส่วน ดังต่อไปนี้

3.1.1 ข้อเสนอแนะตามกรอบแนวคิด 3 ด้าน หรือ 3M ประกอบด้วย

1) ด้านการบริหารบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ควรมีการคัดเลือกบุคลากร ที่มีความรู้ความสามารถ รวมทั้งมีจิตสำนึกในการให้บริการแก่ประชาชนด้วยความเต็มใจ และเห็นแก่ประโยชน์ของประชาชนเป็นอันดับแรก เริ่มตั้งแต่ระดับผู้บริหารลงมาถึงระดับปฏิบัติการ นอกจากนั้นควรมีการฝึกอบรม รวมทั้งการประเมินผลภายหลังการฝึกอบรม เพื่อให้ได้ข้อมูลด้านพัฒนาการและนำมาเป็นข้อมูลในการพัฒนา

บุคลากรต่อไป นอกจากนี้ ควรมีการรณรงค์ให้บุคลากร ให้มีความตระหนัก และสามารถพัฒนาตนเองในการให้บริการแก่ประชาชนโดยการสร้างเป็นวัฒนธรรมองค์กรในการยกย่องชมเชยและให้รางวัลแก่ผู้ที่มีการพัฒนาตนเองหรือเสนอแนวทางในการให้บริการแก่ประชาชนที่สามารถนำไปใช้ได้จริงและเกิดผล เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจแก่บุคลากรผู้ปฏิบัติงาน

2) ด้านการบริหารงบประมาณ องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ควรมีการวางแผนด้านงบประมาณเกี่ยวกับการให้บริการแก่ประชาชนอย่างครอบคลุม และเป็นแผนระยะยาว เพื่อป้องกันปัญหาการขาดงบประมาณมาสนับสนุนการดำเนินงาน นอกจากนี้ ควรมีคณะกรรมการตรวจสอบการดำเนินงานด้านการบริหารงบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี และนำเสนอผลต่อสาธารณชน เพื่อความโปร่งใส และสร้างความเชื่อมั่นแก่ประชาชน

3) ด้านการบริหารงานทั่วไป องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ควรมีการกำหนดนโยบายด้านการบริหารงานภายในที่เป็นรูปธรรม และครอบคลุมทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งส่งเสริมการประสานงานในหน่วยงานที่มีการทำงานที่สอดคล้องกันทั้งภายในองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรีเอง และภายนอก ทั้งในระดับท้องถิ่นด้วยกันและในระดับที่สูงขึ้นไป เพื่อได้รับทราบผลของการดำเนินงาน รวมทั้งปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อนำข้อมูลเหล่านั้นมาพัฒนาการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น รวมทั้งการนำหลักการบริหารงานของภาคเอกชนมาประยุกต์ใช้ โดยอาจนำหลักการบริหารหรือเทคโนโลยีด้านต่าง ๆ มาปรับใช้ให้สอดคล้องกับภารกิจของหน่วยงาน เช่น การนำคอมพิวเตอร์ อินเตอร์เน็ต และโปรแกรมสำเร็จรูปมาปรับใช้

3.1.2 ข้อเสนอแนะอื่น มี 2 ข้อ ดังนี้

1) การนำการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (good governance) มาปรับใช้ในการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี โดยปฏิบัติตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี 6 หลัก ดังนี้

(1) หลักนิติธรรม การกำหนดบทบาท พันธกิจในการพัฒนาบุคลากร และกฎ ระเบียบที่สอดคล้องกับสถานการณ์จริง เน้นการจัดโครงสร้างองค์การบริหารแบบบูรณาการที่สามารถพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ได้อย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ

(2) หลักคุณธรรม ส่งเสริมและปลูกฝังจิตสำนึกบุคลากรและเจ้าหน้าที่ ให้มีความซื่อสัตย์สุจริต เคร่งครัดในระเบียบวินัย และปฏิบัติตามมาตรฐานทางคุณธรรมและมี

จรรยาบรรณในการปฏิบัติหน้าที่ รวมทั้งสร้างความมุ่งมั่นและตั้งใจจริงในการพัฒนาตนเองและนำไปใช้ประโยชน์ให้คุ้มค่า

(3) หลักความโปร่งใส ระบบการปฏิบัติงานด้านพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงบประมาณและการคัดเลือกคนเข้ารับการพัฒนาควรที่จะมีกระบวนการที่สามารถตรวจสอบได้

(4) หลักการมีส่วนร่วม ควรให้ความสำคัญกับบุคลากรและเจ้าหน้าที่ทุกคน เปิดโอกาสให้บุคลากรและเจ้าหน้าที่มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชน และจัดตั้งศูนย์ให้บริการข้อมูลข่าวสารทางด้านการให้บริการแก่ประชาชนให้สามารถบริการได้อย่างทั่วถึงและกว้างขวาง

(5) หลักความรับผิดชอบ ผู้บริหารควรมีภาวะผู้นำ จริงใจ สร้างวัฒนธรรมสำนึกรับผิดชอบให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาในการดำเนินงานด้านการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี และส่งเสริมความเป็นเจ้าของหน่วยงานร่วมกัน

(6) หลักความคุ้มค่า องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ควรตระหนักคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดในการใช้ทรัพยากรในด้านการให้บริการแก่ประชาชนที่มีอยู่อย่างจำกัด มีระบบการตรวจสอบการใช้งบประมาณ ประเมินผลความคุ้มค่า กำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จจากผลงาน และมีการประสานงานหรือบูรณาการในการใช้ทรัพยากรร่วมกัน

2) การนำหลักเศรษฐกิจพอเพียงมาปรับใช้ในการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี โดยปฏิบัติตามหลักแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียงที่ว่า การพัฒนาที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของทางสายกลางและความไม่ประมาท โดยคำนึงถึงความพอประมาณ ความมีเหตุผล การสร้างภูมิคุ้มกันที่ดีในตัว ตลอดจนใช้ความรู้ความรอบคอบ และคุณธรรม ประกอบการวางแผน การตัดสินใจและการกระทำ ซึ่งประกอบด้วย 3 คุณลักษณะ ดังนี้

(1) ความพอประมาณ หมายถึง ความพอดีที่ไม่น้อยเกินไปและไม่มากเกินไปโดยไม่เบียดเบียนตนเองและผู้อื่น ในด้านการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ควรคำนึงถึงความพอดีในการจัดสรรทรัพยากรทั้งในด้านบุคลากร งบประมาณ รวมถึงการบริหารงานทั่วไป ให้เพียงพอและ

สามารถรองรับการให้บริการประชาชนอย่างทั่วถึง เช่น การจัดตั้งเคาน์เตอร์ให้บริการประชาชนตามปริมาณความถี่ในการเข้าใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนั้น ๆ

(2) ความมีเหตุผล หมายถึง การตัดสินใจเกี่ยวกับระดับของความพอเพียงนั้น จะต้องเป็นไปอย่างมีเหตุผล โดยพิจารณาจากเหตุปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนคำนึงถึงผลที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจากการกระทำนั้น ๆ อย่างรอบคอบ องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ควรมีเหตุผลในการตัดสินใจเพิ่มหรือลดการให้บริการต่าง ๆ ตามข้อมูลสถิติการเข้ารับบริการของประชาชน รวมทั้งมีการติดตามผลภายหลังการตัดสินใจ เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงการให้บริการต่อไป เช่น การเพิ่มจำนวนเคาน์เตอร์ให้บริการด้านทะเบียนราษฎร ตามสถิติการเข้ารับบริการ (เวลา/การให้บริการ) ของประชาชน

(3) การมีภูมิคุ้มกันที่ดีในตัว หมายถึง การเตรียมตัวให้พร้อมรับผลกระทบและการเปลี่ยนแปลงด้านต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นโดยคำนึงถึงความเป็นไปได้ของสถานการณ์ต่าง ๆ ที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคตทั้งใกล้และไกล องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ควรมีการวางแผนดำเนินงานด้านการให้บริการประชาชนที่ครอบคลุม และกว้างไกลในระยะยาว ทั้งนี้เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคต โดยมีการวางแผนระยะสั้น (1-3 ปี) และระยะยาว (3-5 ปี) ด้านการให้บริการประชาชน เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงสภาพของอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี จากเดิมที่ส่วนใหญ่เป็นพื้นที่เกษตรกรรม เป็นพื้นที่ของที่อยู่อาศัยและชุมชนเมือง อีกทั้งควรมีการประชาสัมพันธ์ รวมทั้งบรรจุหลักแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียงไว้ในการพัฒนาบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี

3) การเลือกตั้งผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล รัฐบาลและคณะกรรมการการเลือกตั้งควรสนับสนุนให้มีการเลือกตั้งที่บริสุทธิ์และยุติธรรม โดยรัฐบาลและคณะกรรมการการเลือกตั้ง (กกต.) ควรเข้มงวดกับกฎหมายการเลือกตั้งทั่วไปทั้งระดับชาติและระดับท้องถิ่นทำนองเดียวกับต่างประเทศ เพื่อให้ได้คนดีเข้าสู่วงการเมืองเพิ่มมากขึ้น พร้อมกันนั้นควรสนับสนุนให้มีการแก้ไขเพิ่มกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานบางฉบับที่ไม่เอื้อต่อการปฏิบัติในการเลือกตั้งให้มีประสิทธิภาพ

เฉพาะเรื่องการเข้มงวดการเลือกตั้งนั้น สอดคล้องกับแนวคิดของ **อุดร ตันติสุนทร** (2548: 5) ที่กล่าวถึงการเลือกตั้งของญี่ปุ่นว่า ญี่ปุ่นเข้มงวดกับกฎหมายเลือกตั้ง ญี่ปุ่นจึงได้ "คนดี" ปกครองบ้านเมือง โดย กำหนดระยะเวลาหาเสียง (1) สมาชิกวุฒิสภา และผู้ว่าราชการจังหวัด ให้เวลา 17 วัน (2) นายกเทศมนตรี ให้เวลา 14 วัน (3) สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ให้เวลา 12 วัน และ (4) สมาชิกสภาท้องถิ่นขนาดเล็ก ให้เวลา 5 วัน ที่ญี่ปุ่นกำหนดระยะเวลาเช่นนี้ เพราะเขา

ถือว่า การเป็นคนดีนั้นต้องดีมาโดยตลอด ไม่ใช่เป็นคนดีตอนหาเสียง และการทำผิดกฎหมายเลือกตั้งเป็นคดีอาญา ต้องฟ้องศาล ศาลจะตัดสิน "จำคุก" และยังสอดคล้องกับแนวคิดของ **พลเอกศิรินทร์ ธูปกล่ำ** (2548: 419) ที่กล่าวว่า แนวทางการแก้ไขกฎหมายเกี่ยวกับการเลือกตั้งบางฉบับที่ยังไม่เอื้อต่อการปฏิบัติงานเลือกตั้ง ดังนี้ (1) ปรับปรุง แก้ไขกฎหมาย ระเบียบ ประกาศต่าง ๆ ให้มีความชัดเจนเอื้อต่อการนำไปปฏิบัติ (2) สร้างระบบการให้ความรู้และพัฒนาศักยภาพแก่พนักงานประจำและบุคลากรที่มาช่วยจัดการเลือกตั้งให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและต่อเนื่อง มีการซักซ้อมการปฏิบัติและจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน (3) นำมาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับการป้องกันการกระทำผิดกฎหมายเลือกตั้งมาบังคับใช้ให้เกิดผลในทางปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม และ (4) สร้างจิตสำนึกแก่ประชาชน ผู้สมัครรับเลือกตั้ง ผู้สนับสนุนและพรรคการเมืองให้ตระหนักถึงผลเสียของการเลือกตั้งที่ไม่เป็นไปโดยสุจริตและเที่ยงธรรม

3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ในการศึกษาเกี่ยวกับการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรีในครั้งต่อไป ควรดำเนินการ ดังนี้

3.2.1 ควรศึกษาหรือวิจัยแบบเจาะลึกด้านการบริหารการพัฒนาแต่ละด้านอย่างเจาะจง

3.2.2 ควรศึกษาหรือวิจัยหลายรูปแบบควบคู่กัน เช่น อาจดำเนินการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจควบคู่กันไปกับการสังเกต หรืออาจดำเนินการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจควบคู่กันไปกับการสัมภาษณ์ เป็นต้น

3.2.3 ควรศึกษาหรือวิจัยโดยขยายผลการวิจัยให้กว้างขวาง และเป็นประโยชน์ต่อองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนนทบุรี รวมทั้งหน่วยงานอื่น ๆ มากยิ่งขึ้น โดยใช้จำนวนกลุ่มตัวอย่างให้มากขึ้น เพื่อให้เห็นภาพรวมมากขึ้นและนำมาวิเคราะห์เปรียบเทียบกับผลงานนี้

3.2.4 ควรศึกษาถึงความสัมพันธ์ของการบริหารการพัฒนาแต่ละด้านที่ส่งผลต่อกันทั้งในเชิงบวกและเชิงลบ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมอันจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนนทบุรีและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น

3.2.5 ควรศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการให้บริการแก่ประชาชนในการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบลและหน่วยงานราชการอื่น ๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อให้ได้ผลการศึกษาที่กว้างขวาง และใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3.2.6 ควรศึกษาแนวโน้มของการให้บริการแก่ประชาชนในการบริหารการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล

3.2.7 ควรศึกษาถึงความผิดพลาดที่เกิดจากการบริหารการพัฒนา รวมทั้งศึกษาถึงผลกระทบที่เกิดจากการบริหารการพัฒนาในด้านต่าง ๆ แต่ละด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลและกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น เพื่อเป็นแนวทางป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (2546) *คู่มือการจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น* กรุงเทพมหานคร ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (2537) *พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546* ฉะเชิงเทรา ประสานมิตร

คณะอนุกรรมการขับเคลื่อนเศรษฐกิจพอเพียง (2548) *เศรษฐกิจพอเพียงคืออะไร?* พิมพ์ครั้งที่ 2 สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ กรุงเทพมหานคร

ติน ปรัชญพฤทธิ์ (2528) "การพัฒนาการบริหารและการบริหารการพัฒนา" ใน อุทัย เลาหวิเชียร (บรรณาธิการ) *การบริหารการพัฒนา* กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์สามเจริญพานิช

_____. (2538) *ศัพท์รัฐประศาสนศาสตร์* พิมพ์ครั้งที่ 5 กรุงเทพมหานคร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ธงชัย สันติวงษ์ (2543) *องค์การและการจัดการ* พิมพ์ครั้งที่ 11 กรุงเทพมหานคร ไทยวัฒนาพานิช

นันทิยา หุตานุวัตร และณรงค์ หุตานุวัตร (2543) *SWOT การวางแผนกลยุทธ์ธุรกิจชุมชน* พิมพ์ครั้งที่ 2 อุบลราชธานี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ปรีดี โชติช่วง (2539) "SWOT กุญแจวิเคราะห์งาน" *พัฒนาชุมชน* ปีที่ 35 ฉบับที่ 6: 18-19

ยุวัฒน์ วุฒิเมธี (2526) *หลักการพัฒนาชุมชนและการพัฒนาชนบท* กรุงเทพมหานคร ไทยอนุเคราะห์การพิมพ์

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2531) "*ขีดความสามารถในการบริหารงานพัฒนาสภาตำบลภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*" วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตร์ดุษฎีบัณฑิต ภาควิชาบริหารการพัฒนา คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

_____. (2546) *การบริหารและการจัดการเทศบาลในยุคปฏิรูปทางการเมือง* กรุงเทพมหานคร โฟร์เพซ

_____. (2547) *กฎหมายเกี่ยวกับการบริหารราชการไทย ปัญหา แนวทางการพัฒนา และแนวโน้มของกฎหมายในอนาคต* กรุงเทพมหานคร นิติธรรม

_____. (2548) *แนวทางการตอบข้อสอบและกรอบแนวคิดทางสังคมศาสตร์* กรุงเทพมหานคร นิติธรรม

ศิรินทร์ ธูปกล่ำ (2548) "การบริหารการพัฒนาการเลือกตั้ง" ใน *ประมวลสาระชุดวิชาการบริหารการพัฒนา* หน่วยที่ 7 หน้า 370- 420 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิทยาการจัดการ

สมพงศ์ เกษมสิน (2521) *หลักการบริหาร* กรุงเทพมหานคร อักษรเจริญทัศน์

สมยศ นาวีการ (2530) *ทฤษฎีองค์การ* พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร บรรณกิจ

_____. (2538) *การบริหารเชิงกลยุทธ์* พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร ดอกหญ้า

อมร รักษาสัตย์ (2506) "พัฒนา พัฒนาศาสตร์ และรัฐประศาสนพัฒนา" *พัฒนาบริหารศาสตร์* 33 (มกราคม 2506): 403-404

อนันต์ เกตุวงษ์ (2523) *การบริหารการพัฒนา* กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

อัจฉนา โทบุญ (2534) *ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม* ปริญญานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม, 2534. (อัดสำเนา)

อุดร ตันติสุนทร และบัญญัติ พุ่มพันธุ์ (2548) *อบต.ของเรา* พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร บพิธการพิมพ์

อุทัย เลาหวิเชียร (บรรณาธิการ) (2528) *การบริการการพัฒนา* กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์สามเจริญพานิช

อำนวย แสงสว่าง (2540) *การจัดการทรัพยากรมนุษย์* กรุงเทพมหานคร อักษรพิพัฒน์

Edward W. Weidner (1962) "Development Administration: A New Focus for Research" in Ferrel Heady and Sybil L. Stokes (ed) *Papers in Comparative Administration.* Ann Arbor, Michigan: The University of Michican

Fred W. Riggs (1970) "Introduction" in Fred W. Riggs (ed) *Frontiers of Development Administration Durham, North Carolina: Duke University Press*

George F. Gant (1979) *Development Administration: Concepts, Goals, Methods* Madison, Wisconsin: The University of Wisconsin Press

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

คำชี้แจง

แบบสอบถาม เรื่อง "ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี" ต่อจากนี้เรียก "องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี" ว่า "อบต." การศึกษาครั้งนี้เป็นส่วนหนึ่งของการทำวิทยานิพนธ์ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ผู้ศึกษาขอทราบข้อมูลเพื่อประโยชน์ในการศึกษา และเพื่อเป็นแนวทางแก่องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาด้านการให้บริการประชาชนให้ดียิ่งขึ้น ผู้ศึกษาจึงขอความอนุเคราะห์ให้ท่านตอบตามความเป็นจริงเพื่อจะได้ผลการศึกษาที่ใกล้เคียงกับความต้องการของท่านมากที่สุด อันจะเป็นประโยชน์ต่อท่าน และองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรีในอนาคต ข้อมูลที่กรุณาตอบจะใช้เพื่อประโยชน์ในทางวิชาการเท่านั้น แบบสอบถาม ฉบับนี้แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นต่อปัญหาในการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาด้านการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐

1. ประเภทของกลุ่มตัวอย่าง ☐ อบต. ท่าอิฐ ☐ อบต. คลองข่อย ☐ อบต. อ้อมเกร็ด

2. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

3. อายุ ☐ 18 – 30 ปี ☐ 31 - 45 ปี
☐ 46 - 60 ปี ☐ 60 ปีขึ้นไป

4. การศึกษา ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า
☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างด้านขวามือแต่ละข้อที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดข้อละเครื่องหมายเดียว

ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถหรือขีดความสามารถในการดำเนินงานตามเป้าหมายขององค์การบริหาร ส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรีที่ได้กำหนดไว้ เพื่อให้ได้รับประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนและประเทศชาติ ทั้งนี้ ได้มาจากความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง

การบริหารการพัฒนา หมายถึง การบริหารจัดการ หรือการบริหารของ อบต. ของท่าน ซึ่งอยู่ในเขตอำเภอปากเกร็ด

2.1 ประสิทธิภาพที่เกี่ยวกับจุดแข็ง (Strength) หรือปัจจัยภายในที่สนับสนุน อบต.	เห็นด้วย		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
ด้านการบริหารบุคลากร (Man)			
1. บุคลากรของ อบต. ของท่าน ให้บริการแก่ประชาชนด้วยความเต็มใจและเอาใจใส่			
2. บุคลากรของ อบต. ของท่าน มีความรู้ความสามารถและรับผิดชอบในหน้าที่การให้บริการแก่ประชาชน			
3. ในภาพรวม อบต. ของท่าน มีจุดแข็ง (ภายใน) ในการบริหารการพัฒนาด้านการบริหารบุคลากร (Man)			
ด้านการบริหารงบประมาณ (Money)			
4. อบต. ของท่านใช้งบประมาณในการให้บริการแก่ประชาชนอย่างประหยัด คุ้มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด			
5. งบประมาณที่ อบต. ของท่าน นำมาใช้ในการบริการแก่ประชาชนตรงกับความต้องการของประชาชน			
6. ในภาพรวม อบต. ของท่าน มีจุดแข็ง (ภายใน) ในการบริหารการพัฒนาด้านการบริหารงบประมาณ (Money)			
ด้านการบริหารงานทั่วไป (Management)			
7. อบต. ของท่าน ได้ประสานงานในการให้บริการแก่ประชาชนกับหน่วยงานอื่นอย่างมีประสิทธิภาพ			
8. อบต. ของท่าน ให้บริการแก่ประชาชนด้วยความรวดเร็ว			
9. ในภาพรวม อบต. ของท่าน มีจุดแข็ง (ภายใน) ในการบริหารการพัฒนาด้านการบริหารงานทั่วไป (Management)			

2.2 ประสิทธิภาพที่เกี่ยวกับจุดอ่อน (Weakness) หรือปัจจัยภายในที่ไม่สนับสนุน อบต.	เห็นด้วย		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
ด้านการบริหารบุคลากร (Man)			
10. บุคลากรบางส่วนของ อบต. ของท่าน ยึดติดกับการให้บริการแก่ประชาชนรูปแบบเดิม เช่น ล่าช้า			
11. ผู้บริหารของ อบต. ของท่านไม่ทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีในการให้บริการแก่ประชาชน			
12. ในภาพรวม อบต. ของท่าน มีจุดอ่อน (ภายใน) ในการบริหารการพัฒนาด้านการบริหารบุคลากร (Man)			
ด้านการบริหารงบประมาณ (Money)			
13. งบประมาณที่ อบต. ของท่าน ได้รับไม่เพียงพอกับการดำเนินโครงการเพื่อให้บริการแก่ประชาชน			
14. การบริหารงบประมาณด้านการให้บริการแก่ประชาชนของ อบต. ของท่าน ยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร เช่น ขาดการควบคุมตรวจสอบอย่างรัดกุม			
15. ในภาพรวม อบต. ของท่าน มีจุดอ่อน (ภายใน) ในการบริหารการพัฒนาด้านการบริหารงบประมาณ (Money)			
2.2 ประสิทธิภาพที่เกี่ยวกับจุดอ่อน (Weakness) หรือปัจจัยภายในที่ไม่สนับสนุน อบต.			
ด้านการบริหารงานทั่วไป (Management)			
16. อบต. ของท่าน มีขั้นตอนในการให้บริการแก่ประชาชนมาก และยุ่งยาก			
17. อบต. ของท่าน ให้บริการแก่ประชาชนอย่างไม่เป็นอิสระ เนื่องจากถูกแทรกแซงจากกลุ่มผู้มีผลประโยชน์			
18. ในภาพรวม อบต. ของท่านมีจุดอ่อน (ภายใน) ในการบริหารการพัฒนาด้านการบริหารงานทั่วไป (Management)			
2.3 ประสิทธิภาพที่เกี่ยวกับโอกาส (Opportunity) หรือปัจจัยภายนอกที่สนับสนุน อบต.			
ด้านการบริหารบุคลากร (Man)			
19. อบต. ของท่านได้รับการสนับสนุนด้านการบริหารบุคลากร (Man)จากส่วนกลางหรือรัฐบาล ทำให้บุคลากรใน อบต. ของท่าน ให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพพิ่มขึ้น			

2.3 ประสิทธิภาพที่เกี่ยวกับโอกาส (Opportunity) หรือปัจจัยภายนอกที่สนับสนุน อบต.	เห็นด้วย		
	มาก	ปาน กลาง	น้อย
ด้านการบริหารบุคลากร (Man)			
20. ประชาชนได้มีโอกาสเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินผลการปฏิบัติหน้าที่ด้านการให้บริการของบุคลากรใน อบต. ของท่าน			
21. ในภาพรวม อบต. ของท่าน มีโอกาส (จากภายนอก) ในการบริหารการพัฒนาด้านการบริหารบุคลากร (Man)			
2.4 ประสิทธิภาพที่เกี่ยวกับข้อจำกัด (Threat) หรือปัจจัยภายนอกที่ไม่สนับสนุน อบต.			
ด้านการบริหารงบประมาณ (Money)			
22. อบต. ของท่านได้จัดเก็บรายได้จากค่าธรรมเนียม ค่าปรับ ฯลฯ เพิ่มขึ้น เพื่อนำมาใช้ในการพัฒนากรให้บริการแก่ประชาชน			
23. อบต. ของท่าน ได้รับเงินอุดหนุนจากรัฐบาลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนเพิ่มมากขึ้น			
24. ในภาพรวม อบต. ของท่าน มีโอกาส (จากภายนอก) ในการบริหารการพัฒนาด้านการบริหารงบประมาณ (Money)			
ด้านการบริหารงานทั่วไป (Management)			
25. การบริหารงานของ อบต. ของท่าน มุ่งเน้นประโยชน์ของประชาชนมากขึ้น			
26. อบต. ของท่านได้นำเทคโนโลยี เช่น คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต มาใช้เพื่อช่วยให้การให้บริการแก่ประชาชนมีประสิทธิภาพมากขึ้น			
27. ในภาพรวม อบต. ของท่าน มีโอกาส (จากภายนอก) ในการบริหารการพัฒนาด้านการบริหารงานทั่วไป (Management)			
2.4 ประสิทธิภาพที่เกี่ยวกับข้อจำกัด (Threat) หรือปัจจัยภายนอกที่ไม่สนับสนุน อบต.			
ด้านการบริหารบุคลากร (Man)			
28. การสรรหาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ และมีจิตสำนึกในการให้บริการแก่ประชาชนเพื่อเข้ามาปฏิบัติราชการใน อบต. ของท่าน ทำได้ยาก			
29. บุคลากรที่ปฏิบัติราชการใน อบต. ของท่าน ไม่ได้รับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้จากหน่วยงานภายนอกมากเท่าที่ควร ทำให้การให้บริการแก่ประชาชนไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร			

2.4 ประสิทธิภาพที่เกี่ยวกับข้อจำกัด (Threat) หรือปัจจัยภายนอกที่ไม่สนับสนุน อบต.	เห็นด้วย		
	มาก	ปาน กลาง	น้อย
ด้านการบริหารบุคลากร (Man)			
30. ในภาพรวม อบต. ของท่าน มีข้อจำกัด (จากภายนอก) ในการบริหารการพัฒนาด้านการบริหารบุคลากร (Man)			
.ด้านการบริหารงบประมาณ (Money)			
31. ประชาชนหรือหน่วยงานภายนอก เช่น สื่อมวลชน เข้ามาตรวจสอบการใช้งบประมาณด้านการให้บริการของ อบต. ของท่านยังไม่มากเท่าที่ควร			
32. การหางบประมาณสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอกของ อบต. ของท่านเพื่อสนับสนุนด้านการให้บริการแก่ประชาชน มีไม่มากเท่าที่ควร			
33. ในภาพรวม อบต. ของท่าน มีข้อจำกัด (จากภายนอก) ในการบริหารการพัฒนาด้านการบริหารงบประมาณ (Money)			
ด้านการบริหารงานทั่วไป (Management)			
34. การให้บริการแก่ประชาชนใน อบต. ของท่าน ต้องปรับเปลี่ยนบ่อยครั้งเนื่องจากนโยบายรัฐบาล			
35. การให้บริการแก่ประชาชนใน อบต. ของท่าน ได้รับผลกระทบโดยตรงจากสภาวะเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ			
36. ในภาพรวม อบต. ของท่าน มีข้อจำกัด (จากภายนอก) ในการบริหารการพัฒนาด้านการบริหารงานทั่วไป (Management)			

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นต่อปัญหาในการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล

3.1 ปัญหาด้านการบริหารบุคลากร (Man)	เห็นด้วย		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
37. การพัฒนาและสร้างบุคลากรด้านการให้บริการแก่ประชาชนใน อบต. ของท่านไม่ต่อเนื่อง			
38. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชนของบุคลากร อบต. ของท่านโดยรวมลดลง			
39. ผู้บริหารบางคนใน อบต. ของท่าน ขาดวิสัยทัศน์หรือการมองการณ์ไกลล่วงหน้าในการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชน			
40. การพัฒนาบุคลากรด้านการให้บริการแก่ประชาชนเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของนโยบายเศรษฐกิจ และสังคมใน อบต. ของท่าน ไม่ทันเวลา และไม่ต่อเนื่อง			
3.2 ปัญหาด้านการบริหารงบประมาณ (Money)			
41. การใช้งบประมาณด้านการให้บริการแก่ประชาชนของ อบต. ของท่าน ไม่ตรงตามความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง			
42. ประชาชนไม่ได้รับทราบข้อมูลข่าวสารเรื่องการควบคุมตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณด้านการให้บริการแก่ประชาชนของ อบต. ของท่าน อย่างชัดเจน			
43. งบประมาณด้านการให้บริการแก่ประชาชนใน อบต. ของท่าน ยังไม่เพียงพอเมื่อเทียบกับด้านอื่น			
44. อบต. ของท่าน ไม่มีการวางแผนด้านการบริหารงบประมาณ (Money)ที่ชัดเจนและโปร่งใส			
3.3 ปัญหาด้านการบริหารงานทั่วไป (Management)			
45. อบต. ของท่าน ให้บริการล่าช้า ทำให้ไม่สามารถให้บริการหรือแก้ไขปัญหาเร่งด่วนให้แก่ประชาชนได้ทันเวลา			
46. อบต. ของท่าน ขาดการนำแผนด้านการให้บริการแก่ประชาชนที่วางไว้ไปปฏิบัติอย่างจริงจัง			
47. อบต. ของท่าน ไม่กำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติงานเพื่อให้บริการแก่ประชาชนอย่างชัดเจน เช่น การสร้างถนน และการเก็บขยะมูลฝอย			
48. อบต. ของท่าน ประสานงานด้านการให้บริการแก่ประชาชนกับหน่วยงานอื่นยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร			

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล

4.1 แนวทางการพัฒนาด้านการบริหารบุคลากร (Man)	เห็นด้วย		
	มาก	ปาน กลาง	น้อย
49. อบต. ของท่าน ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนา/ฝึกอบรมบุคลากรของ อบต. อย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชน			
50. อบต. ของท่านควรควบคุมตรวจสอบและประเมินผลประสิทธิภาพของบุคลากรทุกระดับของ อบต. อย่างเข้มงวดและรัดกุม โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในเรื่องการให้บริการแก่ประชาชน			
51. อบต. ของท่าน ควรวางแผนพัฒนาบุคลากรด้านการให้บริการในระยะกลางและระยะยาว เพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงทางด้านนโยบาย เศรษฐกิจ และสังคม ในอนาคต			
52. รัฐบาลหรือส่วนกลางควรจัดฝึกอบรมผู้บริหารทุกระดับของ อบต. ของท่าน โดยเน้นด้านการให้บริการแก่ประชาชน			
4.2 แนวทางการพัฒนาด้านการบริหารงบประมาณ (Money)			
53. อบต. ของท่าน ควรใช้งบประมาณด้านการให้บริการแก่ประชาชนอย่างประหยัด คุ้มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด			
54. อบต. ของท่าน ควรเพิ่มงบประมาณด้านการให้บริการแก่ประชาชน			
55. อบต. ของท่าน ควรจัดงบประมาณสำหรับการนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ เช่น คอมพิวเตอร์ และระบบข้อมูลข่าวสารผ่านทางอินเตอร์เน็ต มาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ประชาชน			
56. อบต. ของท่าน ควรขยายฐานการจัดเก็บภาษี ให้ครอบคลุมทุกประเภทตามอำนาจหน้าที่ เพื่อนำมาพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชน			
4.3 แนวทางการพัฒนาด้านการบริหารงานทั่วไป (Management)			
57. อบต. ของท่าน ควรส่งเสริมให้มีการประสานงานระหว่างหน่วยงาน โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเพิ่มมากขึ้น			
58. อบต. ของท่าน ควรให้ความสำคัญกับการวางแผน การปฏิบัติตามแผน และการประเมินผลแผนปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชนเพิ่มมากขึ้น			
59. อบต. ของท่าน ควรสร้างระบบบริหารที่มีประสิทธิภาพ และเหมาะสม โดยไม่ขัดต่อกฎหมาย			
60.อบต. ของท่าน ควรสนับสนุนและส่งเสริมการบริหารแบบกลุ่มเครือข่ายการให้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชน			

เปรียบเทียบภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนา	เห็นด้วย		
	มาก	ปาน กลาง	น้อย
61. ในภาพรวม ประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชนของ อบต. ของท่านในปัจจุบันสูงกว่าในอดีต			
62. ในภาพรวม ประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชนของ อบต. ของท่านสูงกว่าในพื้นที่ใกล้เคียง เช่น อำเภอบางกรวย			
ภาพรวมแนวโน้มประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนา			
63. ในภาพรวม การบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชนของ อบต. ของท่านในอนาคตมีแนวโน้มที่จะเป็นไปในทิศทางที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อบุคลากรและประชาชนเพิ่มมากขึ้น			
64. ในภาพรวม การบริหารการพัฒนาด้านการให้บริการแก่ประชาชนของ อบต. ของท่านในอนาคตมีแนวโน้มที่จะมีประสิทธิภาพสูงกว่าในปัจจุบัน			

ข้อเสนอแนะและความเห็นอื่น ๆ เพิ่มเติม.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นางสาวรณิดา สมิตานนท์
วัน เดือน ปีเกิด	25 กรกฎาคม 2522
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
ประวัติการศึกษา	ศิลปศาสตร์บัณฑิต สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา 2546
สถานที่ทำงาน	วิทยาลัยพยาบาลสภากาชาดไทย ปทุมวัน กรุงเทพฯ
ตำแหน่ง	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป 4 ศูนย์ประกันคุณภาพการศึกษา