

ความพึงพอใจของประชาชนตำบลเมืองเดินที่มีต่อการบริหารงาน
ของคณะกรรมการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเดิน
อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่



ปัญหาพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของความสมบูรณ์ของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพัฒนา
มหาวิทยาลัยแม่โจ้

พ.ศ. 2547

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยแม่โจ้



ใบรับรองปัญหาพิเศษ
โครงการบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้
ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพัฒนา

ชื่อเรื่อง

ความพึงพอใจของประชาชนตำบลเมืองเล็นที่มีต่อการบริหารงานของคณะกรรมการ
องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเล็น อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

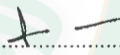
โดย
สุมาลี กลิ่นลอย

พิจารณาเห็นชอบโดย

ประธานกรรมการที่ปรึกษา


(รองศาสตราจารย์ ดร.สุนิลา ทุนผล)
วันที่ 15 เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๔๖

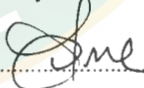
กรรมการที่ปรึกษา


(ศาสตราจารย์ ดร.นำชัย ทุนผล)
วันที่ 15 เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๔๖

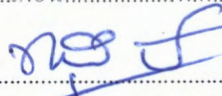
กรรมการที่ปรึกษา


(รองศาสตราจารย์ ดร.เทพ พงษ์พานิช)
วันที่ 10 เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๔๖

หัวหน้าภาควิชาส่งเสริมการเกษตร


(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วีระพล ทองมา)
วันที่ 15 เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๔๖

โครงการบัณฑิตวิทยาลัยรับรองแล้ว


(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทรงวุฒิ เพ็ชรประดับ)
รองประธานกรรมการ โครงการบัณฑิตวิทยาลัย
วันที่ 21 เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๔๖

ชื่อเรื่อง	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานของ คณะกรรมการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเด่น อำเภอต้นทราย จังหวัดเชียงใหม่
ชื่อผู้เขียน	นางสาวสุมาลี กลิ่นลอย
ชื่อปริญญา	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการพัฒนา
ประธานกรรมการที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร. สุนิลา ทนุผล

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ทราบถึงลักษณะส่วนบุคคล เศรษฐกิจและสังคมของประชาชนในตำบลเมืองเด่น อำเภอต้นทราย จังหวัดเชียงใหม่ 2) ศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนตำบลเมืองเด่นที่มีต่อการบริหารงานของคณะกรรมการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเด่น 3) ทราบถึงข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการบริหารงานของคณะกรรมการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเด่น ตามทฤษฎีของประชาชนตำบลเมืองเด่น ผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนตำบลเมืองเด่น อำเภอต้นทราย จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 90 คน ที่ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบมีระบบ (Systematic Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบความตรงในเนื้อหา การเก็บรวบรวมข้อมูลได้ดำเนินการระหว่างเดือน กรกฎาคม ถึงเดือน กันยายน พ.ศ. 2546 ข้อมูลที่รวบรวมได้นำมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสถิติสำเร็จรูป เพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Sciences : SPSS/PC⁺)

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลมีอายุเฉลี่ย 47 ปี มีสถานภาพสมรสแล้ว โดยผู้ให้ข้อมูลกลุ่มใหญ่มีวุฒิทางการศึกษาชั้นสูงสุดในระดับประถมศึกษาตอนต้น และประกอบอาชีพเกษตรกรกรรม มีรายได้เฉลี่ย 50,902 บาทต่อปี มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวเฉลี่ย 4 คน ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ไม่มีประสบการณ์ฝึกอบรบ ซึ่งส่วนน้อยที่มีประสบการณ์ฝึกอบรบ มีจำนวนครั้งที่ได้รับการฝึกอบรบโดยเฉลี่ย 2 ครั้ง

ความพึงพอใจของผู้ให้ข้อมูลที่มีต่อการบริหารงานของคณะกรรมการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเด่น ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจในการบริหารงานของคณะกรรมการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเด่น ในระดับน้อยทั้ง 4 ด้าน ซึ่งได้แก่ ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านการควบคุม

สำหรับข้อเสนอแนะ ในการปรับปรุงการบริหารงานของคณะกรรมการองค์การบริหารส่วนตำบล ผลการวิจัยพบว่าผู้ให้ข้อมูลได้ระบุข้อเสนอแนะในการบริหารงานทั้ง 4 ด้าน ดังนี้ (1) ด้านการวางแผน คณะกรรมการ ฯ ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผน (2) ด้านการจัดองค์การ คณะกรรมการ ฯ ควรนำรูปแบบการจัดองค์การขององค์กรที่ประสบผลสำเร็จมาเป็นต้นแบบ (3) ด้านการอำนวยการ คณะกรรมการ ฯ ควรมอบหมายงานให้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถและประสบการณ์ (4) ด้านการควบคุม คณะกรรมการ ฯ ควรมีการควบคุมงานอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง



Title	People's Satisfaction with Administration by Tambon Muanglen Administration Committee, Amphur Sansai, Changwat Chiang Mai
Author	Miss Sumalee Klinloy
Degree of	Master of Arts in Development Administration
Advisory Committee Chairperson	Associate Professor Dr. Sunila Thanupon

ABSTRACT

The objectives of this research were to study 1) personal and socio – economic characteristics of people in Tambon Muanglen, Amphur Sansai, Changwat Chiang Mai; 2) their satisfaction with administration by Tambon Muanglen Administration Committee, Amphur Sansai, Changwat Chiang mai; and 3) their recommendations to improve such administration. The data was collected from July to September 2003 by means of pretested questionnaires from 90 samples of Tambon Muanglen residents, selected by random sampling, and then analyzed by using the SPSS/PC⁺.

The study showed that the respondents were 47 years old on average. Most of them were married, had finished a primary school, and were mainly engaged in agriculture. They had an average of 4 family members and their average income was 50,902 baht per year. Most of them have not had any training experience; their average training attendance was only 2 times.

The respondents had a low level of satisfaction with all four aspects of administration by Tambon Muanglen Administration Committee i.e. planning, organizing, directing, and controlling.

The recommendations made by the respondents were 1) planning: people should be allowed to take part in planning; 2) organizing: a successful form of organization should be used as a guideline; 3) directing: jobs should be delegated according to knowledge, ability, and experience of doers; and 4) controlling: controlling should be regular and continuous.

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยครั้งนี้ได้รับความสำเร็จลุล่วงด้วยดี โดยได้รับความกรุณาของ รองศาสตราจารย์ ดร.ศุณิลา ทนุผล ประธานกรรมการที่ปรึกษา ศาสตราจารย์ ดร.นำชัย ทนุผล และ รองศาสตราจารย์ ดร.เทพ พงษ์พานิช ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำอย่างดียิ่ง และตรวจ แก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ตั้งแต่เริ่มดำเนินการจนสำเร็จโดยสมบูรณ์ และคณาจารย์สาขาวิชาการบริหารการพัฒนาทุกท่านที่ได้ประสิทธิประสาทวิชาความรู้จนเกิดสติปัญญา ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ผู้วิจัยขอโน้มรำลึกถึงพระคุณบิดามารดา คือ นายสงบ กลิ่นลอย และนางปิ่น ปาลาศ อีกทั้งนายวิริยะ ช่างบำรุง ป่าไม้จังหวัดเชียงใหม่ รวมถึงญาติพี่น้อง ที่คอยให้กำลังใจครั้งนี้ นอกจากนั้นขอขอบคุณ กำนัน ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน และปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเต็น อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ที่ให้ความอนุเคราะห์ช่วยเหลือให้ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้

ศุมาลี กลิ่นลอย

กันยายน 2547

สารบัญเรื่อง

	หน้า
บทคัดย่อ	(3)
ABSTRACT	(5)
กิตติกรรมประกาศ	(6)
สารบัญเรื่อง	(7)
สารบัญตาราง	(9)
สารบัญภาพ	(10)
บทที่ 1 บทนำ	1
ปัญหาการวิจัย	2
วัตถุประสงค์การวิจัย	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
ขอบเขตและข้อจำกัดของการวิจัย	5
นิยามศัพท์	5
บทที่ 2 การตรวจสอบเอกสารที่เกี่ยวข้อง	7
ขอบเขตโครงสร้างและภาระหน้าที่ของคณะกรรมการองค์การบริหารส่วนตำบล	7
แนวคิดและทฤษฎีการบริหารงาน	11
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ	14
ภาคสรุป	20
บทที่ 3 วิธีการวิจัย	22
สถานที่ดำเนินการวิจัย	22
ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง	22
ตัวแปรและการวัดตัวแปร	25
เครื่องมือในการวิจัย	26
การทดสอบเครื่องมือ	26
วิธีการรวบรวมข้อมูล	27
การวิเคราะห์ข้อมูล	28
ระยะเวลาในการวิจัย	28

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิจัยและวิจารณ์	29
ตอนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคล เศรษฐกิจและสังคมของผู้ให้ข้อมูล	29
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ให้ข้อมูลที่มีต่อการบริหารงานของ คณะกรรมการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเส้น	35
ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการบริหารงานของคณะกรรมการ องค์การบริหารส่วนตำบล ตามทฤษฎีของประชาชนตำบล เมืองเส้น	49
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	55
สรุปผลการวิจัย	55
ข้อเสนอแนะ	57
ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป	58
บรรณานุกรม	59
ภาคผนวก	62
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	63
ภาคผนวก ข ประวัติผู้วิจัย	70

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงจำนวนประชากรในแต่ละหมู่บ้านเขตตำบลเมืองเส้น อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่	23
2	แสดงจำนวนตัวอย่างตามสัดส่วนของครัวเรือนในแต่ละหมู่บ้าน	24
3	จำนวนและร้อยละ ของผู้ให้ข้อมูลจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล	31
4	จำนวนและร้อยละของผู้ให้ข้อมูลจำแนกตามลักษณะทางเศรษฐกิจและสังคม	34
5	จำนวนร้อยละและคะแนนเฉลี่ยของผู้ให้ข้อมูลจำแนกตามระดับความพึงพอใจในการบริหารงานของคณะกรรมการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเส้น ด้านการวางแผน	38
6	จำนวนร้อยละและคะแนนเฉลี่ยของผู้ให้ข้อมูลจำนวนตามระดับความพึงพอใจในการบริหารงานของคณะกรรมการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเส้น ด้านการจัดองค์การ	41
7	จำนวนร้อยละและคะแนนเฉลี่ยของผู้ให้ข้อมูลจำนวนตามระดับความพึงพอใจในการบริหารงานของคณะกรรมการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเส้น ด้านการอำนวยความสะดวก	45
8	จำนวนร้อยละและคะแนนเฉลี่ยของผู้ให้ข้อมูลจำนวนตามระดับความพึงพอใจในการบริหารงานของคณะกรรมการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเส้น ด้านการควบคุม	48
9	จำนวนผู้ให้ข้อมูลจำแนกตามข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการบริหารงานของคณะกรรมการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเส้น ด้านการวางแผน	50
10	จำนวนผู้ให้ข้อมูลจำแนกตามข้อเสนอแนะ ในการปรับปรุงการบริหารงานของคณะกรรมการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเส้น ด้านการจัดองค์การ	51
11	จำนวนผู้ให้ข้อมูลจำแนกตามข้อเสนอแนะ ในการปรับปรุงการบริหารงานของคณะกรรมการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเส้น ด้านการอำนวยความสะดวก	53
12	จำนวนผู้ให้ข้อมูลจำแนกตามข้อเสนอแนะ ในการปรับปรุงการบริหารงานของคณะกรรมการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเส้น ด้านการควบคุม	54

สารบัญภาพ

ภาพ		หน้า
1	โครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบลพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2542	8
2	ความพึงพอใจของบุคลากรในหน่วยงานต่าง ๆ	16



บทที่ 1

บทนำ

ในอดีตการปกครองและการบริหารของไทยใช้หลักการรวมอำนาจ (centralization) ไว้ที่ส่วนกลาง โดยมีรัฐบาลกลางเป็นผู้กำหนดนโยบายและอำนาจหน้าที่ในการบริหารการปกครองแบบรวมอำนาจต่าง ๆ ไว้ในส่วนกลางนี้ นับว่าเป็นประโยชน์ในแง่ที่ว่า การปกครองและการบริหารประเทศจะมีลักษณะเป็นเอกภาพ อย่างไรก็ตามหลักการรวมอำนาจ การปกครองและการบริหารไว้ในส่วนกลางก็มีข้อเสียในด้านการดำเนินการบริหารสาธารณะ ที่กระเจายกกันอยู่ตามสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกัน ปัจจัยแวดล้อมบางอย่าง เช่น การคมนาคม และการสื่อสารระหว่างท้องถิ่นที่อยู่ห่างไกลทำให้รัฐบาลไม่สามารถจัดทำให้เกิดความเสมอภาค และเท่าเทียมกันได้ ยิ่งรัฐบาลมีนโยบายขยายบริการสาธารณะมากขึ้น ก็ย่อมจะทำให้รัฐบาลต้องแบกรับภาระมากยิ่งขึ้น และในที่สุดความล่าช้าอันเกิดจากการวินิจฉัยสั่งการ และระเบียบปฏิบัติของส่วนกลางก็ทำให้ประสิทธิภาพในการจัดการบริการสาธารณะลดน้อยถอยลงเป็นลำดับ หลักการรวมอำนาจปกครองและบริหารไว้ส่วนกลางจึงเหมาะสำหรับประเทศเล็ก ๆ ที่รัฐบาลกลางสามารถควบคุมดูแล และจัดบริการสาธารณะได้อย่างทั่วถึง จากข้อบกพร่องของหลักการปกครองแบบรวมอำนาจ รัฐบาลจึงไม่สามารถจัดการการบริการสาธารณะ ให้สนองความต้องการของประชาชนตามภูมิภาคหรือท้องถิ่นต่าง ๆ ได้อย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ เพราะการปฏิบัติราชการทุกอย่างทุกประเภท ส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่นต้องเสนอคำสั่ง หรือการพิจารณาตัดสินใจให้ส่วนกลางไปพิจารณาในทุกเรื่องไป ซึ่งในบางครั้งกว่าจะได้รับคำสั่งก็เสียเวลานานและไม่ทันการณ์ จึงเกิดแนวคิดใหม่ว่าในการปกครองและบริหารประเทศนั้น รัฐบาลกลางไม่จำเป็นต้องรวมอำนาจไว้ในมือเสียทุกอย่าง รัฐบาลควรส่งมอบอำนาจการสั่งการเฉพาะในส่วนที่จำเป็นและสำคัญต่อความมั่นคงของประเทศ หลักการแบ่งอำนาจนี้เป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่าเป็นประโยชน์และจำเป็นสำหรับประเทศที่มีความหลากหลายทางทรัพยากรธรรมชาติ และต้องการพัฒนาบุคลากรการแบ่งอำนาจให้แก่ส่วนภูมิภาคจะช่วยให้กิจการบริการและแก้ไขปัญหาสาธารณะดำเนินไปได้รวดเร็วขึ้น การใช้หลักการแบ่งอำนาจนี้จะเป็นขั้นตอนของการนำเอาหลักการกระจายอำนาจไปใช้เมื่อประชาชนในท้องถิ่นพร้อมที่จะรับ ถึงแม้ว่าได้มีการนำเอาหลักการกระจายอำนาจมาใช้แล้ว แต่หน่วยงานระดับภูมิภาคก็ยังไม่ได้ประโยชน์ในแง่ของการให้ความช่วยเหลือ และประสานความสัมพันธ์ระหว่างท้องถิ่นกับส่วนกลางอีกด้วย (ชูศักดิ์ เทียงตรง, 2535: 14 – 16) การจะพัฒนาเศรษฐกิจให้สำเร็จ สิ่งแรกที่ต้องทำก็คือ การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างทางการปกครองโดยให้หมู่บ้านและอำเภอที่ห่างไกลความเจริญได้มีการปกครองตนเอง เพราะการปกครองท้องถิ่นนับ

เป็นรากฐานในการปกครองตามระบอบประชาธิปไตย เพราะการปกครองท้องถิ่นจะเป็นสถาบันฝึกสอนให้ประชาชนรู้ดีว่าตนมีความเกี่ยวข้องกับมีส่วนได้ส่วนเสียในการบริหารจึงเกิดความรักชอบ และหวงแหนต่อประโยชน์อันพึงมีต่อท้องถิ่นที่ตนอยู่อาศัย จึงถือได้ว่าการจัดให้มีการปกครองท้องถิ่นเป็นวิธีการที่ดีที่สุดในการพัฒนาทางการเมือง (ชูศักดิ์ เทียงตรง, 2535: 8) ในขณะเดียวกัน ปรีชา จันทรเรือง (2538: 53) ได้กล่าวว่า การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นเป็นวิธีการที่รัฐบาลใช้อำนาจในการบริหารประเทศวิธีหนึ่ง โดยให้อำนาจในการบริหารงานแก่หน่วยการปกครองท้องถิ่นเพื่อให้เกิดการบริหารงานที่สามารถแก้ไขปัญหาและพัฒนาท้องถิ่นได้ด้วยตนเองตามอำนาจหน้าที่ และมีอิสระในการตัดสินใจในสิ่งที่เกี่ยวข้องกับประชาชนในท้องถิ่นนั้น ตามขอบเขตที่กฎหมายกำหนด ปัจจุบันการกระจายอำนาจเป็นค่านิยมอย่างหนึ่งของโลกที่สืบเนื่องจากระบบโลกาภิวัตน์ที่การสื่อสารเป็นไปอย่างทั่วถึง และกระตุ้นให้คนรู้จักคิดที่จะได้โอกาสในการจัดการชุมชนของตนเอง ส่วน พินิจ บุญเลิศ (2541: 40) ระบุไว้ว่า ภายหลังจากที่ได้ประกาศใช้พระราชบัญญัติสภาพัฒนาการปกครองส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ทำให้สภาพัฒนาการปกครองส่วนตำบลทุกแห่งมีฐานะเป็นนิติบุคคล และมีการจัดตั้งสภาพัฒนาการปกครองส่วนตำบลที่มีฐานะทางการคลังมากเพียงพอในการบริหารงานเป็นหน่วยงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่นเรียกว่า “องค์การบริหารส่วนตำบล” โดยจะมีอำนาจหน้าที่และบริหารงบประมาณของตนเอง ทั้งนี้ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2541 เป็นต้นมาจนถึงปัจจุบัน กระทรวงมหาดไทยสามารถประกาศจัดตั้งสภาพัฒนาการปกครองส่วนตำบลได้เกือบทุกแห่งทั่วประเทศ อันเป็นการสนองเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติฉบับนี้ ที่มุ่งให้มีองค์การในตำบลที่มีอิสระในการบริหารท้องถิ่นของตนเองโดยใช้งบประมาณและมีการวางแผนพัฒนาตำบลให้สอดคล้องกับปัญหาความต้องการของท้องถิ่นอย่างแท้จริง

ปัญหาการวิจัย

การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นเหมือนอิฐก้อนแรกของการพัฒนาประเทศในอนาคต การปกครองท้องถิ่นอยู่ในความสนใจของหลายฝ่ายไม่ว่าจะเป็นฝ่ายการเมือง ฝ่ายข้าราชการประจำ นักวิชาการ ตลอดจนประชาชนทั่วไปด้วยความหวังว่าองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งเป็นหน่วยการปกครองตนเองที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด และเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง ในขณะเดียวกันหลายฝ่ายก็ตั้งข้อสังเกตว่าหลังจากที่ได้บริหารงานมาช่วงระยะเวลาหนึ่ง องค์การบริหารส่วนตำบลก็ยังประสบปัญหาต่าง ๆ หลายประการนั่นคือผู้ที่มีบทบาทหรือมีหน้าที่ในองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้ขาดความเข้าใจ และขาดทักษะในการปฏิบัติงาน องค์การบริหารส่วนตำบลจะประสบความสำเร็จนั้นก็คงจะเป็นไปได้ยาก

(วรลักษณ์ มนัสเอื้อศิริ, 2541: 63 - 64) ซึ่งสอดคล้องกับ พันธุ์ชัย วัฒนชัย (2542: 33 - 34) ได้กล่าวว่าการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลทั่วประเทศนั้น หลายฝ่ายได้พยายามหาแนวทางแก้ไขปัญหาแต่ปัญหายังคงดำรงอยู่ สาเหตุแห่งปัญหามีหลายประการนับตั้งแต่การจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลโดยละเลยความพร้อมในปรัชญาของการปกครองท้องถิ่น เช่น เจตนารมณ์ที่จะปกครองตนเอง ความเหมาะสมของพื้นที่และรายได้ที่ไม่เพียงพอต่อการบริหารงาน การขาดความรู้ความเข้าใจ และประสบการณ์ของพนักงานส่วนตำบล ตลอดจนจิตสำนึกของคณะกรรมการองค์การบริหารส่วนตำบลที่จะคำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนตนมากกว่าประโยชน์ส่วนรวม อีกทั้งขาดการตรวจสอบกำกับดูแลอย่างจริงจัง

การบริหารเป็นกระบวนการทำงานของผู้บริหารที่จะต้องใช้ศิลปะและความสามารถในการประสานทรัพยากรการบริหาร ซึ่งได้แก่ คน เงิน วัสดุอุปกรณ์และการจัดการให้มีความสอดคล้องต่อเนื่อง ประหยัดและบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในด้านทฤษฎีการบริหาร ได้เน้นประเด็น 3 ประเด็น คือ เน้นวิธีการทำงานที่ดีที่สุดเพื่อให้งานมีประสิทธิภาพ เน้นประสิทธิภาพและการบริหารงานของผู้บริหารและประสิทธิภาพนั้นต้องให้ความสนใจกับคนมิใช่งานเพียงอย่างเดียว (วิรัตน์ ปูนอุดม, 2541: 29) จึงอาจกล่าวได้ว่าการบริหารงานจะมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารงานของผู้บริหารด้วย เช่นเดียวกับการบริหารงานของคณะกรรมการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเส้นจะมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของประชาชนตำบลเมืองเส้นเป็นสำคัญ เนื่องจากความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับสิ่งที่ตนต้องการหรือเป็นไปตามเป้าหมายที่ตนเองต้องการ ดังนั้น หากศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนตำบลเมืองเส้นที่มีต่อการบริหารงานของคณะกรรมการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเส้น ในองค์ประกอบของการบริหารงาน 4 ด้าน คือ ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านอำนาจการ และด้านการควบคุม แล้วจะได้คำตอบที่ทำให้คณะกรรมการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเส้นทราบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการบริหารงานมากน้อยเพียงใดในแต่ละองค์ประกอบ เพื่อนำคำตอบเหล่านั้นไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริหารงานให้เหมาะสม จะทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในการบริหารงานของคณะกรรมการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเส้น อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนตำบลเมืองเส้นที่มีต่อการบริหารงานของคณะกรรมการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเส้น อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อทราบถึงลักษณะส่วนบุคคล เศรษฐกิจและสังคมของประชาชนในตำบลเมืองเส้น อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนตำบลเมืองเส้นที่มีต่อการบริหารงานของคณะกรรมการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเส้น อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่
3. เพื่อทราบถึงข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการบริหารงานของคณะกรรมการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเส้นตามทรรศนะของประชาชนตำบลเมืองเส้น อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การวิจัยครั้งนี้เมื่อบรรลุผลตามวัตถุประสงค์จะเป็นประโยชน์ต่อบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

1. สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเส้น สามารถนำผลการวิจัยไปกำหนดนโยบาย วางแผน ควบคุมการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริหารให้เป็นไปตามนโยบายและแผนพัฒนาตำบล
2. คณะกรรมการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเส้นสามารถนำข้อมูลจากการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริหารงานให้เหมาะสม โดยพิจารณาตามหลักวิชาการของการบริหารงานเพื่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชนต่อไป
3. คณะกรรมการองค์การบริหารส่วนตำบลอื่น ๆ ที่มีลักษณะการบริหารงานคล้ายกันอาจนำข้อมูลจากการศึกษาไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับหน่วยงานของตน
4. เป็นข้อมูลสำหรับผู้สนใจในด้านความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานของคณะกรรมการองค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อประกอบการค้นคว้าวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ขอบเขตและข้อจำกัดของการวิจัย

การศึกษาและรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยในครั้งนี้ มีขอบเขตและข้อจำกัดใน ด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

ขอบเขตการวิจัย

1. การวิจัยครั้งนี้ศึกษาเฉพาะความพึงพอใจของประชาชนตำบลเมืองเส้นที่มีต่อการบริหารงานของคณะกรรมการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเส้น อำเภอต้นทราย จังหวัดเชียงใหม่
2. ผู้ให้ข้อมูล คือ ประชาชนตำบลเมืองเส้นที่มีสถานภาพเป็นหัวหน้าครอบครัว จำนวน 90 คน โดยอาศัยการสุ่มตัวอย่างแบบมีระบบ (systematic random sampling)
3. การศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนตำบลเมืองเส้นที่มีต่อการบริหารงานของคณะกรรมการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเส้น ได้ศึกษาถึงการบริหารงาน 4 ด้าน คือ ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการอำนวยความสะดวกและด้านการควบคุม

ข้อจำกัดของการวิจัย

1. การวิจัยครั้งนี้ได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนตำบลเมืองเส้น อำเภอต้นทราย จังหวัดเชียงใหม่ ที่เป็นหัวหน้าครอบครัว โดยอาศัยการสุ่มตัวอย่างแบบมีระบบ (systematic random sampling) และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล
2. การวิจัยครั้งนี้ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือนเมษายนถึงเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2546

นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ (satisfaction) หมายถึง ความรู้ การรับทราบที่นำไปสู่ความคิดเห็นที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งภายหลังจากได้พิจารณาวิเคราะห์เป็นประสบการณ์ในสิ่งนั้นมาแล้วในลักษณะบวก คือ พอใจ นิยมชมชอบสนับสนุน หรือ เจตคติที่ดีของบุคคล เมื่อเขาได้รับการตอบ

สนองความต้องการ ในทางตรงข้ามถ้าไม่ได้รับการตอบสนองตามความต้องการแล้วความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น (นภาจรัส อำนวยโยธิน, 2535: 5)

การบริหารงาน (management) หมายถึง กระบวนการที่ผู้บริหารใช้ศิลปะและกลยุทธ์ต่าง ๆ ในการดำเนินกิจกรรมตามขั้นตอนโดยอาศัยความร่วมมือแรงร่วมใจของสมาชิกในองค์กรซึ่งได้ตระหนักถึงความสามารถ ความถนัด ความต้องการและความมุ่งมั่น ด้านความเจริญก้าวหน้าในการปฏิบัติงานของสมาชิกในองค์กรควบคู่ไปด้วยทั้งนี้เพื่อ สัมฤทธิ์ผลตาม เป้าหมายที่กำหนดไว้ (วิรัตน์ ปูนอุดม, 2541: 6)

องค์การบริหารงานส่วนตำบล (อบต.) หมายถึง หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2542 มีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นราชการส่วนท้องถิ่น โดยราษฎรเลือกตั้งผู้แทนแต่ละหมู่บ้านเข้าไปเป็นสมาชิกสภา อบต. มีอำนาจหน้าที่ตัดสินใจในการบริหารงานของตำบลตามที่กฎหมายกำหนดไว้ ซึ่งมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 2 มีนาคม 2538 (โกวิทย์ พวงงาม และ ปรีดี โชติช่วง, 2544: 9)

คณะกรรมการองค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง ผู้ที่ทำหน้าที่บริหารงานและกิจการของ อบต. ตาม พ.ร.บ. สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 3) ซึ่งประกอบด้วยประธานกรรมการบริหาร หนึ่งคน และกรรมการบริหารจำนวน 2 คน (มาตรา 59) (โกวิทย์ พวงงาม และ ปรีดี โชติช่วง, 2544: 79)

บทที่ 2

การตรวจเอกสารที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาเอกสารและวรรณคดีที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความกระจ่างในปัญหาและสามารถดำเนินการวิจัยได้อย่างถูกต้องโดยครอบคลุมเนื้อหาดังนี้

1. ขอบเขต โครงสร้างและภาระหน้าที่ของคณะกรรมการองค์การบริหารส่วนตำบล
2. แนวคิดและทฤษฎีการบริหารงาน
3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

ขอบเขต โครงสร้างและภาระหน้าที่ของคณะกรรมการองค์การบริหารส่วนตำบล

การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นเป็น วิธีการที่รัฐบาลใช้อำนาจในการบริหารประเทศวิธีหนึ่ง โดยให้อำนาจในการบริหารงานแก่หน่วยการปกครองท้องถิ่น เพื่อให้เกิดการบริหารที่สามารถแก้ไขปัญหา และพัฒนาท้องถิ่นได้ด้วยตนเองตามอำนาจหน้าที่และมีอิสระในการตัดสินใจในสิ่งที่เกี่ยวข้องกับประชาชนในท้องถิ่นนั้นตามขอบเขตที่กฎหมายกำหนด ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ซึ่งมีผลใช้บังคับตั้งแต่ 2 มีนาคม พ.ศ. 2538 กฎหมายรับรองให้สถานะเป็นนิติบุคคลมีศักดิ์ และสิทธิเช่นเดียวกับหน่วยการปกครองท้องถิ่นรูปแบบอื่น ๆ นอกจากนั้นการกำหนดโครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบลประกอบด้วยสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นฝ่ายนิติบัญญัติและคณะกรรมการบริหารเป็นฝ่ายบริหารแม้ว่าจะมีสมาชิก 2 ฝ่าย เลือกตั้งโดยตรงส่วนหนึ่ง (หมู่บ้านละ 2 คน) และจากสมาชิกโดยตำแหน่งอีกส่วนหนึ่ง (กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และแพทย์ประจำตำบล) (นิสิต จันทร์สมวงศ์ และ ปรีชา เรืองจันทร์, 2541: 3 - 4)

องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง หน่วยการปกครองท้องถิ่นตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2542 มีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นส่วนราชการท้องถิ่น โดยราษฎรเลือกตั้งผู้แทนแต่ละหมู่บ้านเข้าไปเป็นสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจหน้าที่ตัดสินใจบริหารงานของตำบลตามที่กฎหมายกำหนดไว้ โดยมีการแบ่งโครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบลไว้ตามแผนภูมิโครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบลดังนี้ (โกวิทย์ พวงงาม และ ปรีดี โชติช่วง, 2544: 12)



ภาพ 1 โครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบลตามพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2542

องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบล ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม ซึ่งหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลตาม พ.ร.บ. กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองท้องถิ่น พ.ศ. 2542 หมวดที่ 2 มาตรา 16 มีอำนาจหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตนเอง (มาตรา 66) มีหน้าที่ต้องทำในเขตและอาจจัดทำกิจกรรมในเขต องค์การบริหารส่วนตำบล (มาตรา 67, 68) ดังต่อไปนี้ (โกวิท พวงงาม และ ปรีดี โชติช่วง, 2544: 16 - 18)

1. จัดให้มีการบำรุงรักษาทางน้ำ และทางบก
2. รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

3. ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ
4. ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
5. ส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม
6. ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ

7. คู่มือการดูแลจัดการ และการบำรุงรักษาการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ที่ดิน และทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อมภายในและภายนอกชุมชน

8. บำรุงรักษาสถิตปะจารีคประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

9. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร

10. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่าง

11. ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจ และสวนสาธารณะ

12. ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์

13. ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว

14. บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร

15. การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน

16. หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล

17. ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม

18. กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์

19. การท่องเที่ยว

20. การผังเมือง

21. การสาธารณสุขโรคและการก่อสร้างอื่น ๆ

22. การสาธารณสุขการ

23. การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย

24. การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น

25. การกำจัดมูลฝอยสิ่งปฏิกูลและน้ำเสีย

26. การควบคุมการเลี้ยงสัตว์และควบคุมการฆ่าสัตว์

27. การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร

องค์การบริหารส่วนตำบลอาจทำกิจการนอกเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหรือร่วมกับสภาตำบล องค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนจังหวัด หรือหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นอื่นเพื่อกระทำการกิจการร่วมกันได้ ทั้งนี้เมื่อได้รับความยินยอมจากสภาตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลองค์การบริหารส่วนจังหวัด หรือหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น

ที่เกี่ยวข้องและกิจการนั้นเป็นกิจการที่จำเป็นต้องทำและเป็นการเกี่ยวเนื่องกับกิจการที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของตน

สภาองค์การบริหารส่วนตำบล

สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย สมาชิกสภาหมู่บ้านละ 2 คน องค์การบริหารส่วนตำบลใดมี 1 หมู่บ้านให้มีสมาชิกสภา 6 คน องค์การบริหารส่วนตำบลใดมี 2 หมู่บ้านให้มีสมาชิกได้หมู่บ้านละ 3 คน ซึ่งมีอำนาจหน้าที่ในการให้ความเห็นชอบแผนพัฒนาตำบล เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบล พิจารณาและให้ความเห็นชอบร่างข้อบังคับตำบล ร่างข้อบังคับงบประมาณรายจ่ายประจำปี และร่างข้อบังคับงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติมควบคุมการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริหารให้เป็นไปตามนโยบาย และแผนพัฒนาตำบล กฎหมายระเบียบและข้อบังคับของทางองค์การ (กระทรวงมหาดไทย, 2544: 13)

คณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล

คณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลประกอบด้วย ประธานกรรมการบริหาร 1 คน และกรรมการบริหาร 2 คน โดยสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้เลือกแล้วเสนอให้นายอำเภอแต่งตั้ง และให้ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นเลขานุการคณะกรรมการบริหาร ซึ่งมีอำนาจหน้าที่ในการบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบล ให้เป็นไปตามมติข้อบังคับและแผนพัฒนาตำบล และรับผิดชอบการบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบล ต่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จัดทำแผนพัฒนาตำบลและงบประมาณรายจ่ายประจำปีเพื่อเสนอให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลพิจารณาให้ความเห็นชอบรายงานผลการปฏิบัติงานและการใช้จ่ายเงินให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลทราบอย่างน้อยปีละสองครั้งและปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ทางราชการมอบหมาย (กระทรวงมหาดไทย, 2544: 17)

จากโครงสร้างของคณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลในการบริหารงานนั้น กฎหมายกำหนดให้มีพนักงานส่วนตำบลเป็นผู้ดำเนินงานให้สำเร็จลุล่วงไปซึ่งประกอบด้วย 3 ลักษณะงานอันได้แก่ (จิรศักดิ์ สีใจเจริญ, 2543: 28 - 29)

1. สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบล โดยมีปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทำหน้าที่เป็นหัวหน้างาน
2. ส่วนการคลัง โดยมีเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี ทำหน้าที่เป็นหัวหน้างาน
3. ส่วนโยธาธิการ โดยมีนายโยธาทำหน้าที่เป็นหัวหน้างาน

สำหรับภาระงานของสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลพอสรูปได้ดังนี้

1. บริหารงานทั่วไป งานธุรการ พิมพ์ดีด
2. งานการเจ้าหน้าที่ สวัสดิการ
3. งานประชุม ตามข้อบังคับตำบล
4. งานนิติการ งานการพาณิชย์
5. งานรัฐพิธี งานประชาสัมพันธ์
6. งานจัดทำแผนพัฒนาตำบล
7. งานจัดทำข้อบังคับงบประมาณประจำปี
8. งานขออนุมัติดำเนินการตามข้อบังคับ

ภาระงานของส่วนการคลัง มีรายละเอียดดังนี้

1. การรับเงิน การจ่ายเงิน การฝากเงิน และการเก็บรักษาเงินตรวจสอบ
2. การหักภาษีเงินได้และการนำส่งภาษี
3. การตัดโอนเงินเดือน
4. การจัดทำงบดุล
5. การอนุมัติเปิดจ่าย
6. การจัดทำบัญชี และงานทะเบียนคุมรายได้ รายจ่าย

ภาระงานของส่วนโยธาธิการมีงานดังนี้

1. งานสำรวจ ออกแบบ เขียนแบบ
2. การประมาณการค่าใช้จ่าย และตรวจสอบโครงการ
3. การควบคุมอาคาร
4. งานก่อสร้าง ซ่อมบำรุงและควบคุม

แนวคิดและทฤษฎีการบริหารงาน

เมื่อกล่าวถึง “การบริหาร” แบ่งออกเป็น 4 ลักษณะคือ (1) การทำงานให้สำเร็จ โดยอาศัยคนอื่น ความหมายนี้เป็นการระบุว่าผู้บริหาร ไม่ได้ลงมือทำงานด้วยตัวเองแต่ทำงานโดยการสั่งให้คนอื่นทำ (2) “การบริหาร” คือ กิจกรรมในการใช้ทรัพยากรขององค์กรให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตามความหมายนี้การบริหารได้แก่ กิจกรรมในการวางแผน การจัดการองค์การ การจูงใจ การควบคุมทรัพยากรบุคคลและทรัพยากร วัตถุให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรด้วยดี (3) “การบริหาร” คือ กระบวนการทำงานกับคนและวัตถุ

เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ (4) “การบริหาร” คือ กระบวนการทำงานกับคน และโดยอาศัยคนเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การภายใต้สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง (เสนาดิยาว, 2543: 1) ส่วนศิริวรรณ เสรีรัตน์ (ม.ป.ป.: 14) กล่าวว่า การบริหารหรือการจัดการ (management) เป็นการใช้ศาสตร์และศิลป์ในการใช้คนและทรัพยากรเพื่อไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ การจัดการนั้นจะต้องเกี่ยวข้องกับนโยบายที่วางไว้ โดยคณะกรรมการบริหารขององค์การด้วยการจัดการเป็นการใช้ความชำนาญเฉพาะด้าน ซึ่ง เทพ พงษ์พานิช (2545: ไม่ระบุหน้า) กล่าวว่า การบริหารหมายถึง การใช้ศาสตร์และศิลป์เพื่อกำหนดและดำเนินการเกี่ยวกับ คน เงิน วัสดุ อุปกรณ์ และการจัดการให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ บุญทัน คอกโรตง (2539: 1) ได้ให้ความหมายไว้ว่า “การบริหาร” คือ การจัดการทรัพยากรที่มีอยู่ หรือไม่มีให้มีประสิทธิภาพมากที่สุดเพื่อการตอบสนองความต้องการของบุคคลองค์การหรือประเทศในการจัดการเพื่อผลกำไรของทุกคนในองค์การ “การบริหาร” ส่วนใหญ่มักจะนึกถึงการบริหารราชการ คำศัพท์ที่ใช้มี 2 ตัว คือ (1) การบริหารที่นิยมใช้กับการบริหารราชการหรือการจัดการเกี่ยวกับนโยบาย (2) การจัดการนิยมใช้กับการบริหารธุรกิจเอกชน หรือการดำเนินการตามนโยบายที่กำหนดไว้อย่างไรก็ตาม คำว่า การบริหารกับการจัดการใช้แทนกันได้ และมีความหมายเหมือนกัน (สมคิด บางโม, 2538: 60) แต่ในทางเดียวกัน ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (ม.ป.ป.: 15) กล่าวว่า การบริหาร และการจัดการ (administration versus management) คือ กิจกรรมในการบริหารทรัพยากรและกิจกรรมอื่น ๆ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนด ส่วน สมยศ นาวิการ (2543: 15) ได้อ้างถึงนักวิชาการบริหารบางคนได้ให้ความหมายของการบริหารว่า “การบริหาร” คือ กระบวนการของการวางแผน การจัดองค์ การสั่งการและการควบคุมทรัพยากรเพื่อการบรรลุเป้าหมายขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ สมยศ นาวิการ (2538: 18) ให้ความหมายว่า การบริหาร คือ การประยุกต์กระบวนการของการวางแผน การจัดองค์การ การสั่งการและการควบคุมกำลังความสามารถของสมาชิกขององค์การและใช้ทรัพยากรอื่น ๆ เพื่อความสำเร็จในเป้าหมายขององค์การที่กำหนดไว้ ซึ่งการบริหารเป็นงานของหัวหน้าทุกคนที่จะต้องปฏิบัติในฐานะที่เป็นผู้นำของกลุ่มซึ่งจะต้องมีภารกิจเป็นผู้นำการจัดระเบียบทรัพยากรต่าง ๆ และประสานกิจกรรมหรืองานที่ทำให้สามารถเข้ากันได้เป็นผลงานของส่วนรวม ทั้งนี้ต้องเป็นผู้รับผิดชอบในผลสำเร็จที่จะต้องประกันได้ว่างานขององค์การจะต้องสำเร็จผลบรรลุถึงวัตถุประสงค์ที่ต้องการได้ในที่สุด ในทางเดียวกัน ธงชัย สันติวงษ์ (2539: 2) ให้ความหมายว่า นักบริหารย่อมหมายถึงบุคคลใดก็ตามที่ทำหน้าที่เป็นหัวหน้าหรือผู้นำในองค์การ ซึ่งมีความรับผิดชอบต่อผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การทั้งนี้โดยวิธีการอาศัยบุคคลอื่นเป็นผู้ทำให้งานเสร็จด้วยดี

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า การบริหารเป็นกระบวนการที่นำเอาปัจจัยหรือเทคนิคต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้กลยุทธ์ให้เกิดผลงานตามวัตถุประสงค์ขององค์การโดยผู้บริหารเพื่อความสำเร็จขององค์การ

หน้าที่ของการบริหาร (management function) สำหรับ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (ม.ป.ป.: 16) ได้กำหนดกระบวนการบริหารที่มีประสิทธิภาพและยึดหลักตามหน้าที่การบริหาร โดยจำแนกไว้เป็น 5 ส่วน คือ POSDC โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. P (planning) หมายถึง การวางแผน เป็นหน้าที่ของการจัดการอย่างหนึ่ง ซึ่งเกี่ยวข้องกับการกำหนดเป้าหมายและการกำหนดกลยุทธ์สำหรับการปฏิบัติงานขององค์การในอนาคต และการตัดสินใจในงานรวมทั้งทรัพยากรที่ใช้ประโยชน์ตามความต้องการเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จ

2. O (organizing) หมายถึง การจัดองค์การ การกำหนดกิจกรรมต่างๆ ในสำนักงานกำหนดว่าใครทำอะไรภายใต้สิ่งแวดล้อมอะไรเป็นการจัดการสิ่งแวดล้อมของงาน การแบ่งหน้าที่และความรับผิดชอบ การจัดหาวัสดุและเครื่องจักรที่จำเป็นการจัดรูปแบบสำนักงาน การจัดสิ่งแวดล้อมในสำนักงานกำหนดโครงสร้างสำนักงาน

3. S (staffing) หมายถึง การจัดบุคคลเข้าทำงาน เป็นการสรรหาคัดเลือกบุคคลที่เหมาะสมเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

4. D (directing or command) หมายถึง การอำนวยการหรือการสั่งการเป็นกระบวนการที่ผู้บังคับบัญชาแจ้งผู้ใต้บังคับบัญชาในการควบคุมการปฏิบัติงานและการตัดสินใจในการวินิจฉัยสั่งการ

5. C (control) หมายถึง การควบคุมงานเป็นกระบวนการตรวจสอบกิจกรรมเพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ตามแผน และมีการแก้ไขปัญหาสำคัญขององค์การให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย

สำหรับ สมคิด บางโม (2538: 40) ได้กำหนดกระบวนการบริหารที่มีประสิทธิภาพ โดยเน้นความสำคัญของโครงสร้าง การแบ่งงานกันทำและนำหลักจิตวิทยา มาประกอบด้วย คือ POSDCoRB ซึ่งหมายถึง กระบวนการบริหาร 7 ประการดังนี้

1. P (planning) หมายถึง การจัดวางโครงการและแผนปฏิบัติงานไว้ล่วงหน้า จะต้องทำอะไรบ้างและทำอย่างไรเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

2. O (organizing) หมายถึง การจัดหน่วยงาน การกำหนดโครงสร้างของหน่วยงาน การแบ่งงานการจัดสายงานตำแหน่งต่าง ๆ ได้มอบหมายงาน และกำหนดอำนาจหน้าที่ให้ชัดเจน

3. S (staffing) หมายถึง การจัดตัวบุคคล เป็นการบริหารงานด้านบุคคล ได้แก่ การจัดหาอัตรากำลัง การสรรหา การพัฒนาบุคลากร การสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดี การประเมินผลการทำงานและให้พนักงานพ้นจากงาน

4. D (directing) หมายถึง การอำนวยการ การตัดสินใจ การวินิจฉัยสั่งการ การควบคุมบังคับบัญชาและควบคุมการปฏิบัติงาน

5. Co (coordinating) หมายถึง การประสานงานและประสานกิจกรรมด้าน ต่าง ๆ ของหน่วยงานให้เกิดความร่วมมือ เพื่อดำเนินไปสู่เป้าหมายด้วยกัน

6. R (reporting) หมายถึง การรายงานผลปฏิบัติของหน่วยงานให้แก่ผู้บริหาร และสมาชิกของหน่วยงานได้ทราบความเคลื่อนไหวของการดำเนินงานว่าก้าวหน้าเพียงใด

7. B (budgeting) หมายถึง การจัดงบประมาณ การจัดหางบประมาณบัญชี การใช้จ่ายเงิน การควบคุม และตรวจสอบด้านการเงิน

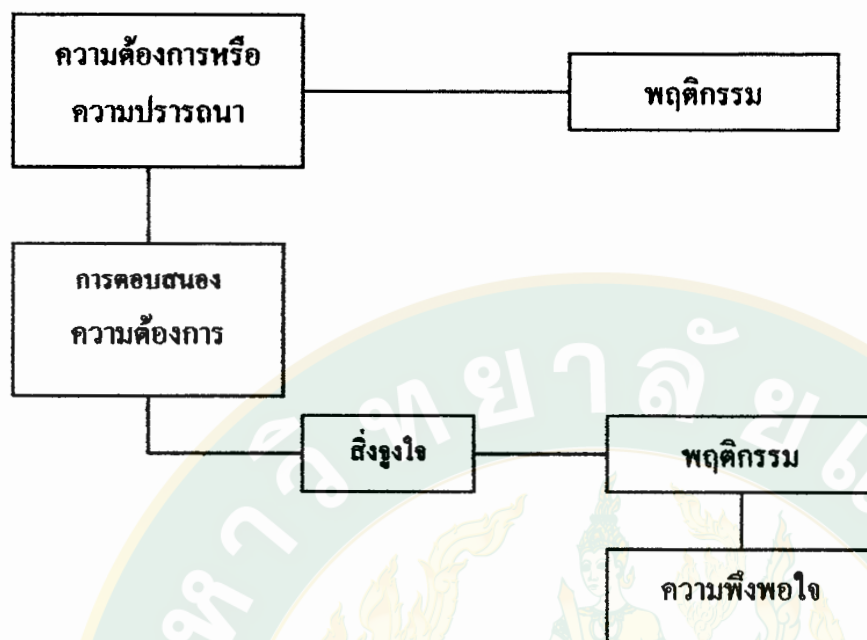
หลักการ POSDCoRB ทั้ง 7 ประการช่วยให้เห็นว่าผู้บริหารจะต้องทำงานอะไรบ้าง มีขั้นตอนและกระบวนการอย่างไร สรุปได้ว่าผู้บริหารอาจจะมีหน้าที่แตกต่างกันไป แต่หน้าที่ของผู้บริหารก็คือ ทำให้องค์การของตนสามารถดำรงอยู่อย่างมั่นคง และมีความเจริญก้าวหน้าดีที่สุดเท่าที่จะสามารถทำได้ในสภาพแวดล้อมนั้น ๆ

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจตามพจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน (2503: 644) ได้ระบุไว้ว่า “พึง” เป็นการช่วยเกียรียา หมายความว่า “ควร” เช่น พึงใจ หมายความว่า พอใจ ชอบใจ ความพึงพอใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ เป็นลักษณะนามธรรมอันเป็นเรื่องของจิตใจ ความรู้สึกที่มีความพอใจ หรือไม่พอใจแล้วแต่ทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งกระทบว่าเป็นแง่ลบหรือบวก เกิดขึ้นเมื่อบุคคลประสบกับบุคคลสิ่งของแวดล้อม และวัฒนธรรมหรือมารยาทในสังคมอาจเปลี่ยนแปลงไปได้ตามกาลเวลา ความพึงพอใจเป็นเรื่องของบุคคลที่มีทัศนคติกับพฤติกรรมที่สอดคล้องและมีความสัมพันธ์กันอย่างมีเหตุผล เป็นเรื่องของความรู้สึก (feeling) ความนึกคิด (thoughts) ความเชื่อ (believes) ความรู้ความเข้าใจ (cognitions) กันระหว่างบุคคลหนึ่งกับบุคคลอื่น ๆ ที่ดีหรือต่อสิ่งต่าง ๆ ก็ดีให้มีความสอดคล้องกันหรือมีลักษณะให้อยู่กับร่องกับรอย (consistent) พอสมควรซึ่ง จำเนียร สุนัยตรง (2543: 23) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจว่า มีความแตกต่างกันออกไป ตามความแปรปรวนของการตอบสนองตามความพึงพอใจ ความพึงพอใจมีพื้นฐานจากองค์ประกอบที่ซับซ้อน ลักษณะของความพึงพอใจจะแสดงออกในรูปของอารมณ์ จากการ

ศึกษาในเรื่องเกี่ยวกับความพึงพอใจที่ผ่านมา มักจะมีการพิจารณาความพึงพอใจในแง่ของทัศนคติ แรงจูงใจ ความคาดหวังการได้รับรางวัลและความสมดุลทางด้านอารมณ์ ส่วนจักริน ยศมา (2539: 6 - 8) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึงสภาพของภาวะจิตที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์นั้นมีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วน ความเครียดก็จะน้อยลงความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น และในทางกลับกันถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนองความเครียด และความพึงพอใจจะเกิดขึ้นนอกจากนั้น ยรรยง อัมโรจน์ (2537 อ้างใน ประกรณ์ นามเมือง, 2540: 14) กล่าวว่า ความพึงพอใจของบุคคลในการประกอบกิจกรรมต่าง ๆ เป็นความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อกิจกรรมที่ทำงานเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากที่ผู้ประกอบกิจกรรมได้รับการตอบสนองความต้องการของเขาทั้งทางร่างกาย และจิตใจทำให้เขาเกิดความพึงพอใจในการประกอบกิจกรรม

รัชชัย สันติวงษ์ (2530 อ้างใน ประสาน หอมพุด และ ทิพวรรณ หอมพุด, 2537: 65 - 58) ได้ระบุไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจของบุคลากรในหน่วยงานต่าง ๆ ต่อสภาพการทำงาน สถานการณ์ทางสังคม พฤติกรรมการบริหารของผู้บริหาร ตลอดจนปัจจัยแวดล้อมอื่น ๆ ในองค์กร จึงเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นที่ผู้บริหารจะต้องสร้างให้มีขึ้นกับผู้ร่วมงานของตน นอกจากนั้นความพึงพอใจ หมายถึง การลดความเครียดของผู้ทำงานให้น้อยลง ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์นั้นมีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วน ความเครียดจะน้อยลง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้น และในทางกลับกัน ถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนองความเครียดและความไม่พึงพอใจจะเกิดขึ้น ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความสุขสบายที่ได้จากสถานที่ทำงานความสุขจากการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน การมีทัศนคติที่ดี ต่องาน เมื่อพิจารณาจากความหมายต่าง ๆ ประกอบกับสาเหตุที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจแล้ว พอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานนั้น หมายถึง ความรู้สึกที่ชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งสูงใจในด้านต่าง ๆ ของงานและผู้ปฏิบัติงานนั้น ได้รับการตอบสนองตามความต้องการของเขาได้ ดังภาพประกอบนี้



ภูมิภาพ 2 ความพึงพอใจของบุคลากรในหน่วยงานต่าง ๆ

ส่วนปัจจัยพื้นฐานในการสร้างความพึงพอใจในการทำงานมีดังต่อไปนี้

1. การให้เกียรติและคะแนนในผลงานที่ได้กระทำ
2. เป็นงานที่ท้าทายความสามารถ
3. การมีส่วนร่วมในการวางแผนปฏิบัติงาน
4. มีการทำงานเป็นระบบกลุ่มและมีการประสานงานภายในกลุ่มเป็นอย่างดี
5. มีความอิสระในการทำงาน และการวินิจฉัยแก้ปัญหาต่าง ๆ
6. มีความมั่นคงในอาชีพหรืองานที่ทำอยู่
7. มีโอกาสเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน ซึ่งได้รับการพิจารณาอย่างเสมอภาค

และยุติธรรม

8. ได้รับการยกย่องตามสถานภาพของการทำงาน
9. มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี
10. มีอำนาจ และความรับผิดชอบในการทำงานที่ดี

ความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลในองค์การมีผลต่อความสำเร็จของงานและองค์การ รวมทั้งความสุขของผู้ทำงานด้วย องค์การใดก็ตามหากบุคคลในองค์การไม่มีความพึงพอใจในการทำงานก็จะเป็นมูลเหตุหนึ่งที่ทำให้ผลงานและการปฏิบัติงานต่ำ คุณภาพของงาน

ลดลง เมื่อมีการขาดงาน ลาออกจากงาน หรืออาจก่อให้เกิดปัญหาอาชญากรรมและปัญหาทางวินัยได้อีกด้วยแค่ในทางตรงกันข้าม หากองค์กรมีบุคคลที่มีความพึงพอใจในการทำงานสูง มีผลทางบวกต่อการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ความพึงพอใจในการทำงานยังเป็นเครื่องหมายแสดงถึงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน และภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กร ดังนั้น ถ้าหากหน่วยงานใดได้เห็นความสำคัญของการสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้เกิดขึ้นกับคนในหน่วยงานของตน และมีความเข้าใจในปัจจัย หรือองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน อีกทั้งตระหนักอยู่เสมอว่า ความรู้สึกพึงพอใจนั้นสามารถเปลี่ยนได้ตลอดเวลาตามสภาพการณ์หรือตามเวลา (Davis and Newstrom, 1985 อ้างใน ปรีชาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2535: 142)

ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงาน และได้รับผลตอบแทนคือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร ความสำคัญในการศึกษาความพึงพอใจงานมีดังนี้ (ปรีชาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2535: 143)

1. การรับรู้ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจงานทำให้หน่วยงานสามารถนำไปใช้ในการสร้างปัจจัยเหล่านี้ให้เกิดขึ้นเป็นประโยชน์ต่อการทำงาน
2. ความพึงพอใจในการทำงาน ทำให้บุคคลมีความตั้งใจในการทำงาน ลดการขาดงาน การลางาน การทำงานสายและการขาดความรับผิดชอบที่มีต่องาน
3. ความพึงพอใจในการทำงานเป็นการเพิ่มผลผลิตของบุคคล ทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

ปรีชาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535: 144 - 145) ได้จำแนกทฤษฎีความพึงพอใจงานเป็น 2 กลุ่ม คือ ทฤษฎีการสนองความต้องการ (need fulfillment theory) กลุ่มนี้ถือว่า ความพึงพอใจในการทำงานเกิดจากความต้องการส่วนบุคคล ที่มีความสัมพันธ์ต่อผลที่ได้รับจากงานกับการประสบความสำเร็จตามเป้าหมายส่วนบุคคล กับทฤษฎีการอ้างอิงกลุ่ม (reference - group theory) ความพึงพอใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับคุณลักษณะของงานตามความปรารถนาของกลุ่ม ซึ่งสมาชิกในกลุ่มเป็นแนวทางในการประเมินผลงานของตน นอกจากนี้ได้จำแนกแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานจากผลการวิจัยออกเป็น 5 กลุ่มคือ

1. กลุ่มความต้องการทางด้านจิตวิทยา (the psychological need school) กลุ่มนี้ได้แก่ มาสโลว์ (Maslow) เฮิร์ชเบิร์ก (Herzberg) ลิเคิร์ต (Likert) โดยมองความพึงพอใจในการทำงานเกิดจากความต้องการของบุคคล ที่ต้องการความสำเร็จของงาน และความต้องการยอมรับจากผู้อื่น

2. กลุ่มภาวะผู้นำ (leadership school) มองความพึงพอใจในการทำงานจากรูปแบบและการปฏิบัติของผู้นำ ที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา

3. กลุ่มความพยายามต่อรองรางวัล (effort - reward bargain school) เป็นกลุ่มที่มองความพึงพอใจในการทำงาน จาการายได้ เงินเดือนและผลตอบแทนอื่นกลุ่มนี้ได้แก่กลุ่มบริหารธุรกิจของมหาวิทยาลัยแมนเชสเตอร์

4. กลุ่มอุดมการณ์การจัดการ (management ideology school) ของความพึงพอใจงานจากพฤติกรรมการบริหารงานขององค์กรได้แก่ ครซิเออร์ และ โกลเดอร์ (crozier and gouldner)

5. กลุ่มเนื้อหาของงานและการออกแบบงาน (work content and job design) ความพึงพอใจงานเกิดจากเนื้อหาของตัวงานกลุ่มแนวคิดนี้มาจากสถาบันทางวิศคคของมหาวิทยาลัยลอนดอน

จากแนวความคิดเบื้องต้นของความพึงพอใจในการทำงานเห็นได้ว่าความพึงพอใจเกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการของบุคคล มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงความต้องการอันเป็นปัจจัยที่มีผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานนั้นมากมาย แต่ในที่นี้จะได้นำเอาแนวความคิดของนักวิชาการบางท่านที่เกี่ยวข้อง กับสิ่งซึ่งก่อให้เกิดความพึงพอใจมาดังนี้ (ประสาน หอมพูล และ ทิพวรรณ หอมพูล, 2537: 56 - 60)

1. แนวความคิดของมาสโลว์ (Maslow) ตามทฤษฎีของมาสโลว์เป็นแนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ ซึ่งความต้องการเหล่านี้หากได้รับการตอบสนองก็จะช่วยให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานได้ ความต้องการพื้นฐานของมาสโลว์ แบ่งเป็น 5 ชั้นคือ

1.1. ความต้องการทางกาย (physiological needs) เป็นความต้องการแห่งชีวิตทั่วไป เช่น อาหาร น้ำ อากาศ ฯลฯ ความต้องการเหล่านี้เป็นความต้องการทำให้มนุษย์ดำรงชีวิตอยู่ได้ ทางพุทธศาสนาได้ยอมรับหลักการของความต้อการเช่นนี้ เช่น ปัจจัย 4 ในการดำรงชีวิตอันได้แก่ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย และยารักษาโรค แต่อย่างไรก็ตามในทางชีววิทยายังมีความต้องการอื่น ๆ อีกที่มีความจำเป็นแก่ชีวิตมนุษย์ เช่น การสืบพันธุ์ การกระหายน้ำ การพักผ่อน การนอนเป็นต้น อาจแบ่งออกดังนี้

ก. ความต้องการทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยสี่ในการดำรงชีวิตทำงาน เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ อากาศ ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค การพักผ่อน การออกกำลังกาย ความต้องการทางเพศ

ข. ความต้องการทั่วไปเกี่ยวกับบรรยากาศในการทำงาน เช่น ต้องการแสงสว่างที่เพียงพอในการทำงาน การถ่ายเทอากาศ ความสะอาดที่จำเป็นความปลอดภัยระหว่างที่ปฏิบัติงานถ้าความต้องการขั้นแรกนี้ไม่ได้รับการบำบัด ความต้องการขั้นต่อไปก็จะไม่เกิดขึ้น ดังนั้นองค์การธุรกิจทุกแห่งจะตอบสนองความต้องการของพนักงานโดยการจ่ายค่าแรง เงินเดือน และ โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

2. ความต้องการความมั่นคงหรือความปลอดภัย (safety needs or need for security) มนุษย์ทุกคนต้องเผชิญกับความไม่แน่นอนในการดำรงชีวิต ความล้มเหลวในชีวิตมนุษย์อาจเกิดขึ้นได้ทุกขณะ เช่น การสูญเสียตำแหน่งการงาน ขาดทรัพย์สินเงินทองมนุษย์จึงเกิดความต้องการความมั่นคงปลอดภัย และหลักการประกันในชีวิตที่แตกต่างกันออกไป เช่น การมีอาชีพที่มั่นคงและแน่นอนมีการออมทรัพย์หรือสะสมทรัพย์ ตลอดจนมีการกระทำต่าง ๆ เพื่อให้ห่างไกลภัยอันตรายความเจ็บปวด โรคภัยไข้เจ็บ เป็นต้น อาจแบ่งเป็น 2 ด้าน คือ ด้านเศรษฐกิจและด้านอารมณ์

2.1. ความต้องการความปลอดภัยในด้านเศรษฐกิจจะเห็นได้ชัดจากการที่คนเรามีการออมทรัพย์มีการประกันชีวิต หรือประกันสุขภาพตลอดจนพยายามหางานที่มีความมั่นคงในการว่าจ้าง หรือมีความมั่นคงในสวัสดิการของลูกจ้าง ฝ่ายบริหารขององค์การธุรกิจอาจจะช่วยบำบัดความต้องการในขั้นนี้ โดยจัดวางวิธีการให้เงินเดือนอย่างมีประสิทธิภาพ และมีมาตรฐานที่แน่นอน จัดสวัสดิการนอกเหนือจากค่าจ้าง เช่น มีการรักษาพยาบาลคนงาน มีแผนการจ่ายบำนาญเหล่านี้ เป็นต้น

2.2. ความต้องการความปลอดภัยทางด้านอารมณ์นั้น ได้แก่ ความต้องการความเชื่อมั่นในการรักษาความสัมพันธ์ที่นอกเหนือไปจากการทำงาน เช่น สัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและการรักษาความสัมพันธ์กับองค์การฝ่ายการจัดการของบริษัทอาจจะช่วยให้ความต้องการขั้นนี้ได้รับการบำบัด โดยการออกกฎหรือนโยบายของบริษัทที่เข้าใจได้ง่าย มีโปรแกรมการติดต่อสื่อสารในบริษัทที่ได้ผล มีผู้บังคับบัญชาที่ได้รับการฝึกฝนอบรมมาเป็นอย่างดี

3. ความต้องการความรักและการมีส่วนร่วม (belonging and love needs) มนุษย์เป็นสัตว์สังคม ในวันหนึ่ง ๆ เราต้องมีสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น น้อยคนนักที่จะมีชีวิตหรือทำงานอย่างโดดเดี่ยว เราจะต้องเป็นสมาชิกของกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง เช่น กลุ่มครอบครัว กลุ่มสังคม กลุ่มในการทำงาน การผูกพันสมาคมกับบุคคลอื่นจึงเป็นลักษณะและความต้องการอย่างหนึ่งของมนุษย์

มนุษย์ปรารถนาที่จะได้รับความรักและความเอาใจใส่จากบุคคลผู้ใกล้ชิดหรือผู้ที่รู้จักมักคุ้น มนุษย์มักไม่ประพฤติปฏิบัตินอกกรอบนอกทางที่ตั้งคม โดยทั่วไปปฏิบัติอันจะเป็นสาเหตุให้ถูกตัดจากวงการสังคมมนุษย์ มีความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มสังคม ที่ตนเป็นสมาชิกอยู่ และจะต้องตระเวนการกระทำอันขัดกับระเบียบปฏิบัติของกลุ่ม

4. ความต้องการความยกย่องนับถือ (esteem needs) มนุษย์ทุกคนต้องการให้ผู้อื่นเอาใจใส่ เห็นความสำคัญของตน ยกย่องและให้เกียรติ เรามักจะคิดถึงตัวเองในด้านดีไว้ก่อน และปรารถนาให้ผู้อื่นคิดถึงตัวเราในแง่ดีด้วย จะเห็นได้ง่าย ๆ เช่น เด็กซึ่งเคยเป็นลูกคนเดียวของบิดามารดา เมื่อมีน้องเพิ่มขึ้นมาอีกคนหนึ่ง ในครอบครัวบิดามารดาหันไปให้ความสำคัญแก่น้องคนใหม่ เด็กผู้นั้นจะหาทางทำให้ตนมีความสำคัญขึ้นมาในสายตาของพ่อแม่ เช่น ร้องไห้กวน หรือคอยรังแกน้อง ผู้ที่บรรลุความต้องการในขั้นนี้จะมีความรู้สึกเชื่อมั่นในตัวเอง มีกำลังใจ ตลอดจนรู้ถือว่าตัวเองเป็นผู้มีประโยชน์ต่อสังคม ความต้องการยกย่องนับถือบางครั้ง ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมแปลก ๆ เพื่อเรียกร้องความสนใจของบุคคลอื่น เช่น บุคคลบางคนอาจจะใช้จ่ายเกินฐานะของตนเองเพราะปรารถนาการยกย่องจากเพื่อนฝูง บุคคลในองค์การธุรกิจเป็นจำนวนมากพยายามที่จะบำบัดความต้องการชนิดนี้ โดยการพยายามปรับปรุงตำแหน่งงาน การได้รับอำนาจเพิ่มขึ้น และการที่จะมีสถานภาพเด่นขึ้น

5. ต้องการความสมหวังในตัวเอง (needs for self actualization) เป็นความต้องการที่เกี่ยวกับการทำงานที่ตนชอบ หรือต้องการจะเป็นมากกว่าที่เขาเป็นอยู่ขณะนั้นเป็นความต้องการขั้นสูงสุด ซึ่งความต้องการขั้นต้นจะต้องได้รับการบำบัดเสียก่อนจึงจะเกิดความต้องการขั้นนี้ขึ้น

ภาคสรุป

องค์การบริหารส่วนตำบลนั้นถือเป็นรากฐานของการปกครองส่วนท้องถิ่นที่ใช้ระบบประชาธิปไตยในการปกครอง การปกครองส่วนท้องถิ่นเปรียบเสมือนเป็นสถาบันฝึกอบรมประชาชนให้เข้าใจกระบวนการบริหาร ตลอดจนเป็นองค์การที่เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมดำเนินกิจกรรมทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการตรวจสอบเอกสาร และวรรณคดีที่เกี่ยวข้องว่า องค์การบริหารส่วนตำบล นั้นมีความสำคัญอย่างมาก เพราะเป็นการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนได้เปิด โอกาสให้มีการเรียนรู้ และดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อสนองความต้องการและแก้ปัญหาด้วยตัวเอง องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์กรที่มีอิสระในการบริหารจัดการท้องถิ่น ที่ทุกฝ่ายกำลังให้ความสนใจ ความสำเร็จในการบริหารงานของคณะกรรมการบริหารส่วนตำบล

ครั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ เช่น ประสิทธิภาพด้านการจัดทำแผนการจัดองค์การ การอำนวยความสะดวก การประสานงาน การรายงานผลปฏิบัติงาน การจัดงบประมาณรายจ่ายประจำปี ซึ่งคณะกรรมการบริหารส่วนตำบลจำเป็นต้องมีการวางแผนการบริหารงานองค์การให้สอดคล้องกับความเจริญเติบโตทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรมท้องถิ่นในชุมชนให้ยั่งยืน

การบริหารงานองค์การจะสำเร็จได้ บุคคลในองค์การต้องมีความพึงพอใจต่อหน้าที่หลาย ๆ ด้านจึงจะประสบความสำเร็จในการบริหารงาน ความพึงพอใจมีลักษณะเป็นนามธรรม ไม่สามารถที่จะมองเห็นเป็นรูปร่างได้ แต่สามารถสังเกตได้จากการแสดงออกของบุคคลว่า มีความพึงพอใจต่อสิ่งต่าง ๆ มากน้อยเพียงใด ความพึงพอใจในส่วนต่าง ๆ ของบุคคลเหล่านั้นเป็นผลมาจากการตอบสนองความต้องการในสิ่งที่ปรารถนา การบริหารงานของคณะกรรมการองค์การบริหารส่วนตำบล ก็ขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของประชาชนในท้องถิ่นว่าประชาชนมีความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการบริหารงานที่ผ่านมา ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานของคณะกรรมการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเต็น อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ในการบริหารงานทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการควบคุม

บทที่ 3

วิธีการวิจัย

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนตำบลเมืองเส้นที่มีต่อการบริหารงานของคณะกรรมการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเส้น อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ได้กำหนดวิธีการวิจัยไว้ดังนี้

สถานที่ดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้ดำเนินการในพื้นที่ตำบลเมืองเส้น อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือของอำเภอสันทราย ตำบลเมืองเส้น แบ่งการปกครองออกเป็น 5 หมู่บ้าน มีพื้นที่ประมาณ 9.33 ตารางกิโลเมตร มีประชากรทั้งสิ้น 2,444 คน และมีจำนวนครัวเรือน 852 ครัวเรือน การที่ตำบลเมืองเส้นถูกเลือกเพื่อดำเนินการวิจัย เนื่องจากเหตุผลดังต่อไปนี้

1. องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเส้น เป็นองค์การบริหารส่วนตำบล ชั้น 5 ซึ่งมีระดับการพัฒนาและดำเนินการ เช่นเดียวกับองค์การบริหารส่วนตำบลอื่น ๆ ฉะนั้นข้อมูลที่เกี่ยวข้องรวบรวมผลการวิจัยครั้งนี้ สามารถนำไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การบริหาร ส่วนตำบลที่อยู่ในชั้นเดียวกันได้
2. ผู้วิจัยกำลังศึกษาอยู่ที่มหาวิทยาลัยแม่โจ้ อำเภอสันทราย ซึ่งสถานที่วิจัยไม่ไกลจากสถานศึกษามากนัก ส่งผลให้สะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูล อีกทั้งเป็นการสนองนโยบายของมหาวิทยาลัย ที่ต้องการให้นักศึกษาได้ทำประโยชน์ให้แก่ชุมชนใกล้เคียงมหาวิทยาลัย

ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง

ผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่เป็นหัวหน้าครัวเรือนที่มีอำนาจในการตัดสินใจ และอาศัยอยู่ในตำบลเมืองเส้น อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 852 ครัวเรือน ในพื้นที่ 5 หมู่บ้าน ดังนี้

ตาราง 1 แสดงจำนวนประชากรในแต่ละหมู่บ้านเขตตำบลเมืองเส้น อำเภอสันทราย
จังหวัดเชียงใหม่

หมู่ที่	หมู่บ้าน	จำนวนครัวเรือน
1	บ้านเมืองวะ	144
2	บ้านเมืองเส้น	108
3	บ้านหัวฝาย	247
4	บ้านเมืองวะ	143
5	บ้านหนองก้นครุ	210
รวม		852

เนื่องจากผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้มีจำนวนมาก ผู้วิจัยจึงใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบมีระบบ (systematic random sampling) เพื่อเป็นตัวแทนของประชากรทั้งหมด โดยอาศัยขั้นตอนดังต่อไปนี้

ขั้นที่ 1 สำหรับขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (sample size) นั้นได้คิดคำนวณทางสถิติตามแบบของ Pagoso Garcia and Leon chua (1984) ในน้าชัย ทนุผล (2544: 73) ที่ระดับความเชื่อมั่น 90 เปอร์เซนต์

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

ซึ่ง n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากรทั้งหมด

e = ความคลาดเคลื่อนที่กำหนดว่าจะเป็น (0.10)

$$\text{โดย } n = \frac{852}{e=0.10}$$

$$n = \frac{852}{1+852(0.10)^2}$$

$$n = \frac{852}{89.4}$$

$$n = 90$$

ผลการคำนวณของตัวอย่างด้วยวิธีการนี้ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 90 คน
 ขั้นที่ 2 เนื่องจากแต่ละหมู่บ้านมีจำนวนประชากรไม่เท่ากัน ดังนั้นผู้วิจัยได้สุ่ม
 ตัวแทนจากแต่ละหมู่บ้าน ซึ่งมีการคำนวณตัวอย่างตามสัดส่วนประชากรในแต่ละหมู่บ้าน โดยใช้
 สูตรของ Negtalon ดังนี้ (Chua อ้างใน นำชัย ทนุผล, 2544: 74)

$$n_i = \frac{n N_i}{N}$$

เมื่อ n = จำนวนตัวอย่างทั้งหมด
 N = จำนวนประชากรทั้งหมด
 N_i = จำนวนประชากรในแต่ละหมู่บ้าน
 n_i = จำนวนตัวอย่างในแต่ละหมู่บ้าน

ตาราง 2 แสดงจำนวนตัวอย่างตามสัดส่วนของครัวเรือนในแต่ละหมู่บ้าน

หมู่บ้าน	จำนวนครัวเรือน	จำนวนครัวเรือนตัวอย่าง
บ้านเมืองวะ	144	15
บ้านเมืองเลิน	108	11
บ้านหัวฝ้าย	247	26
บ้านเมืองวะ	143	16
บ้านหนองกันครุ	210	22
รวม	852	90

ขั้นที่ 3 เมื่อคำนวณจำนวนครัวเรือนตัวอย่างได้แล้ว ผู้วิจัยได้สุ่มตัวอย่าง
 โดยสุ่มจากเลขที่บ้านของหัวหน้าครัวเรือน สำหรับช่วงชั้นของการสุ่ม (sampling interval) คำนวณ
 โดยใช้สูตร n/N ผลการคำนวณ ได้ช่วงชั้นของกลุ่มคือ 9 ช่วง (นำชัย ทนุผล, 2544: 64)

$$\text{สูตร} = n/N$$

$$\text{ซึ่ง } n = \text{จำนวนตัวอย่าง}$$

$$N = \text{จำนวนประชากรทั้งหมด}$$

เมื่อแทนค่าสูตร จะได้ช่วงการเริ่มต้น เท่ากับ 1/9

ดังนั้นจุดเริ่มต้นในการสุ่มตัวอย่างจากเลขที่บ้านจะอยู่ระหว่างหมายเลข 1 - 9 โดยให้การจับฉลากได้หมายเลข 5 ฉะนั้นจุดเริ่มต้นคือหมายเลข 5 และก็นับไป 9 ตัว ก็จะได้เลขที่บ้านต่อไปนี้ 14, 23, 32, 41, จนครบตามจำนวนที่ต้องการเท่ากับ 90 ครั้วเรือน ซึ่งเป็นผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้

ตัวแปรและการวัดตัวแปร

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรในการศึกษาและวิธีการวัดตัวแปรไว้ดังรายละเอียดต่อไปนี้

อายุ หมายถึง จำนวนปีที่เกิดมาของผู้ให้ข้อมูลตั้งแต่เกิด จนถึงวันบันทึกข้อมูล
สถานภาพสมรส หมายถึง การที่ผู้ให้ข้อมูลครองตนอยู่เป็นโสดแต่งงาน หรือหย่าร้าง

ระดับการศึกษา หมายถึง วุฒิทางการศึกษาขั้นสูงสุดของผู้ให้ข้อมูลที่ได้รับการศึกษาจากสถาบันการศึกษาของรัฐและเอกชน

อาชีพ หมายถึง ลักษณะการทำงานของผู้ให้ข้อมูล ซึ่งทำให้มีรายได้ตอบแทนเป็นเงินสดหรือได้รับผลตอบแทนเป็นสิ่งของหรืออื่น ๆ

รายได้ หมายถึง จำนวนเงินรายได้ที่เป็นเงินสดของผู้ให้ข้อมูลซึ่งได้จากการประกอบอาชีพในรอบปี พ.ศ. 2546

จำนวนสมาชิกในครอบครัว หมายถึง จำนวนบุคคลทั้งหมดที่อาศัยและมีกิจกรรมร่วมกันภายในครอบครัวของผู้ให้ข้อมูล

ประสบการณ์ในการฝึกอบรม หมายถึง จำนวนความถี่ ที่ผู้ให้ข้อมูลเคยเข้ารับ การฝึกอบรมในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการประกอบอาชีพ และเรื่องอื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ให้ข้อมูลในช่วงปี พ.ศ. 2546

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานของคณะกรรมการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเด่น หมายถึง ความรู้สึกรับหรือพอใจของผู้ให้ข้อมูลต่อการบริหารงานของคณะกรรมการองค์การบริหารส่วนตำบลตามกระบวนการบริหารงาน 4 ด้าน คือ การวางแผน การจัดองค์การ การอำนวยการและการควบคุม สำหรับการวัดความพึงพอใจของผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างข้อความที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานของคณะกรรมการองค์การบริหารส่วนตำบล โดยให้ผู้ให้ข้อมูลประเมินตามสภาพที่เป็นจริง ผู้วิจัยได้กำหนดการวัดแบบการประเมินค่า (rating scale) จำนวน 4 ระดับ คือ “พึงพอใจมาก” มีคะแนน 4 คะแนน “พึงพอใจ

น้อย” มีคะแนน 3 คะแนน “ไม่พึงพอใจน้อย” มีคะแนน 2 คะแนน “ไม่พึงพอใจมาก” มีคะแนน 1 คะแนน จากนั้นนำคะแนนที่ผู้ให้ข้อมูลเลือกตอบในแต่ละข้อความมารวมกันและคำนวณน้ำหนักค่าคะแนนเฉลี่ย (weight mean score) เพื่อแปลผลข้อมูลโดยมีเกณฑ์ดังนี้คือ

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.26 – 4.00 หมายถึง ผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจการบริหารงานของคณะกรรมการองค์การบริหารส่วนตำบลในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.51 – 3.25 หมายถึง ผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจการบริหารงานของคณะกรรมการองค์การบริหารส่วนตำบลในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.76 – 2.50 หมายถึง ผู้ให้ข้อมูลไม่มีความพึงพอใจการบริหารงานของคณะกรรมการองค์การบริหารส่วนตำบลในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.75 หมายถึง ผู้ให้ข้อมูลไม่มีความพึงพอใจการบริหารงานของคณะกรรมการองค์การบริหารส่วนตำบลในระดับมาก

เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นตามแนวของวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ มีลักษณะคำถามเป็นแบบปลายเปิด (open ended question) และคำถามปลายปิด (close ended question) โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอนคือ

ตอนที่ 1 เพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลเศรษฐกิจและสังคมของประชาชนในตำบลเมืองเต็น อำเภอต้นทราย จังหวัดเชียงใหม่

ตอนที่ 2 เพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานของคณะกรรมการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเต็น อำเภอต้นทราย จังหวัดเชียงใหม่ และข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการบริหารงานของคณะกรรมการองค์การบริหารส่วนตำบล

การทดสอบเครื่องมือ

1. การทดสอบความตรงในเนื้อหา (content validity) โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่อคณะกรรมการที่ปรึกษาพิจารณาตรวจสอบความถูกต้องและครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการศึกษา เพื่อแก้ไขปรับปรุงให้ถูกต้องและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. การทดสอบความเที่ยง (reliability) โดยนำแบบสอบถามตอนที่ 2 ที่ผ่านการตรวจสอบจากอาจารย์ที่ปรึกษาแล้วไปทดสอบกับประชาชนในตำบลหนองหาร อำเภอต้นทราย

จำนวน 20 คน จากนั้นนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ความเชื่อมั่นตามแบบของคูเดอร์ - ริชาร์ดสัน (Kuder-Richardson) โดยใช้สูตร KR 21 (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2543: 124-125)

$$r_{tt} = \left(\frac{n}{n-1} \right) \left(1 - \frac{\overline{X}^2 (n-1)}{ns^2} \right)$$

r_{tt}	หมายถึง	ค่าความเที่ยง
n	หมายถึง	จำนวนข้อ
$\overline{X}$	หมายถึง	คะแนนเฉลี่ย
s^2	หมายถึง	ความแปรปรวนของคะแนนทั้งหมด

ผู้วิจัยได้ทดสอบความเที่ยง (reliability) ของแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ กับประชาชนในตำบลหนองหาร อำเภอสันทราย จำนวน 20 คน ผลการทดสอบได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.70 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ใช้เป็นเครื่องมือการวิจัยที่ให้ความเชื่อถือได้

วิธีการรวบรวมข้อมูล

การรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเองและผู้ช่วยวิจัย โดยมีขั้นตอนการดำเนินงานดังนี้

1. ผู้วิจัยทำหนังสือในนามโครงการบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ถึงนายอำเภอ สันทราย เพื่อขออนุญาต และขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล
2. ผู้วิจัยประสานงานโดยตรงกับกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน หรือผู้นำชุมชน ที่รับผิดชอบในพื้นที่ที่เก็บข้อมูลเพื่อแจ้งความประสงค์ และกำหนดการเก็บข้อมูลให้ผู้เกี่ยวข้องได้รับทราบ
3. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามวันเวลา และสถานที่ที่กำหนดไว้ จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ แปลผล สรุป และเขียนรายงานผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามผู้วิจัยได้นำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล และ
ถอครหัส จัดหมวดหมู่และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์
(statistical - package for the social sciences : SPSS) สำหรับสถิติที่ใช้ คือ

1. สถิติบรรยาย (descriptive statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย
ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อนำมาใช้ในการวิเคราะห์ถึงลักษณะส่วนบุคคล เศรษฐกิจและสังคมของ
ผู้ให้ข้อมูล
2. น้ำหนักคะแนนเฉลี่ย (weight mean score) เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ความ
พึงพอใจของประชาชนตำบลเมืองเก่าที่มีต่อการบริหารงานของคณะกรรมการองค์การบริหารส่วน
ตำบลเมืองเก่า

ระยะเวลาในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้ระยะเวลาดำเนินการวิจัยตั้งแต่เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2545 ถึงเดือน
พฤษภาคม พ.ศ. 2546 รวมทั้งสิ้น 10 เดือน

บทที่ 4

ผลการวิจัย และวิจารณ์

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนตำบลเมืองเส้นที่มีต่อการบริหารงานของคณะกรรมการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเส้น อำเภอต้นทราย จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวบรวมข้อมูลจากประชาชนในตำบลเมืองเส้น 5 หมู่บ้าน ที่เป็นหัวหน้าครัวเรือน จำนวน 90 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) และได้รวบรวมผลการวิจัยและวิจารณ์เป็นส่วนเดียวกัน โดยนำเสนอในรูปแบบตารางข้อมูลประกอบคำบรรยายและความเรียงเป็นตอน ๆ ดังนี้

ตอนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคล เศรษฐกิจและสังคมของประชาชนในตำบลเมืองเส้น อำเภอต้นทราย จังหวัดเชียงใหม่

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนตำบลเมืองเส้นที่มีต่อการบริหารงานของคณะกรรมการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเส้น อำเภอต้นทราย จังหวัดเชียงใหม่

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการบริหารงานของคณะกรรมการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเส้น ตามทัศนคติของประชาชนตำบลเมืองเส้น อำเภอต้นทราย จังหวัดเชียงใหม่

ตอนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคล เศรษฐกิจและสังคมของผู้ให้ข้อมูล

อายุ

ผลการวิจัยในตาราง 3 พบว่า ผู้ให้ข้อมูลมีอายุมากที่สุด 75 ปี น้อยที่สุด 25 ปี โดยมีอายุเฉลี่ย 47 ปี และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 11.87 สำหรับผู้ให้ข้อมูลกลุ่มใหญ่ (ร้อยละ 26.67) เท่ากัน มีอายุในช่วง 34 - 42 ปี และ 43 - 51 ปี ตามลำดับ รองลงมาร้อยละ 22.22 มีอายุในช่วง 52 - 60 ปี ผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 12.22 มีอายุในช่วง 25 - 33 ปี ร้อยละ 7.78 มีอายุในช่วง 61 - 69 ส่วนผู้ให้ข้อมูลที่มีอายุ 70 ปีและมากกว่ามีเพียง ร้อยละ 4.44

จากผลการวิจัยสรุปได้ว่า ผู้ให้ข้อมูลมีอายุที่แตกต่างกัน แต่จะโน้มเอียงไปในกลุ่มของผู้ใหญ่มัธยมวัย (41 - 60 ปี) ซึ่งสุณิลา ทนุผล (2540: 34) ได้สรุปไว้ว่า ผู้ใหญ่ในช่วงวัยนี้จะ เป็นช่วงของการคงที่และถดถอยทางลักษณะด้านร่างกายและมักจะเสื่อมถอยทางด้านพุทธิปัญญา

ส่วนทางด้านสังคมและจิตใจมีการเปลี่ยนแปลงน้อย แต่จะให้ความสำคัญแก่สังคมรอบด้านมากขึ้น อันน่าจะส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลแก่งานวิจัยครั้งนี้เป็นอย่างดี

สถานภาพการสมรส

ผลการวิจัยเกี่ยวกับสถานภาพการสมรส พบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ (ร้อยละ 73.33) รายงานว่า เป็นบุคคลที่สมรสแล้ว รองลงมาร้อยละ 16.67 มีสถานภาพโสด ส่วนผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 6.67 ระบุว่า ได้หย่าร้างและมีผู้ให้ข้อมูลเพียงเล็กน้อย (ร้อยละ 3.33) กล่าวว่า มีสถานภาพเป็นหม้าย (ตาราง 3)

จากผลการวิจัยสรุปได้ว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีสถานภาพการสมรสเป็นบุคคลที่สมรสแล้วและยังอยู่ด้วยกัน ซึ่งเป็นการแสดงถึงความมั่นคงของสถาบันครอบครัวที่จะมีผลต่อการดำเนินกิจกรรมใด ๆ ก็ตามภายนอกครอบครัวด้วย

ระดับการศึกษา

ผลการวิจัยในตาราง 3 พบว่า ผู้ให้ข้อมูลกลุ่มใหญ่ (ร้อยละ 44.44) มีวุฒิทางการศึกษาขั้นสูงสุดในระดับประถมศึกษาตอนต้น ผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 13.33 เท่ากัน มีวุฒิทางการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายและระดับปริญญาตรี ตามลำดับ รองลงมาร้อยละ 10.00 มีวุฒิทางการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 6.67 ระดับประถมศึกษาตอนปลาย ร้อยละ 5.57 ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง และร้อยละ 4.44 ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ส่วนระดับปริญญาโทมีเพียงร้อยละ 2.22 เท่านั้น

จากผลการวิจัยสรุปได้ว่า ผู้ให้ข้อมูลกลุ่มใหญ่มีวุฒิทางการศึกษาขั้นสูงสุดในระดับประถมศึกษาตอนต้น ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากประชาชนส่วนใหญ่อยู่ในชนบทที่ห่างไกลความเจริญและมีฐานะยากจน จึงมีปัญหาค่าขาดแคลนทุนทรัพย์ในการศึกษาเล่าเรียนจึงทำให้ประชาชนสำเร็จการศึกษาเพียงระดับประถมศึกษาตอนต้น ซึ่งสอดคล้องกับ สนั่น ชัยชนะ (2544: 32) ได้ระบุว่า ประชาชนส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับประถมศึกษาตอนต้นเท่านั้น เนื่องจากประชาชนส่วนใหญ่มีฐานะยากจนและอาศัยอยู่ในชนบท ที่ด้อยโอกาสในการเข้าศึกษาในโรงเรียนมัธยมศึกษาหรือสถาบันชั้นสูงกว่า

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละของผู้ให้ข้อมูลจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (n = 90)	ร้อยละ
อายุ		
25 — 33	11	12.22
34 — 42	24	26.67
43 — 51	24	26.67
52 — 60	20	22.22
61 — 69	7	7.78
70 ปีและมากกว่า	4	4.44
$\bar{X} = 46.85$	S.D. = 11.87	R = 25 — 75
สถานภาพการสมรส		
โสด	15	16.67
สมรส	66	73.33
หย่าร้าง	6	6.67
หม้าย	3	3.33
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษาตอนต้น	40	44.44
ประถมศึกษาตอนปลาย	6	6.67
มัธยมศึกษาตอนต้น	9	10.00
มัธยมศึกษาตอนปลาย	12	13.33
ประกาศนียบัตรวิชาชีพ	4	4.44
ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง	5	5.57
ปริญญาตรี	12	13.33
ปริญญาโท	2	2.22

อาชีพ

อาชีพ หมายถึง ลักษณะการทำงานของผู้ให้ข้อมูล ซึ่งทำให้มีรายได้ตอบแทนเป็นเงินสดหรือได้รับผลตอบแทนเป็นสิ่งของ ผลการวิจัยในตาราง 4 พบว่า ผู้ให้ข้อมูลกลุ่มใหญ่ (ร้อยละ 41.11) ประกอบอาชีพเกษตรกรรม รองลงมาร้อยละ 28.90 ประกอบอาชีพรับจ้าง ผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 12.22 เท่ากันระบุว่า ประกอบอาชีพค้าขายและรับราชการตามลำดับ นอกจากนี้ ร้อยละ 4.44 ประกอบอาชีพแม่บ้าน ส่วนผู้ให้ข้อมูลเพียงเล็กน้อย (ร้อยละ 1.11) รายงานว่า ประกอบอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ

จากผลการวิจัยดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่า ผู้ให้ข้อมูลกลุ่มใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรมทั้งนี้สืบเนื่องมาจากสังคมไทยโดยพื้นฐานเป็นสังคมเกษตรกรรม ซึ่งเป็นอาชีพที่ทำสืบต่อกันมาตั้งแต่บรรพบุรุษ ซึ่ง ปิยะรัตน์ ทองธานี (2544: 45) ได้ระบุว่า พื้นฐานการดำรงชีวิตของผู้ให้ข้อมูลมีการประกอบอาชีพเกษตรกรรมกันมาตั้งแต่บรรพบุรุษ ทั้งยังมีการสะสมความรู้และประสบการณ์ต่าง ๆ ในการทำการเกษตรทั้งการเพาะปลูก เลี้ยงสัตว์ จึงสามารถดำรงชีวิตในการหาเลี้ยงครอบครัวได้เป็นอย่างดี

รายได้

รายได้ หมายถึง จำนวนเงินรายได้ที่เป็นเงินสดของผู้ให้ข้อมูลซึ่งได้จากการประกอบอาชีพในรอบปี พ.ศ. 2546 ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลมีรายได้มากที่สุด 250,000 บาท และน้อยที่สุด 2,000 บาท โดยมีรายได้เฉลี่ย 50,902 บาท และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 40232.25 ผู้ให้ข้อมูลกลุ่มใหญ่ (ร้อยละ 26.67) มีรายได้ในช่วง 10,001 - 30,000 บาท รองลงมาร้อยละ 18.89 มีรายได้ในช่วง 70,001 - 90,000 บาท ผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 17.78 เท่ากันมีรายได้ในช่วง 30,001 - 50,000 บาท และ 10,000 บาท และน้อยกว่าตามลำดับ ส่วนผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 12.22 มีรายได้ในช่วง 50,001 - 70,000 บาท มีผู้ให้ข้อมูลเพียงเล็กน้อย (ร้อยละ 4.44 และ 2.22) มีรายได้ 110,001 บาท และมากกว่า และมีรายได้ในช่วง 90,001 - 110,000 บาทตามลำดับ (ตาราง 4)

จากผลการวิจัยสรุปได้ว่า ผู้ให้ข้อมูลมีรายได้ที่เป็นเงินสดที่ค่อนข้างต่ำหากพิจารณาจากรายได้โดยเฉลี่ยที่ผลการวิจัยพบว่า เป็นจำนวน 50,902 บาท ในขณะที่วงเงินข้อมูลจากสำนักงานสถิติแห่งชาติ (2546: 6) ได้ทำการสำรวจภาวะเศรษฐกิจและสังคมของครัวเรือนรายภาคและทั่วประเทศ ระหว่างเดือนมกราคม 2545 ถึงเดือนธันวาคม 2545 ที่แสดงรายได้โดยเฉลี่ยของประชากรจังหวัดเชียงใหม่ในปี 2546 พบว่ามีรายได้เฉลี่ยต่อปีเท่ากับ 52,925 บาท แสดงว่ารายได้โดยเฉลี่ยของประชาชนในตำบลเมืองเส้นต่ำกว่ารายได้เฉลี่ย

จำนวนสมาชิกในครอบครัว

จำนวนสมาชิกในครอบครัว หมายถึง จำนวนบุคคลทั้งหมดที่อาศัยและมีกิจกรรมร่วมกันภายในครอบครัวของผู้ให้ข้อมูล ผลการวิจัยในตาราง 4 พบว่า ผู้ให้ข้อมูลมีจำนวนสมาชิกในครอบครัวมากที่สุด 9 คน และน้อยที่สุด 1 คน โดยมีจำนวนสมาชิกในครอบครัวเฉลี่ย 4 คน และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.44225 ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ (ร้อยละ 54.45) มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวอยู่ในช่วง 1 - 3 คน รองลงมาร้อยละ 42.22 มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวอยู่ในช่วง 4 - 6 คน ผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 3.33 มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวอยู่ในช่วง 7 - 9 คน

จากผลการวิจัยสรุปได้ว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวถึง 4 คน ซึ่งถือว่าเป็นครอบครัวขนาดเล็ก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากความสำเร็จของโครงการการวางแผนครอบครัวที่ดำเนินการทุกพื้นที่ในชนบทของประเทศไทย ซึ่งสอดคล้องกับ บังอร เมฆะ (2541: 41) ได้ระบุว่ากระทรวงสาธารณสุขได้มีการรณรงค์เรื่องการวางแผนครอบครัว เพื่อลดอัตราการเพิ่มขึ้นของประชากร ซึ่งผลการดำเนินงานที่ผ่านมาได้ประสบความสำเร็จ จึงทำให้จำนวนประชากรในแต่ละครอบครัวลดน้อยลง

ประสบการณ์การฝึกอบรม

ผลการวิจัยในตาราง 4 พบว่า ในรอบปี พ.ศ. 2546 ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ (ร้อยละ 67.78) ระบุว่า ไม่เคยเข้ารับการฝึกอบรมในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการประกอบอาชีพหรือเรื่องอื่นใด ส่วนผู้ให้ข้อมูล ร้อยละ 32.22 ยืนยันว่าเคยเข้ารับการฝึกอบรม สำหรับผู้ให้ข้อมูลที่ยืนยันว่าเคยเข้ารับการฝึกอบรมนั้นมีจำนวนครั้งที่เข้ารับการฝึกอบรมมากที่สุด 5 ครั้ง และน้อยที่สุด 1 ครั้ง โดยมีจำนวนครั้งที่เคยเข้ารับการฝึกอบรมโดยเฉลี่ย 2 ครั้ง มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.279 ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ (ร้อยละ 72.41) มีจำนวนครั้งที่เข้ารับการฝึกอบรมในช่วง 1 - 2 ครั้ง รองลงมา ร้อยละ 20.69 มีจำนวนครั้งในช่วง 3 - 4 ครั้ง ส่วนผู้ให้ข้อมูล ร้อยละ 6.90 มีจำนวนครั้งในช่วง 5 - 6 ครั้ง

จากผลการวิจัยสรุปได้ว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ไม่มีประสบการณ์การฝึกอบรม มีผู้ให้ข้อมูลเพียงส่วนน้อยที่มีประสบการณ์การฝึกอบรม หากแต่มีจำนวนครั้งที่เข้ารับการฝึกอบรมในรอบปีโดยเฉลี่ยเพียง 2 ครั้งเท่านั้น ซึ่งนับว่าน้อยมากจึงน่าจะไม่เพียงพอต่อการเสริมสร้างความรู้ความสามารถให้กับผู้ให้ข้อมูลในอันที่จะนำไปพัฒนาคุณภาพชีวิต และการประกอบอาชีพ ดังที่ ชลลดา บันสิทธิ์ (2544: 65) ได้ระบุว่า การเข้าร่วมฝึกอบรมจะได้รับความรู้ ความเข้าใจหลักการต่าง ๆ และช่วยสร้างจิตสำนึกที่ดีในการปฏิบัติหน้าที่ตามความรับผิดชอบของตนเอง เพื่อให้ผลงานที่ออกมามีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ตาราง 4 จำนวนและร้อยละของผู้ให้ข้อมูลจำแนกตามลักษณะทางเศรษฐกิจและสังคม

ลักษณะทางเศรษฐกิจและสังคม		จำนวน (n = 90)	ร้อยละ
อาชีพ			
เกษตรกรกรรม		37	41.11
ค้าขาย		11	12.22
รับราชการ		11	12.22
พนักงานรัฐวิสาหกิจ		1	1.11
รับจ้าง		26	28.90
แม่บ้าน		4	4.44
รายได้			
10,000 บาทและน้อยกว่า		16	17.78
10,001 – 30,000		24	26.67
30,001 – 50,000		16	17.78
50,001 – 70,000		11	12.22
70,001 – 90,000		17	18.89
90,001 – 110,000		2	2.22
110,001 – บาทและมากกว่า		4	4.44
$\bar{X} = 50,902.22$		S.D. = 40,232.25	R = 2,000 – 250,000
จำนวนสมาชิกในครอบครัว			
1 – 3 คน		49	54.45
4 – 6 คน		38	42.22
7 – 9 คน		3	3.33
$\bar{X} = 3.56$		S.D. = 1.44225	R = 1 – 9

ตาราง 4 (ต่อ)

ลักษณะทางเศรษฐกิจและสังคม	จำนวน (n = 90)	ร้อยละ
ประสบการณ์การฝึกอบรม		
เคยเข้ารับการฝึกอบรม	29	32.22
ไม่เคยเข้ารับการฝึกอบรม	61	67.78
จำนวนครั้งที่เคยเข้ารับการฝึกอบรม (n = 29)		
1 – 2 ครั้ง	21	72.41
3 – 4 ครั้ง	6	20.69
5 – 6 ครั้ง	2	6.90
$\bar{X} = 2.06$	S.D. = 1.279	R = 1 – 5

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ให้ข้อมูลที่มีต่อการบริหารงานของคณะกรรมการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเส้น

ความพึงพอใจในการบริหารงานของคณะกรรมการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเส้น เป็นการศึกษาถึงความรู้สึกชอบหรือพอใจของผู้ให้ข้อมูลต่อการบริหารงานของคณะกรรมการองค์การบริหารส่วนตำบล ตามกระบวนการบริหารงาน 4 ด้าน คือ การวางแผน การจัดองค์การ การอำนวยการและการควบคุม สำหรับการวัดความพึงพอใจของผู้ให้ข้อมูลนั้น ผู้วิจัยได้สร้างข้อความที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานของคณะกรรมการองค์การบริหารส่วนตำบล โดยให้ผู้ให้ข้อมูลประเมินตามสภาพที่เป็นจริง และได้กำหนดการวัดแบบประเมินค่าใน 4 ระดับ คือ “พึงพอใจมาก” มีคะแนน 4 คะแนน “พึงพอใจน้อย” มีคะแนน 3 คะแนน “ไม่พึงพอใจน้อย” มีคะแนน 2 คะแนน “ไม่พึงพอใจมาก” มีคะแนน 1 คะแนน จากนั้นนำคะแนนที่ได้มาคำนวณค่าคะแนนเฉลี่ย โดยมีเกณฑ์เพื่อแปลความดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.26 - 4.00 หมายถึง ผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจการบริหารงานของคณะกรรมการองค์การบริหารส่วนตำบลในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.51 - 3.25 หมายถึง ผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจการบริหารงานของคณะกรรมการองค์การบริหารส่วนตำบลในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.76 - 2.50 หมายถึง ผู้ให้ข้อมูลไม่มีความพึงพอใจการบริหารงานของคณะกรรมการองค์การบริหารส่วนตำบลในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00 - 1.75 หมายถึง ผู้ให้ข้อมูลไม่มีความพึงพอใจการบริหารงานของคณะกรรมการองค์การบริหารส่วนตำบลในระดับมาก

การนำเสนอผลการวิจัย ผู้วิจัยขอเสนอความพึงพอใจของผู้ให้ข้อมูลที่มีต่อการบริหารงานของคณะกรรมการองค์การบริหารส่วนตำบล ตามกระบวนการบริหารงาน 4 ด้าน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

การบริหารงานด้านการวางแผน

ผลการวิจัยในตาราง 5 เกี่ยวกับการบริหารงานของคณะกรรมการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเต็น ด้านการวางแผน ซึ่งประกอบด้วยลักษณะการบริหารงาน 5 ลักษณะงานนั้น ผู้ให้ข้อมูลได้ระบุถึงความพึงพอใจที่มีต่อการบริหารงานในแต่ละลักษณะงานดังนี้

1. ในการจัดทำงบประมาณ คณะกรรมการฯ ได้พิจารณาตามปัญหาและความจำเป็นที่เกิดขึ้นในปีปัจจุบัน เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการจัดทำคำของบประมาณในปีถัดไป ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลกลุ่มใหญ่ (ร้อยละ 42.22) ระบุว่า พึงพอใจระดับมาก รองลงมาผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 40.00 รายงานว่า พึงพอใจระดับน้อย ผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 11.11 กล่าวว่า ไม่พึงพอใจระดับมาก ส่วนผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 6.67 ยืนยันว่า ไม่พึงพอใจระดับน้อย แต่เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.13 นั้น อาจกล่าวได้ว่าผู้ให้ข้อมูลกลุ่มใหญ่มีความพึงพอใจการบริหารงานในลักษณะงานดังกล่าวของคณะกรรมการฯ ในระดับน้อย

2. คณะกรรมการฯ ได้เชิญผู้นำและสมาชิกทุกหมู่บ้านมาประชุมร่วมกันเพื่อระดมความคิดเห็นในการจัดทำโครงการไว้ล่วงหน้า ก่อนที่จะนำเสนอของบประมาณ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลกลุ่มใหญ่ (ร้อยละ 44.44) รายงานว่า พึงพอใจระดับมาก รองลงมาร้อยละ 38.89 ระบุว่า พึงพอใจระดับน้อย ผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 10.00 กล่าวว่า ไม่พึงพอใจระดับมาก และร้อยละ 6.67 ยืนยันว่า ไม่พึงพอใจระดับน้อย แต่เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.18 นั้น อาจกล่าวได้ว่าผู้ให้ข้อมูลกลุ่มใหญ่มีความพึงพอใจการบริหารงานในลักษณะนี้ของคณะกรรมการฯ ในระดับน้อย

3. คณะกรรมการฯ ได้เชิญผู้แทนจากทุกหมู่บ้านมาประชุมเพื่อพิจารณาจัดอันดับความสำคัญโครงการของทุกหมู่บ้าน ที่จะขอรับการสนับสนุนงบประมาณ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลกลุ่มใหญ่ (ร้อยละ 45.55) ระบุว่า พึงพอใจระดับน้อย รองลงมาร้อยละ 37.78 ยืนยันว่า

พึงพอใจระดับมาก ผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 8.89 รายงานว่า ไม่พึงพอใจระดับมาก ส่วนผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 7.78 กล่าวว่าไม่พึงพอใจระดับน้อย แต่เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.12 นั้น อาจกล่าวได้ว่า ผู้ให้ข้อมูลกลุ่มใหญ่มีความพึงพอใจการบริหารงานในลักษณะข้างต้นของคณะกรรมการฯ ในระดับน้อย

4. คณะกรรมการฯ ได้ประชุมเพื่อหาข้อยุติการจัดสรรงบประมาณในการสร้างถนนของหมู่บ้านไว้เป็นการล่วงหน้า ก่อนที่จะเชิญผู้แทนหมู่บ้านมารับฟังข้อยุตินั้น ๆ จากนั้นจึงดำเนินการสร้างถนนต่อไป ผลการวิจัยพบว่าผู้ให้ข้อมูลเกินครึ่ง (ร้อยละ 53.33) ยืนยันว่า พึงพอใจระดับน้อย รองลงมาร้อยละ 27.78 กล่าวว่า พึงพอใจระดับมาก ส่วนผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 12.22 ระบุว่า ไม่พึงพอใจระดับมากและร้อยละ 6.67 รายงานว่า ไม่พึงพอใจระดับน้อย แต่เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.97 นั้น อาจกล่าวได้ว่าผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการบริหารงานในลักษณะงานดังกล่าวของคณะกรรมการฯ ในระดับน้อย

5. คณะกรรมการฯ ได้จัดทำคำของบประมาณฉุกเฉินในกรณีที่ประชาชนประสบภัยธรรมชาติตามวงเงินค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจริงในปีถัดไป โดยให้ประชาชนสำรองจ่ายไปก่อนหากได้รับการอนุมัติจึงคืนเงินให้ภายหลัง ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลกลุ่มใหญ่ (ร้อยละ 43.33) ระบุว่า พึงพอใจระดับน้อย รองลงมาร้อยละ 25.65 รายงานว่า พึงพอใจระดับมาก ผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 20.00 กล่าวว่า ไม่พึงพอใจระดับมาก ส่วนผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 11.11 ยืนยันว่าไม่พึงพอใจระดับน้อย แต่เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.74 นั้นอาจกล่าวได้ว่า ผู้ให้ข้อมูลกลุ่มใหญ่มีความพึงพอใจการบริหารงานในลักษณะงานข้างต้นของคณะกรรมการฯ ในระดับน้อย

จากผลการวิจัยดังกล่าวจึงสรุปได้ว่า ความพึงพอใจของผู้ให้ข้อมูลที่มีต่อการบริหารงานของคณะกรรมการฯ ในด้านการวางแผนนั้น มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมทั้ง 5 ลักษณะงานเท่ากับ 3.03 จึงสามารถแปลความได้ว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการบริหารงานของคณะกรรมการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเต็นในระดับน้อย ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการบริหารงานด้านการวางแผนของคณะกรรมการฯ บกพร่องในบางเรื่อง อาทิการจัดทำคำของบประมาณฉุกเฉินมิได้มีการจัดทำไว้ล่วงหน้าหากแต่จัดทำภายหลังจาก ภัยธรรมชาติได้เกิดขึ้นกับประชาชนจึงเป็นเหตุให้ประชาชนต้องสำรองค่าใช้จ่ายไปก่อน นอกจากนี้คณะกรรมการฯ ได้วางแผนในบางเรื่องโดยมิให้ประชาชนมีส่วนร่วม โดยเฉพาะเรื่องการจัดสรรงบประมาณในการสร้างถนนของหมู่บ้านได้ผ่านการตัดสินใจจากคณะกรรมการฯ มาก่อนล่วงหน้าที่จะให้ผู้แทนหมู่บ้านรับทราบเท่านั้น

ตาราง 5 จำนวนร้อยละและคะแนนเฉลี่ยของผู้ให้ข้อมูลจำแนกตามระดับความพึงพอใจในการบริหารงานของคณะกรรมการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเส้นด้านการวางแผน

ลักษณะการบริหารงานของคณะกรรมการ ฯ	จำนวน (n = 90)	ร้อยละ	คะแนนเฉลี่ย
1. ในการจัดทำงบประมาณ คณะกรรมการ ฯ ได้พิจารณาตามปัญหาและความจำเป็นที่ เกิดขึ้นในปีปัจจุบันเพื่อนำมาเป็นข้อมูล ในการจัดทำคำของบประมาณในปีถัดไป			3.13
พึงพอใจระดับมาก	38	42.22	
พึงพอใจระดับน้อย	36	40.00	
ไม่พึงพอใจระดับน้อย	6	6.67	
ไม่พึงพอใจระดับมาก	10	11.11	
2. คณะกรรมการ ฯ ได้เชิญผู้นำและสมาชิก ทุกหมู่บ้านมาประชุมร่วมกันเพื่อระดมความคิด เห็นในการจัดทำโครงการไว้ล่วงหน้าก่อนที่ จะนำเสนอของบประมาณ			3.18
พึงพอใจระดับมาก	40	44.44	
พึงพอใจระดับน้อย	35	38.89	
ไม่พึงพอใจระดับน้อย	6	6.67	
ไม่พึงพอใจระดับมาก	9	10.00	
3. คณะกรรมการ ฯ ได้เชิญผู้แทนจากทุกหมู่บ้าน มาประชุม เพื่อพิจารณาจัดอันดับความสำคัญ โครงการของทุกหมู่บ้านที่จะรับการสนับสนุน งบประมาณ			3.12
พึงพอใจระดับมาก	34	37.78	
พึงพอใจระดับน้อย	41	45.55	
ไม่พึงพอใจระดับน้อย	7	7.78	
ไม่พึงพอใจระดับมาก	8	8.89	

ตาราง 5 (ต่อ)

ลักษณะการบริหารงานของคณะกรรมการ ฯ	จำนวน (n = 90)	ร้อยละ	คะแนนเฉลี่ย
4. คณะกรรมการ ฯ ได้ประชุมเพื่อหาข้อยุติ การจัดสรรงบประมาณในการสร้างถนนของ หมู่บ้านไว้เป็นการล่วงหน้า ก่อนที่จะเชิญ ผู้แทนหมู่บ้านมารับฟังข้อยุตินั้น ๆ จากนั้น จึงดำเนินการสร้างถนนต่อไป			2.97
พึงพอใจระดับมาก	25	27.78	
พึงพอใจระดับน้อย	48	53.33	
ไม่พึงพอใจระดับน้อย	6	6.67	
ไม่พึงพอใจระดับมาก	11	12.22	
5. คณะกรรมการ ฯ ได้จัดทำคำขอ งบประมาณฉุกเฉินในกรณีที่ประชาชน ประสบภัยธรรมชาติตามวงเงินค่าใช้จ่าย ที่เกิดขึ้นจริงในปีถัดไป โดยให้ประชาชน สำรองจ่ายไปก่อน หากได้รับการอนุมัติ จึงคืนเงินให้ภายหลัง			2.74
พึงพอใจระดับมาก	23	25.56	
พึงพอใจระดับน้อย	39	43.33	
ไม่พึงพอใจระดับน้อย	10	11.11	
ไม่พึงพอใจระดับมาก	8	20.00	
คะแนนเฉลี่ยรวม			3.03

การบริหารงานด้านการจัดองค์การ

ผลการวิจัยในตาราง 6 เกี่ยวกับการบริหารงานของคณะกรรมการองค์การบริหาร
ส่วนตำบลเมืองเส้น ด้านการจัดองค์การ ซึ่งประกอบด้วย 5 ลักษณะงาน โดยผู้ให้ข้อมูลได้ระบุถึง
ความพึงพอใจที่มีต่อการบริหารงานในแต่ละลักษณะงานดังนี้

1. คณะกรรมการฯ ได้ไปศึกษาดูงานการจัดองค์การที่ประสบความสำเร็จเพื่อนำความรู้ที่ได้มาวางรูปแบบการจัดองค์การ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเต็น ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลครึ่งหนึ่ง (ร้อยละ 50.00) ระบุว่า พึงพอใจระดับน้อย รองลงมาผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 26.67 ยืนยันว่า พึงพอใจระดับมาก ผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 14.44 ระบุว่าไม่พึงพอใจระดับมาก ส่วนผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 8.89 กล่าวว่า ไม่พึงพอใจระดับน้อย แต่เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.94 นั้น อาจกล่าวได้ว่า ผู้ให้ข้อมูลครึ่งหนึ่งมีความพึงพอใจการบริหารงานในลักษณะงานนี้ในระดับน้อย

2. คณะกรรมการฯ ได้ประชุมปรึกษาหารือเพื่อแบ่งหมวดหมู่งานและกำหนดอำนาจหน้าที่ตามความรับผิดชอบในแต่ละสายงาน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ (ร้อยละ 57.78) กล่าวว่า พึงพอใจระดับน้อย รองลงมาผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 36.67 ระบุว่า พึงพอใจระดับมาก ผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 3.33 ยืนยันว่า ไม่พึงพอใจระดับน้อย ส่วนผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 2.22 กล่าวว่า ไม่พึงพอใจระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.29 นั้น อาจกล่าวได้ว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการบริหารงานในลักษณะงาน ดังกล่าวของคณะกรรมการฯ ในระดับมาก

3. คณะกรรมการฯ ได้จัดทำเอกสารโครงสร้างการบริหารงานเพื่อเป็นหลักฐานให้เจ้าหน้าที่ยึดถือในการปฏิบัติงานและเผยแพร่ให้ประชาชนรับทราบ ผลการวิจัยพบว่าผู้ให้ข้อมูลกลุ่มใหญ่ (ร้อยละ 47.78) ระบุว่า พึงพอใจระดับน้อย รองลงมาผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 33.33 รายงานว่า พึงพอใจระดับมาก ผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 13.33 กล่าวว่า ไม่พึงพอใจระดับน้อย ส่วนผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 5.56 ยืนยันว่าไม่พึงพอใจระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.09 นั้น อาจกล่าวได้ว่าผู้ให้ข้อมูลกลุ่มใหญ่มีความพึงพอใจการบริหารงานในลักษณะงานข้างต้นของคณะกรรมการฯ ในระดับน้อย

4. คณะกรรมการฯ ได้มีการพิจารณาและตัดสินใจตามความรู้ความสามารถก่อนมอบหมายงานให้เจ้าหน้าที่แต่ละฝ่ายนำไปปฏิบัติ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ (ร้อยละ 65.56) ระบุว่า พึงพอใจระดับน้อย รองลงมาผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 27.78 กล่าวว่า พึงพอใจระดับมาก ส่วนผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 3.33 เท่านั้นยืนยันว่า ไม่พึงพอใจระดับน้อย และไม่พึงพอใจระดับมากตามลำดับ แต่เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.18 นั้น อาจกล่าวได้ว่าผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการบริหารงานในลักษณะงานนี้ของคณะกรรมการฯ ในระดับน้อย

5. คณะกรรมการฯ ได้จัดทำแผนภูมิโครงสร้างการบริหารงาน เพื่อแสดงให้ประชาชนได้เห็นอย่างชัดเจน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลกลุ่มใหญ่ (ร้อยละ 35.56) ยืนยันว่าพึงพอใจระดับน้อย รองลงมาผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 30.00 ระบุว่า พึงพอใจระดับมาก ผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 20.00 กล่าวว่า ไม่พึงพอใจระดับน้อย ส่วนผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 14.44 ระบุว่าไม่ พึงพอใจระดับ

มาก แต่เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.81 นั้น อาจกล่าวได้ว่า ผู้ให้ข้อมูลกลุ่มใหญ่ มีความพึงพอใจการบริหารงานในลักษณะงานดังกล่าวของคณะกรรมการฯ ในระดับน้อย

จากผลการวิจัยดังกล่าวจึงสรุปได้ว่า ความพึงพอใจของผู้ให้ข้อมูลที่มีต่อการบริหารงานของคณะกรรมการฯ ในด้านการจัดองค์การนั้น มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมทั้ง 5 ลักษณะงานเท่ากับ 3.06 จึงสามารถแปลความได้ว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการบริหารของคณะกรรมการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเส็นในระดับน้อย สืบเนื่องมาจากผู้ให้ข้อมูลยังเห็นว่าการแบ่งงาน และมอบหมายงานให้กับเจ้าหน้าที่นั้นคณะกรรมการฯ มิได้บริหารงานในลักษณะที่ชอบธรรม เพราะมีการนำผู้รู้จักมักคุ้นเข้ามาทำงานในองค์การบริหารส่วนตำบล จึงเป็นเหตุหนึ่งที่ทำให้เจ้าหน้าที่บางคนมิได้มีคุณสมบัติตรงตามงานที่ได้รับมอบหมาย ทำให้มีผลต่อความพึงพอใจในระดับน้อย ในเรื่องการแบ่งหมวดหมู่งาน และกำหนดอำนาจหน้าที่รับผิดชอบตามไปด้วย ส่วนการไปศึกษาคูงาน การจัดองค์การที่ประสบผลสำเร็จ เพื่อนำมาเป็นแบบอย่างนั้น ผู้ให้ข้อมูลก็ยังเห็นว่าคณะกรรมการฯ มิได้นำมาปฏิบัติจริงอย่างเป็นรูปธรรม

ตาราง 6 จำนวนร้อยละและคะแนนเฉลี่ยของผู้ให้ข้อมูลจำแนกตามระดับความพึงพอใจในการบริหารงานของคณะกรรมการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเส็นด้านการจัดองค์การ

ลักษณะการบริหารงานของคณะกรรมการฯ	จำนวน (n = 90)	ร้อยละ	คะแนนเฉลี่ย
1. คณะกรรมการฯ ได้ไปศึกษาคูงาน			2.94
การจัดองค์การที่ประสบความสำเร็จเพื่อนำ			
ความรู้ที่ได้มาวางรูปแบบการจัดองค์การ			
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเส็น			
พึงพอใจระดับมาก	24	26.67	
พึงพอใจระดับน้อย	45	50.00	
ไม่พึงพอใจระดับน้อย	13	14.44	
ไม่พึงพอใจระดับมาก	8	8.89	

ตาราง 6 (ต่อ)

ลักษณะการบริหารงานของคณะกรรมการ ฯ	จำนวน (n = 90)	ร้อยละ	คะแนนเฉลี่ย
2. คณะกรรมการฯ ได้ประชุมปรึกษาหารือ เพื่อแบ่งหมวดหมู่งาน และกำหนดอำนาจหน้าที่ ตามความรับผิดชอบในแต่ละสายงาน			3.29
พึงพอใจระดับมาก	33	36.67	
พึงพอใจระดับน้อย	52	57.78	
ไม่พึงพอใจระดับน้อย	3	3.33	
ไม่พึงพอใจระดับมาก	2	2.22	
3. คณะกรรมการฯ ได้จัดทำเอกสารโครงสร้าง การบริหารงานเพื่อเป็นหลักฐานให้เจ้าหน้าที่ ยึดถือในการปฏิบัติงานและเผยแพร่ ให้ประชาชนรับทราบ			3.09
พึงพอใจระดับมาก	30	33.33	
พึงพอใจระดับน้อย	43	47.78	
ไม่พึงพอใจระดับน้อย	12	13.33	
ไม่พึงพอใจระดับมาก	5	5.56	
4. คณะกรรมการ ฯ ได้มีการพิจารณาและ ตัดสินใจตามความรู้ความสามารถก่อนมอบหมาย งานให้เจ้าหน้าที่แต่ละฝ่ายนำไปปฏิบัติ			3.18
พึงพอใจระดับมาก	25	27.78	
พึงพอใจระดับน้อย	59	65.56	
ไม่พึงพอใจระดับน้อย	3	3.33	
ไม่พึงพอใจระดับมาก	3	3.33	

ตาราง 6 (ต่อ)

ลักษณะการบริหารงานของคณะกรรมการ ฯ	จำนวน (n = 90)	ร้อยละ	คะแนนเฉลี่ย
5. คณะกรรมการ ฯ ได้จัดทำแผนภูมิโครงสร้าง การบริหารงานเพื่อแสดงให้ประชาชนได้เห็น อย่างชัดเจน			2.81
พึงพอใจระดับมาก	27	30.00	
พึงพอใจระดับน้อย	32	35.56	
ไม่พึงพอใจระดับน้อย	18	20.00	
ไม่พึงพอใจระดับมาก	13	14.44	
คะแนนเฉลี่ยรวม			3.06

การบริหารงานด้านการอำนวยการ

ผลการวิจัยในตาราง 7 เกี่ยวกับการบริหารงานของคณะกรรมการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเส้น ด้านการอำนวยการ ซึ่งประกอบด้วยลักษณะการบริหารงาน 4 ลักษณะงานนั้น ผู้ให้ข้อมูลได้ระบุถึงความพึงพอใจที่มีต่อการบริหารงานในแต่ละลักษณะงานดังนี้

1. คณะกรรมการฯ ได้ออกคำสั่งการปฏิบัติงานตามสายการบังคับบัญชาที่มีการกำหนดไว้เป็นลายลักษณ์อักษร และเวียนให้เจ้าหน้าที่ทุกคนรับทราบล่วงหน้า ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ (ร้อยละ 62.22) ระบุว่า พึงพอใจระดับน้อย รองลงมา ผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 27.78 กล่าวว่า พึงพอใจระดับมาก ผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 6.67 ระบุว่า ไม่พึงพอใจระดับน้อย ส่วนผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 3.33 กล่าวว่า ไม่พึงพอใจระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.14 นั้น อาจกล่าวได้ว่าผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการบริหารงานในลักษณะงานดังกล่าวของคณะกรรมการ ฯ ในระดับน้อย

2. คณะกรรมการฯ ได้สั่งการและมอบหมายงานให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบตรงตามบทบาทหน้าที่ของบุคคลนั้นเสมอ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ (ร้อยละ 61.11) กล่าวว่า พึงพอใจระดับน้อย รองลงมาผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 32.23 ระบุว่าพึงพอใจระดับมาก ผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 3.33 เท่ากัน กล่าวว่า ไม่พึงพอใจระดับน้อยและไม่พึงพอใจระดับมากตามลำดับ แต่เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.22 นั้น อาจกล่าวได้ว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการบริหารงานในลักษณะงานนี้ของคณะกรรมการฯ ในระดับน้อย

3. คณะกรรมการฯ ได้อธิบายรายละเอียดของงานและวิธีการทำงานก่อนการมอบหมายงานให้กับเจ้าหน้าที่ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ (ร้อยละ 57.78) ระบุว่าพึงพอใจระดับน้อย รองลงมาผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 28.89 รายงานว่าพึงพอใจระดับมาก ผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 8.89 กล่าวว่าไม่พึงพอใจระดับน้อย ส่วนผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 4.44 ยืนยันว่าไม่พึงพอใจระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.11 นั้น อาจกล่าวได้ว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการบริหารงานในลักษณะงานในข้างต้นของคณะกรรมการฯ ในระดับน้อย

4. คณะกรรมการฯ ติดตามผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทุกครั้งที่เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของการทำงาน ผลการวิจัยพบว่าผู้ให้ข้อมูลเกินครึ่งเล็กน้อย (ร้อยละ 51.11) ระบุว่าพึงพอใจระดับน้อย รองลงมาผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 25.56 ยืนยันว่า พึงพอใจระดับมาก ผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 14.44 รายงานว่าไม่พึงพอใจระดับน้อย ส่วนผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 8.89 กล่าวว่าไม่พึงพอใจระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.93 นั้น อาจกล่าวได้ว่าผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการบริหารงานในลักษณะงานดังกล่าวของคณะกรรมการฯ ในระดับน้อย

จากผลการวิจัยจึงสรุปได้ว่า ความพึงพอใจของผู้ให้ข้อมูลที่มีต่อการบริหารงานของคณะกรรมการฯ ในด้านการอำนวยการนั้น มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมทั้ง 4 ลักษณะงานเท่ากับ 3.10 จึงสามารถแปลความได้ว่าผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการบริหารงานของคณะกรรมการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเส้นในระดับน้อย ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ผู้ให้ข้อมูลยังเห็นว่าในการออกคำสั่งการปฏิบัติงานตามสายการบังคับบัญชาที่มีการกำหนดไว้เป็นลายลักษณ์อักษร และเวียนให้เจ้าหน้าที่ทุกคนรับทราบล่วงหน้านั้น คณะกรรมการฯ ได้ออกคำสั่งด้วยวาจามากกว่ากำหนดเป็นลายลักษณ์อักษร ในเรื่องการอธิบายรายละเอียดของงาน และวิธีการทำงานก่อนมอบหมายงานให้กับเจ้าหน้าที่นั้น คณะกรรมการฯ มิได้อธิบายขั้นตอนการทำงานกระชับรัด ซึ่งผู้รับคำสั่งเข้าใจถูกต้องหรือไม่ว่าจะต้องทำอะไรและอย่างไร จึงเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เจ้าหน้าที่บางคนปฏิบัติงานผิดพลาดหรือ คลาดเคลื่อน ไปจากที่ได้รับมอบหมาย ส่วนการ ติดตามผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทุกครั้งที่เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของการทำงานนั้น ผู้ให้ข้อมูลยังเห็นว่า คณะกรรมการฯ มิได้ออกติดตามตรวจสอบผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อย่างเป็นทางการทั้งนี้ อาจทำให้ผู้ปฏิบัติงานรายงานผลไม่ตรงกับข้อเท็จจริง ซึ่งทั้งนี้ทางคณะกรรมการฯ ควรจัดทำเอกสารรายงานผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ไว้เป็นลายลักษณ์อักษร และแสดงให้ประชาชนได้รับรู้โดยทั่วกัน

ตาราง 7 จำนวนร้อยละและคะแนนเฉลี่ยของผู้ให้ข้อมูลจำแนกตามระดับความพึงพอใจในการบริหารงานของคณะกรรมการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเส้นด้านการอำนวยความสะดวก

ลักษณะการบริหารงานของคณะกรรมการ ฯ	จำนวน (n = 90)	ร้อยละ	คะแนนเฉลี่ย
1. คณะกรรมการ ฯ ได้ออกคำสั่งการปฏิบัติงานตามสายการบังคับบัญชาที่มีการกำหนดไว้เป็นลายลักษณ์อักษรและเวียนให้เจ้าหน้าที่ทุกคนรับทราบล่วงหน้า			3.14
พึงพอใจระดับมาก	25	27.78	
พึงพอใจระดับน้อย	56	62.22	
ไม่พึงพอใจระดับน้อย	6	6.67	
ไม่พึงพอใจระดับมาก	3	3.33	
2. คณะกรรมการ ฯ ได้สั่งการและมอบหมายงานให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบตรงตามบทบาทหน้าที่ของบุคคลนั้นเสมอ			3.22
พึงพอใจระดับมาก	29	32.23	
พึงพอใจระดับน้อย	55	61.11	
ไม่พึงพอใจระดับน้อย	3	3.33	
ไม่พึงพอใจระดับมาก	3	3.33	
3. คณะกรรมการ ฯ ได้อธิบายรายละเอียดของงานและวิธีการทำงานก่อนการมอบหมายงานให้กับเจ้าหน้าที่			3.11
พึงพอใจระดับมาก	26	28.89	
พึงพอใจระดับน้อย	52	57.78	
ไม่พึงพอใจระดับน้อย	8	8.89	
ไม่พึงพอใจระดับมาก	4	4.44	

ตาราง 7 (ต่อ)

ลักษณะการบริหารงานของคณะกรรมการ ฯ	จำนวน (n = 90)	ร้อยละ	คะแนนเฉลี่ย
4. คณะกรรมการ ฯ ติดตามผลการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ทุกครั้งเพื่อตรวจสอบความ ถูกต้องของการทำงาน			2.93
พึงพอใจระดับมาก	23	25.56	
พึงพอใจระดับน้อย	46	51.11	
ไม่พึงพอใจระดับน้อย	13	14.44	
ไม่พึงพอใจระดับมาก	8	8.89	
คะแนนเฉลี่ยรวม			3.10

การบริหารงานด้านการควบคุม

ผลการวิจัยในตาราง 8 เกี่ยวกับการบริหารงานของคณะกรรมการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเต็น ด้านการควบคุม ซึ่งประกอบด้วยลักษณะการบริหารงาน 5 ลักษณะงานนั้น ผู้ให้ข้อมูลได้ระบุถึงความพึงพอใจที่มีต่อการบริหารงานในแต่ละลักษณะงานดังนี้

1. คณะกรรมการฯ จัดให้มีการประชุมทุกเดือนเพื่อตรวจเยี่ยมให้คำแนะนำรับฟังปัญหาและข้อเสนอแนะจากเจ้าหน้าที่ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลกลุ่มใหญ่ (ร้อยละ 43.33) เท่ากันยืนยันว่าพึงพอใจระดับมาก และพึงพอใจระดับน้อยตามลำดับ ผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 8.89 ระบุว่าไม่พึงพอใจระดับน้อย และผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 4.45 กล่าวว่าไม่พึงพอใจระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.26 นั้น อาจกล่าวได้ว่าผู้ให้ข้อมูลกลุ่มใหญ่มีความพึงพอใจการบริหารงานในลักษณะนี้ของคณะกรรมการฯ ในระดับมาก

2. คณะกรรมการฯ ประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จากการเปรียบเทียบระหว่างมาตรฐานของงานกับผลงานของเจ้าหน้าที่ ผลการวิจัยพบว่าผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ (ร้อยละ 58.89) กล่าวว่าพึงพอใจระดับน้อย รองลงมาผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 22.22 ระบุว่าพึงพอใจระดับมาก ผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 12.22 ยืนยันว่าไม่พึงพอใจระดับน้อย ส่วนผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 6.67 ระบุว่าไม่พึงพอใจระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.97 นั้นอาจกล่าวได้ว่าผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการบริหารงานในลักษณะงานดังกล่าวของคณะกรรมการ ฯ ในระดับน้อย

3. คณะกรรมการฯ ให้โอกาสเจ้าหน้าที่ได้ประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยตนเอง ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลกลุ่มใหญ่ (ร้อยละ 47.78) กล่าวว่าพึงพอใจระดับน้อย รองลงมา ผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 27.78 ระบุว่าพึงพอใจระดับมาก ผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 15.55 ยืนยันว่าไม่พึงพอใจระดับน้อย ส่วนผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 8.89 รายงานว่าไม่พึงพอใจระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.94 นั้น อาจกล่าวได้ว่าผู้ให้ข้อมูลกลุ่มใหญ่มีความพึงพอใจการบริหารงานในลักษณะงานนี้ของคณะกรรมการ ฯ ในระดับน้อย

4. คณะกรรมการฯ มีการจูงใจโดยเพิ่มเงินเดือนให้กับเจ้าหน้าที่ที่ทำงานดีผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลเกินครึ่งเล็กน้อย (ร้อยละ 52.22) กล่าวว่าพึงพอใจระดับน้อย รองลงมา ผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 28.89 ยืนยันว่าพึงพอใจระดับมาก ผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 13.33 ระบุว่าไม่พึงพอใจระดับน้อย ส่วนผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 5.56 รายงานว่าไม่พึงพอใจระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.04 นั้น อาจกล่าวได้ว่าผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านการบริหารงานในลักษณะงานข้างต้นของคณะกรรมการ ฯ ในระดับน้อย

5. คณะกรรมการฯ จะเข้าสำนักงานในวันที่มีการประชุมหรือมีเรื่องสำคัญที่ต้องพิจารณา ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลเกินครึ่งเล็กน้อย (ร้อยละ 51.11) ระบุว่า พึงพอใจระดับน้อย รองลงมาผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 24.44 รายงานว่าพึงพอใจระดับมาก ผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 16.67 กล่าวว่าไม่พึงพอใจระดับน้อย ส่วนผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 7.78 ยืนยันว่าไม่พึงพอใจระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.92 นั้น อาจกล่าวได้ว่าผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการบริหารงานในลักษณะงานนี้ของคณะกรรมการ ฯ ในระดับน้อย

จากผลการวิจัยดังกล่าวจึงสรุปได้ว่า ความพึงพอใจของผู้ให้ข้อมูลที่มีต่อการบริหารงานของคณะกรรมการ ฯ ในด้านการควบคุม นั้น มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมทั้ง 5 ลักษณะงานเท่ากับ 3.03 จึงสามารถแปลความได้ว่าผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการบริหารงานของคณะกรรมการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเส็นในระดับน้อย เนื่องมาจากผู้ให้ข้อมูลยังเห็นว่าในการประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ จากการเปรียบเทียบระหว่างมาตรฐานของงาน กับผลงานของเจ้าหน้าที่นั้น คณะกรรมการฯ มิได้มีการปฏิบัติงานตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ จึงส่งผลให้ผลของการปฏิบัติงานขาดประสิทธิภาพ นอกจากนั้นเจ้าหน้าที่บางคนอาจนำเรื่องของผลประโยชน์เข้ามาเกี่ยวข้องกับต่อการปฏิบัติงาน ทำให้ผลการปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามมาตรฐานที่ตั้งไว้ ส่วนการจูงใจโดยเพิ่มเงินเดือนให้กับเจ้าหน้าที่ที่ทำงานดีนั้น คณะกรรมการฯ มิได้นำกฎระเบียบที่มีอยู่มาเป็นเกณฑ์ในการพิจารณาการเพิ่มเงินเดือน ทั้งนี้อาจมีการเอื้ออำนวยผลประโยชน์ให้กับพวกพ้อง หรือคนรู้จักมักคุ้นในการเพิ่มเงินเดือน สำหรับเรื่องคณะกรรมการฯ จะเข้าสำนักงานใน วันที่มีการประชุมหรือมีเรื่องสำคัญที่ต้องพิจารณานั้น พบว่าผู้ให้ข้อมูลมีความ

พึงพอใจในระดับน้อยต่อการปฏิบัติงานของ คณะกรรมการฯ ที่มีได้ให้ความสำคัญในการเข้าสำนักงาน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากคณะกรรมการฯ ได้ใช้เวลาราชการไปทำภารกิจส่วนตัว

ตาราง 8 จำนวนร้อยละและคะแนนเฉลี่ยของผู้ให้ข้อมูลจำแนกตามระดับความพึงพอใจในการบริหารงานของคณะกรรมการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองต้นด้านการควบคุม

ลักษณะการบริหารงานของคณะกรรมการ ฯ	จำนวน (n = 90)	ร้อยละ	คะแนนเฉลี่ย
1. คณะกรรมการ ฯ จัดให้มีการประชุมทุกเดือนเพื่อตรวจเยี่ยมให้คำแนะนำ รับฟังปัญหาและข้อเสนอแนะจากเจ้าหน้าที่			3.26
พึงพอใจระดับมาก	39	43.33	
พึงพอใจระดับน้อย	39	43.33	
ไม่พึงพอใจระดับน้อย	8	8.89	
ไม่พึงพอใจระดับมาก	4	4.45	
2. คณะกรรมการ ฯ ประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จากการเปรียบเทียบระหว่างมาตรฐานของงานกับผลงานของเจ้าหน้าที่			2.97
พึงพอใจระดับมาก	20	22.22	
พึงพอใจระดับน้อย	53	58.89	
ไม่พึงพอใจระดับน้อย	11	12.22	
ไม่พึงพอใจระดับมาก	6	6.67	
3. คณะกรรมการ ฯ ให้โอกาสเจ้าหน้าที่ได้ประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยตนเอง			2.94
พึงพอใจระดับมาก	25	27.78	
พึงพอใจระดับน้อย	43	47.78	
ไม่พึงพอใจระดับน้อย	14	15.55	
ไม่พึงพอใจระดับมาก	8	8.89	

ตาราง 8 (ต่อ)

ลักษณะการบริหารงานของคณะกรรมการ ฯ	จำนวน (n = 90)	ร้อยละ	คะแนนเฉลี่ย
4. คณะกรรมการ ฯ มีการพอใจโดยเพิ่มเงินเดือนให้กับเจ้าหน้าที่ที่ทำงานดี			3.04
พึงพอใจระดับมาก	26	28.89	
พึงพอใจระดับน้อย	47	52.22	
ไม่พึงพอใจระดับน้อย	12	13.33	
ไม่พึงพอใจระดับมาก	5	5.56	
5. คณะกรรมการ ฯ จะเข้าสำนักงานในวันที่มีการประชุมหรือมีเรื่องสำคัญที่ต้องพิจารณา			2.92
พึงพอใจระดับมาก	22	24.44	
พึงพอใจระดับน้อย	46	51.11	
ไม่พึงพอใจระดับน้อย	15	16.67	
ไม่พึงพอใจระดับมาก	7	7.78	
คะแนนเฉลี่ยรวม			3.03

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการบริหารงานของคณะกรรมการองค์การบริหารส่วนตำบล ตามทรรศนะของประชาชนตำบลเมืองเด่น

ในการบริหารงานของคณะกรรมการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเด่น ผู้วิจัยได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานของคณะกรรมการฯ ตามกระบวนการบริหารงาน 4 ด้าน คือ ด้านการวางแผน การจัดองค์การ การอำนวยการและด้านการควบคุมผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลบางส่วนมีความพึงพอใจการบริหารงานของคณะกรรมการฯ ในระดับน้อย และไม่พึงพอใจในระดับน้อยจนถึงไม่พึงพอใจในระดับมากเกือบทุกประเด็น แต่ผู้ให้ข้อมูลได้ให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการบริหารงานไว้บางประเด็น ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ด้านการวางแผน

ผลการวิจัยในตาราง 9 เกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการบริหารงานด้านการวางแผน ในประเด็น "คณะกรรมการฯ ได้ประชุมเพื่อหาข้อยุติการจัดสรรงบประมาณในการสร้างถนนของหมู่บ้านไว้เป็นการล่วงหน้า ก่อนที่จะเชิญผู้แทนหมู่บ้านมารับฟังข้อยุตินั้น ๆ จากนั้นจึงดำเนินการสร้างถนนต่อไป" ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลจำนวน 17 คน ได้ให้ข้อเสนอแนะว่า ควรให้ผู้แทนหมู่บ้านเข้าร่วมประชุมกับคณะกรรมการฯ เพื่อหาข้อยุติการจัดสรรงบประมาณในการสร้างถนนของหมู่บ้าน สำหรับประเด็น "คณะกรรมการฯ ได้จัดทำคำของบประมาณฉุกเฉินในกรณีที่ประชาชนประสบภัยธรรมชาติตามวงเงินค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจริงในปีถัดไป โดยให้ประชาชนสำรองจ่ายไปก่อน หากได้รับการอนุมัติจึงคืนเงินให้ภายหลัง" ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลจำนวน 18 คน ได้ให้ข้อเสนอแนะว่า ควรจัดทำคำของบประมาณฉุกเฉินไว้ล่วงหน้า เพื่อช่วยเหลือประชาชนที่ประสบภัยธรรมชาติได้ทันทั่วถึง

ตาราง 9 จำนวนผู้ให้ข้อมูลจำแนกตามข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการบริหารงานของคณะกรรมการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเส้น ด้านการวางแผน

ข้อเสนอแนะ	จำนวน (คน)
1. คณะกรรมการฯ ได้ประชุมเพื่อหาข้อยุติการจัดสรรงบประมาณในการสร้างถนนของหมู่บ้านไว้เป็นการล่วงหน้าก่อนที่จะเชิญผู้แทนหมู่บ้านมารับฟังข้อยุตินั้น ๆ จากนั้นจึงดำเนินการสร้างถนนต่อไป	
- ควรให้ผู้แทนหมู่บ้านเข้าร่วมประชุมกับคณะกรรมการฯ เพื่อหาข้อยุติการจัดสรรงบประมาณในการสร้างถนนของหมู่บ้าน	17
2. คณะกรรมการฯ ได้จัดทำคำของบประมาณฉุกเฉินในกรณีที่ประชาชนประสบภัยธรรมชาติตามวงเงินค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจริงในปีถัดไป โดยให้ประชาชนสำรองจ่ายไปก่อนหากได้รับการอนุมัติ จึงคืนเงินให้ภายหลัง	
- ควรจัดทำคำของบประมาณฉุกเฉินไว้ล่วงหน้า เพื่อช่วยเหลือประชาชนที่ประสบภัยธรรมชาติได้ทันทั่วถึง	18

ด้านการจัดองค์การ

ผลการวิจัยในตาราง 10 เกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการบริหารงานด้านการจัดองค์การ ในประเด็น “คณะกรรมการฯ ได้ไปศึกษาดูงานการจัดองค์การที่ประสบความสำเร็จเพื่อนำความรู้ที่ได้มาวางรูปแบบการจัดองค์การ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า” ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลจำนวน 21 คน ได้ให้ข้อเสนอแนะว่า ควรนำความรู้ในการวางรูปแบบการจัดองค์การที่ประสบความสำเร็จมาปฏิบัติอย่างจริงจังให้เป็นรูปธรรม สำหรับประเด็น “คณะกรรมการฯ ได้จัดทำเอกสาร โครงสร้างการบริหารงาน เพื่อเป็นหลักฐานให้เจ้าหน้าที่ยึดถือในการปฏิบัติงาน และเผยแพร่ให้ประชาชนรับทราบ” ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลจำนวน 17 คน ได้ให้ข้อเสนอแนะว่า ควรนำเอกสาร โครงสร้างการบริหารงานฉบับที่เป็นปัจจุบันที่สุด แจกจ่ายให้กับประชาชนทุกครั้งที่มีการปรับปรุง สำหรับประเด็น “คณะกรรมการฯ ได้จัดทำแผนภูมิโครงสร้างการบริหารงานเพื่อแสดงให้ประชาชนได้รับรู้” ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลจำนวน 31 คน ได้ให้ข้อเสนอแนะว่า ควรนำแผนภูมิโครงสร้างการบริหารงานที่เป็นข้อมูลปัจจุบันมาแสดงให้ประชาชนได้เห็น

ตาราง 10 จำนวนผู้ให้ข้อมูลจำแนกตามข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการบริหารงานของคณะกรรมการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า ด้านการจัดองค์การ

ข้อเสนอแนะ	จำนวน (คน)
1. คณะกรรมการฯ ได้ไปศึกษาดูงานการจัดองค์การที่ประสบความสำเร็จเพื่อนำความรู้ที่ได้มาวางรูปแบบการจัดองค์การขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า	
- ควรนำความรู้ในการวางรูปแบบการจัดองค์การที่ประสบความสำเร็จมาปฏิบัติอย่างจริงจังให้เป็นรูปธรรม	21
2. คณะกรรมการฯ ได้จัดทำเอกสาร โครงสร้างการบริหารงานเพื่อเป็นหลักฐานให้เจ้าหน้าที่ยึดถือในการปฏิบัติงาน และเผยแพร่ให้ประชาชนรับทราบ	
- ควรนำเอกสาร โครงสร้างการบริหารงาน ฉบับที่เป็นปัจจุบันที่สุด แจกจ่ายให้กับประชาชนทุกครั้งที่มีการปรับปรุง	17

ตาราง 10 (ต่อ)

ข้อเสนอแนะ	จำนวน (คน)
3. คณะกรรมการ ฯ ได้จัดทำแผนภูมิโครงสร้างการบริหารงานเพื่อแสดงให้ประชาชนได้เห็นอย่างชัดเจน	
- ควรนำแผนภูมิโครงสร้างการบริหารงานที่เป็นข้อมูลปัจจุบันมาแสดงให้ประชาชนได้รับรู้	31

ด้านการอำนวยการ

ผลการวิจัยในตาราง 11 เกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการบริหารงานด้านการอำนวยการ ในประเด็น “คณะกรรมการฯ ได้อธิบายรายละเอียดของงานและวิธีการทำงานก่อนการมอบหมายงานให้กับเจ้าหน้าที่” ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลจำนวน 12 คน ได้ให้ข้อเสนอแนะว่า ควรพิจารณาความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ก่อนที่จะมอบหมายงาน สำหรับประเด็น “คณะกรรมการฯ ติดตามผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทุกครั้งเพื่อตรวจสอบความถูกต้องของการทำงาน” ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลจำนวน 21 คน ได้ให้ข้อเสนอแนะว่า ควรเพิ่มการติดตามตรวจสอบผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้มากกว่านี้ เพื่องานที่ออกมาจะได้มีคุณภาพยิ่งขึ้น

ตาราง 11 จำนวนผู้ให้ข้อมูลจำแนกตามข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการบริหารงาน
ของคณะกรรมการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเส้น ด้านการอำนวยความสะดวก

ข้อเสนอแนะ	จำนวน (คน)
1. คณะกรรมการฯ ได้อธิบายรายละเอียดของงานและวิธีการทำงาน ก่อนการมอบหมายงานให้กับเจ้าหน้าที่	
- ควรพิจารณาความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ ก่อนที่จะมอบหมายงาน	12
2. คณะกรรมการฯ ติดตามผลการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ทุกครั้งเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ของการทำงาน	
- ควรเพิ่มการติดตามตรวจสอบผลการปฏิบัติ งานของเจ้าหน้าที่ให้มากกว่านี้เพื่องานที่ออก มาจะได้มีคุณภาพยิ่งขึ้น	21

ด้านการควบคุม

ผลการวิจัยในตาราง 12 เกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการบริหารงานด้านการควบคุม ในประเด็น “คณะกรรมการฯ จัดให้มีการประชุมทุกเดือน เพื่อตรวจเยี่ยมให้คำแนะนำ รับฟังปัญหา และข้อเสนอแนะจากเจ้าหน้าที่” ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลจำนวน 12 คน ได้ให้ข้อเสนอแนะว่า ควรจัดให้มีการประชุมทุกสัปดาห์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการควบคุมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สำหรับประเด็น “คณะกรรมการฯ ประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จากการเปรียบเทียบระหว่างมาตรฐานของงานกับผลงานของเจ้าหน้าที่” ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลจำนวน 17 คน ได้ให้ข้อเสนอแนะว่า ควรปรับปรุงมาตรฐานของงานให้มีความถูกต้องและเหมาะสม เพื่อให้การประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ถูกต้องที่สุด สำหรับประเด็น “คณะกรรมการฯ ให้โอกาสเจ้าหน้าที่ได้ประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยตนเอง” ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลจำนวน 22 คน ได้ให้ข้อเสนอแนะว่า ไม่ควรให้เจ้าหน้าที่ประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยตนเอง เพราะจะได้ผลการประเมินที่คลาดเคลื่อนกับความเป็นจริง สำหรับประเด็น “คณะกรรมการฯ มีการจูงใจ โดยเพิ่มเงินเดือนให้กับเจ้าหน้าที่ที่ทำงานดี” ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลจำนวน 17 คน ได้ให้ข้อเสนอแนะว่า ควรกำหนดเกณฑ์วัดการทำงานดี ไว้อย่างชัดเจน เพื่อก่อให้เกิดความยุติธรรมแก่เจ้าหน้าที่ทุกคน สำหรับประเด็น “คณะกรรมการฯ จะเข้าสำนักงาน

ในวันที่มีการประชุม หรือมีเรื่องสำคัญที่ต้องพิจารณา " ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลจำนวน 22 คน ได้ให้ข้อเสนอแนะว่า ควรเข้าสำนักงานทุกสัปดาห์ อย่างน้อย สัปดาห์ละ 3 วัน

ตาราง 12 จำนวนผู้ให้ข้อมูลจำแนกตามข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการบริหารงาน
ของคณะกรรมการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเต็น ด้านการควบคุม

ข้อเสนอแนะ	จำนวน (คน)
1. คณะกรรมการ ฯ จัดให้มีการประชุมทุกเดือน เพื่อตรวจเยี่ยมให้คำแนะนำ รับฟังปัญหา และข้อเสนอแนะจากเจ้าหน้าที่	
- ควรจัดให้มีการประชุมทุกสัปดาห์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการควบคุม การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	12
2. คณะกรรมการ ฯ ประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จากการเปรียบเทียบ ระหว่างมาตรฐานของงานกับผลงานของเจ้าหน้าที่	
- ควรปรับปรุงมาตรฐานของงานให้มีความถูกต้อง และเหมาะสม เพื่อให้การประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ถูกต้องที่สุด	17
3. คณะกรรมการ ฯ ให้โอกาสเจ้าหน้าที่ได้ประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยตนเอง	
- ไม่ควรให้เจ้าหน้าที่ประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยตนเอง เพราะจะได้ผลการประเมินที่คลาดเคลื่อนกับความเป็นจริง	22
4. คณะกรรมการ ฯ มีการจูงใจ โดยเพิ่มเงินเดือนให้กับเจ้าหน้าที่ที่ทำงานดี	
- ควรกำหนดเกณฑ์วัดการทำงานดีไว้อย่างชัดเจน เพื่อก่อให้เกิดความยุติธรรมแก่เจ้าหน้าที่ทุกคน	17
5. คณะกรรมการ ฯ จะเข้าสำนักงานในวันที่มีการประชุม หรือมีเรื่องสำคัญ ที่ต้องพิจารณา	
- ควรเข้าสำนักงานทุกสัปดาห์ อย่างน้อย สัปดาห์ละ 3 วัน	22

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนตำบลเมืองเส้นที่มีต่อการบริหารงานของคณะกรรมการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเส้น อำเภอสนทราย จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัยดังนี้

1. เพื่อทราบถึงลักษณะส่วนบุคคล เศรษฐกิจ และสังคมของประชาชนในตำบลเมืองเส้น อำเภอสนทราย จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนตำบลเมืองเส้นที่มีต่อการบริหารงานของคณะกรรมการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเส้น อำเภอสนทราย จังหวัดเชียงใหม่
3. เพื่อทราบถึงข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการบริหารงานของคณะกรรมการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเส้น อำเภอสนทราย จังหวัดเชียงใหม่

ผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนตำบลเมืองเส้น อำเภอสนทราย จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีอายุระหว่าง 25 - 75 ปี จำนวน 90 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบมีระบบ (systematic random sampling) สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามที่ได้ผ่านการทดสอบความตรงในเนื้อหา (content validity) โดยยึดถือความสอดคล้องตามหลักการตรวจสอบ โดยนำเสนอคณะกรรมการที่ปรึกษาพิจารณา ตรวจสอบ และ แก้ไขปรับปรุง จากนั้นนำแบบสอบถามไปทดสอบความเที่ยง (reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทดสอบกับกลุ่มประชากรในตำบลหนองหาร ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 20 คน ผลของการทดสอบได้ค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.70 จากนั้นผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลจากประชากรจากกลุ่มตัวอย่าง แล้วนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้มาตรวจสอบความสมบูรณ์ถูกต้องของข้อมูล แล้วนำมาถอดรหัส จัดหมวดหมู่ และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Sciences SPSS /PC*) ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ลักษณะส่วนบุคคล เศรษฐกิจและสังคม

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลมีอายุมากที่สุด 75 ปี น้อยที่สุด 25 ปี โดยมีอายุเฉลี่ย 47 ปี ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีคุณวุฒิทางการศึกษาขั้นสูงสุดในระดับประถมศึกษาตอนต้น และมีสถานภาพสมรสแล้ว มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวเฉลี่ย 4 คน สำหรับรายได้ของผู้ให้ข้อมูล

โดยเฉลี่ย 50,902 บาทต่อปี ผู้มีรายได้สูงสุด 25,000 บาท และต่ำสุด 2,000 บาท ส่วน
ประสิทธิภาพการฝึกอบรม ผู้ให้ข้อมูลส่วนน้อยที่มีประสิทธิภาพการฝึกอบรม โดยมีจำนวนครั้งที่
ที่เข้ารับการฝึกอบรมในรอบปีโดยเฉลี่ย 2 ครั้ง และมีจำนวนครั้งมากที่สุด 5 ครั้ง และน้อยที่สุด
1 ครั้ง

2. ความพึงพอใจของประชาชนตำบลเมืองเด่นที่มีต่อการบริหารงานของคณะกรรมการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเด่น อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

ความพึงพอใจของผู้ให้ข้อมูลที่มีต่อการบริหารงานของคณะกรรมการองค์การบริหารส่วนตำบล ตามกระบวนการบริหารงาน 4 ด้าน คือ ด้านการวางแผน การจัดองค์การ การอำนวยการ และด้านการควบคุม ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจการบริหารงานของคณะกรรมการฯ ในระดับน้อยทั้ง 4 ด้าน ซึ่งสามารถกล่าวโดยสรุปได้ดังนี้ คือ ด้านการวางแผน ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับน้อยในหลายลักษณะงาน อันได้แก่ งานจัดทำคำของบประมาณฉุกเฉิน และการมีส่วนร่วมของประชาชน สำหรับด้านการจัดองค์การ ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับน้อย โดยเฉพาะในเรื่องการแบ่งงานและการมอบหมายงานให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ ส่วนด้านการอำนวยการ ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับน้อย ในเรื่องการออกคำสั่งการปฏิบัติงานตามสายการบังคับบัญชาที่ได้มีการจัดทำไว้เป็นลายลักษณ์อักษร และด้านการควบคุม ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับน้อย โดยเฉพาะการให้เวลาในการกำกับดูแล ให้คำปรึกษาแก่เจ้าหน้าที่ในรอบหนึ่งสัปดาห์

3. ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการบริหารงานของคณะกรรมการองค์การบริหารส่วนตำบลตามทรรศนะของประชาชนตำบลเมืองเด่น

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลได้ให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการบริหารงานของคณะกรรมการองค์การบริหารส่วนตำบลทั้ง 4 ด้าน ของกรรมการบริหารงานไว้ดังรายละเอียดโดยสรุปต่อไปนี้

1. ด้านการวางแผน คณะกรรมการฯ ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนที่เป็นผู้แทนของหมู่บ้านเข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผน และควรมีการจัดทำคำของบประมาณฉุกเฉินไว้ล่วงหน้า

2. ด้านการจัดองค์การ คณะกรรมการฯ ควรนำรูปแบบการจัดองค์การขององค์การที่ประสบความสำเร็จมาเป็นต้นแบบ และควรมีการสร้างการจัดทำแผนภูมิโครงสร้างการบริหารงานที่เป็นปัจจุบันออกมาแสดงให้ประชาชนได้รับรู้

3. ด้านการอำนวยความสะดวก คณะกรรมการฯ ควรพิจารณาการมอบหมายงานตามความรู้ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ และมีการติดตามตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้งานที่ออกมามีคุณภาพ

4. ด้านการควบคุม คณะกรรมการฯ ควรจัดประชุมทุกสัปดาห์ เพื่อติดตามผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และควรกำหนดเกณฑ์ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดความยุติธรรมแก่เจ้าหน้าที่ทุกคน

ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนตำบลเมืองเต็นที่มีต่อการบริหารงานของคณะกรรมการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเต็น อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการบริหารงานของคณะกรรมการฯ ในระดับน้อยทั้ง 4 ด้านของกระบวนการบริหารงาน ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเต็น

1. ควรพิจารณาคัดเลือกคณะกรรมการบริหารฯ ให้เป็นผู้ที่มีคุณสมบัติดังนี้ คือ มีความรู้ความสามารถในการบริหารงาน โดยเป็นผู้ที่มีความสามารถในการประสานทรัพยากรการบริหาร ซึ่งได้แก่ คน เงิน วัสดุอุปกรณ์และการจัดการให้มีความสอดคล้องต่อเนื่อง บรรลุเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ขององค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ควรมีการพัฒนาสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเต็น เพื่อให้มีความรู้ความสามารถเพิ่มเติมอยู่เสมอให้เหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา มีการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในการพัฒนางานต่าง ๆ ได้อย่างสอดคล้องเหมาะสม โดยอาจดำเนินการในรูปการฝึกอบรม การประชุมสัมมนา และการศึกษาดูงาน

คณะกรรมการองค์การบริหารส่วนตำบล

1. ควรมีการพัฒนาตนเองให้เป็นผู้ที่มีความสามารถในการวางแผน โดยปรับปรุงแผนงานให้เหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบัน และควรมีการวางแผนไว้ล่วงหน้าอย่าง

เป็นรูปธรรม เพื่อให้เหมาะสมกับบุคลากร งบประมาณ ภาระงาน ตลอดจนรู้จักนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในการปรับปรุงงาน

2. ควรมีการมอบหมายงานที่เป็นลายลักษณ์อักษร และมอบให้ทุกคนนำไปเป็นแนวทางในการปฏิบัติ ตลอดจนให้มีการตรวจสอบ และควบคุมคุณภาพของงาน และให้คำปรึกษาแก่บุคลากร โดยจัดให้มีระบบการตรวจสอบขึ้น เพื่อให้การดำเนินงานเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ และมีการติดตามผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เป็นระยะ ๆ อย่างสม่ำเสมอ

3. ควรมีเกณฑ์ในการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นที่น่าสนใจและยอมรับของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า และเจ้าหน้าที่ โดยอาศัยเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดเป็นเครื่องชี้วัด เพื่อที่จะได้นำผลการประเมินมาประกอบในการพิจารณาความดีความชอบ เพื่อให้เป็นขวัญและกำลังใจในการทำงาน มิใช่เกิดจากการสนับสนุนกันเป็นการส่วนตัว

4. ควรปรับปรุงคนให้เป็นผู้ที่มีความเสียสละ ท้วมเท และพร้อมที่จะอุทิศตัวให้กับงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งนี้ศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนตำบลเมืองเก่าที่มีต่อการบริหารงานของคณะกรรมการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า อำเภอต้นทราย จังหวัดเชียงใหม่ เท่านั้น การวิจัยครั้งต่อไปควรจะขยายพื้นที่ในการทำวิจัยให้กว้างยิ่งขึ้นควรครอบคลุมไปยังองค์การบริหารส่วนตำบลที่อยู่ในชั้น 5 ในภาคเหนือตอนบน หรือทุกตำบลในประเทศไทย เพื่อให้ผลการวิจัยเกิดประโยชน์และส่งผลให้การบริหารงานของคณะกรรมการองค์การบริหารส่วนตำบลมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. การวิจัยครั้งนี้ศึกษาเฉพาะการบริหารงานใน 4 ด้านเท่านั้น การวิจัยครั้งต่อไปควรจะศึกษาให้ครอบคลุมทุกหน้าที่ ทางการบริหารงานเพื่อเป็นแนวทางในการบริหารงานของคณะกรรมการในองค์การต่อไป

บรรณานุกรม

- กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย. 2544. คู่มือพนักงานส่วนตำบล. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ส่วน
ท้องถิ่นกรมการปกครองกระทรวงมหาดไทย.
- โกวิท พวงงาม และ ปรีดี โชติช่วง. 2544. อะไร ทำไม อย่างไร อบต.ประชาธิปไตยของ
ประชาชนในชนบท. กรุงเทพฯ: บริษัทโรงพิมพ์เดือนตุลาคม จำกัด.
- จักริน ชกมา. 2539. ความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติของเจ้าพนักงานป่าไม้ สังกัดสำนักงานป่าไม้
เขตตาก. เชียงใหม่: ปัญหาพิเศษปริญญาโท, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- จำเนียร ศูนย์ตรง. 2543. ความพึงพอใจของราษฎรที่มีต่อการดำเนินงานโครงการแก้ไขปัญห
ความยากจน อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท,
มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- จิรศักดิ์ ดีใจเจริญ. 2543. การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วน
ตำบล ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน. เชียงใหม่: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท,
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชลลดา บันสิทธิ์. 2544. พลังการบริหารจัดการงานที่รับผิดชอบของผู้บริหารระดับต้นในสำนัก
งานอธิการบดีมหาวิทยาลัยแม่โจ้. เชียงใหม่: ปัญหาพิเศษปริญญาโท, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- ชูศักดิ์ เทียงตรง. 2535. แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับการบริหารการปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: สำนัก
พิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- เทพ พงษ์พานิช. 2545. การพัฒนาองค์กรและการจัดการ. เชียงใหม่: ภาควิชาส่งเสริมการเกษตร
คณะธุรกิจการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- ธงชัย ถันติวงษ์. 2539. หลักการจัดการ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด.
- ธวัชชัย ถันติวงษ์. 2530 องค์การและการบริหาร. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด.
- อ้างถึงใน ประสาน หอมพุด และ ทิพวรรณ หอมพุด. 2537. จิตวิทยาทั่วไป. กรุงเทพฯ:
โรงพิมพ์ ทิพยการพิมพ์.
- นภาพรธ อำนวยชัยอิน. 2535. ความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อการดำเนินงานโครงการผลิต
เมล็ดพันธุ์ถั่วเหลือง ในเขตอำเภอเมืองลำปาง. เชียงใหม่: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, สถาบัน
เทคโนโลยีเกษตรแม่โจ้.
- นำชัย หนูผล. 2544. วิธีการเตรียมโครงการวิจัย. เชียงใหม่: สาขาวิชาบริหารการพัฒนา
มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

- นิสิต จันทรสมวงศ์ และ ปรีชา เรืองจันทร์. 2541. "อบค. กับบทบาทฝ่ายปกครองในฐานะภูมิภาคที่ต้องเปลี่ยนไป." รัฐสภาสาร. 46, 3 (มีนาคม): 3-4.
- บ้งอร เมฆะ. 2541. ความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ส่งเสริมการเกษตรในอำเภอ
สันทราย จังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- บุญทัน คอกโรตง. 2539. การจัดการองค์การ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
ประสาน หอมพูล และ ทิพวรรณ หอมพูล. 2537. จิตวิทยาทั่วไป. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์พิศิษฐ์
การพิมพ์.
- ปรีชา จันทรเรือง. 2538. "การปกครองท้องถิ่น." รัฐสภาสาร 43, 10 (ตุลาคม): 53.
- ปรีชาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2535. จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริม
กรุงเทพฯ:
- ปิยะรัตน์ ทองธานี. 2544. การมีส่วนร่วมของเกษตรกรในโครงการเกษตรทฤษฎีใหม่ตามแนว
พระราชดำริ จังหวัดลำปาง. เชียงใหม่: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2543. วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ:
ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พันธุ์ชัย วัฒนชัย. 2542. "แนวทางการป้องกันการทุจริตใน อบค". วารสารเทศบาล 94,
(เมษายน): 33-34.
- พินิจ บุญเลิศ. 2541. "การพัฒนา อบค. ในระยะ 5 ปี ข้างหน้า (พ.ศ. 2541 - 2545)".
วารสาร เทศบาล 93, (กรกฎาคม): 46.
- ยรรยง อัมโรจน์. 2537. ความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อการดำเนินงานโครงการข้าวนาข้าวผัน
ในเขตเกษตรล้าหลัง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่: วิทยานิพนธ์
ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยแม่โจ้. อ้างถึงใน ประภรณ์ นามเมือง. 2540. ความพึงพอใจ
ของเกษตรกรที่มีต่อวิธีดำเนินงานผลิตเมล็ดพันธุ์ของเจ้าหน้าที่ส่งเสริม อำเภอพร้าว
จังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- ราชบัณฑิตยสถาน. 2503. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2593. กรุงเทพฯ:
โรงพิมพ์รุ่งเรืองธรรม.
- วรลักษณ์ มนต์เอื้อศิริ. 2541. "ปัญหาการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล". วารสาร
พัฒนาชุมชน 37, 1 (มกราคม): 63-64.
- วิภา อินจันทร์ณรงค์. 2542. ความพึงพอใจในงานของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัด
เชียงใหม่. เชียงใหม่: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

วิรัตน์ ปันอุดม. 2541. ความพึงพอใจและความคาดหวังของข้าราชการครูที่มีต่อการบริหารงาน
ของผู้บริหารวิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีในเขตภาคกลาง. เชียงใหม่: วิทยานิพนธ์
ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

ศิริวรรณ เสงีรัตน์ และคณะ. น.ป.ป. การบริหารสำนักงานแบบใหม่. กรุงเทพฯ:
โรงพิมพ์อมรการพิมพ์.

สนั่น ชัยชนะ. 2544. ความรู้และทัศนคติของประชาชนเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเกษตรเชิงนิเวศ
เพื่อพัฒนาบ้านโป่ง ตำบลป่าไผ่ อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่: ปัญหาพิเศษ
ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

สมคิด บงโม. 2538. หลักการจัดการ. กรุงเทพฯ: อานาการพิมพ์.

สมยศ นาวิการ. 2538. การบริหาร. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ดอกหญ้า.

_____. 2543. การบริหารและพฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ กรุงธนพัฒนา จำกัด.

สำนักงานสถิติแห่งชาติ สำนักนายกรัฐมนตรี. 2546. รายงานผลการสำรวจภาวะเศรษฐกิจและ
สังคมของครัวเรือน พ.ศ. 2545. กรุงเทพฯ: เท็กซ์ แอนด์ พับลิเคชั่น.

สุนิสา ทนผล. 2540. การศึกษาผู้ใหญ่ทางการเกษตร. เชียงใหม่: คณะธุรกิจการเกษตร
มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

เสนาะ ดิยาว. 2543. หลักการบริหาร. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.





ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง

ความพึงพอใจของประชาชนตำบลเมืองเดินที่มีต่อการบริหารงานของคณะกรรมการ
องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเดิน อำเภอต้นทราย จังหวัดเชียงใหม่

เลขที่แบบสอบถาม.....[] 1 [] 2

คำชี้แจง 1. แบบสอบถามนี้ใช้รวบรวมข้อมูลจากประชาชนในตำบลเมืองเดิน อำเภอต้นทราย จังหวัดเชียงใหม่

2. ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามนี้จะนำไปใช้ประโยชน์ในงานวิจัยเท่านั้น เพื่อความ
สมบูรณ์ของการศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาบริหารการพัฒนา มหาวิทยาลัยแม่โจ้
ดังนั้น จึงขอความกรุณาจากท่านได้ช่วยตอบแบบสอบถามนี้ และโปรดตอบให้ครบทุกข้อตาม
จริงและตรงกับความคิดเห็นของท่าน เพื่อจะได้้นำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ดังกล่าว

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล เศรษฐกิจและสังคมของผู้ให้ข้อมูล

คำชี้แจง: โปรดเติมข้อความในช่องว่างหรือใส่เครื่องหมาย / ลงใน [] ตามความเป็นจริงของท่าน

1. ปัจจุบันท่านมีอายุ.....ปี (นับจำนวนปีที่เกิดจนถึงปัจจุบัน) [] 3 [] 4

2. สถานภาพการสมรส [] 5

[] 1 โสด [] 2 สมรส

[] 3 หย่าร้าง [] 4 หม้าย

[] 5 อื่น ๆ โปรดระบุ.....

3. วุฒิทางการศึกษาขั้นสูงสุดของท่าน [] 6

[] 1 ประถมศึกษาปีที่ 4 [] 2 ประถมศึกษาปีที่ 6

[] 3 มัธยมศึกษาปีที่ 3 [] 4 มัธยมศึกษาปีที่ 6

[] 5 ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) [] 6 ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)

[] 7ปริญญาตรี [] 8 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

4. ท่านประกอบอาชีพอะไร [] 7

[] 1 เกษตรกรรม [] 2 ค้าขาย

[] 3 รับราชการ [] 4 พนักงานรัฐวิสาหกิจ

[] 5 รับจ้าง [] 6 อื่น ๆ โปรดระบุ.....

5. ท่านมีรายได้ที่เป็นเงินสดจากการประกอบอาชีพในรอบปี พ.ศ. 2545

จำนวนบาท

☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 ☐ 11 ☐ 12 ☐ 13

6. ท่านมีบุคคลที่อาศัยและมีกิจกรรมร่วมกันภายในครอบครัวจำนวนคน ☐ 14 ☐ 15

7. ท่านเคยเข้ารับการฝึกอบรม ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการประกอบอาชีพอื่นๆ ที่เป็นประโยชน์ ☐ 16
ในช่วงปี พ.ศ. 2545 หรือไม่

☐ 1 เคย

☐ 2 ไม่เคย

หากท่านเคยเข้ารับการฝึกอบรม ในเรื่องการประกอบอาชีพอื่นๆ ที่เป็นประโยชน์ในช่วงปี
พ.ศ. 2545 นั้นท่านได้เข้ารับการฝึกอบรมทั้งสิ้นจำนวน.....ครั้ง ☐ 17 ☐ 18



ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานของคณะกรรมการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเต็น และข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการบริหารงาน

คำแนะนำ: ผู้ให้ข้อมูล โปรดพิจารณาถึงคณะกรรมการบริหารงานทั้ง 4 ด้าน คือ การวางแผน การจัดองค์การ การอำนวยการและการควบคุม ของคณะกรรมการองค์การบริหารส่วนตำบลโดยท่านเครื่องหมาย / ลงในช่องระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

ลักษณะการบริหารงานของ คณะกรรมการองค์การบริหาร ส่วนตำบลเมืองเต็น	ระดับความพึงพอใจ				หากผู้ให้ข้อมูลมิได้ตอบว่าพึง พอใจระดับมากโปรดให้ข้อ เสนอแนะในการปรับปรุงการ บริหารงานในประเด็นนั้น
	พึง พอใจ ระดับ มาก	พึง พอใจ ระดับ น้อย	ไม่ พึง พอใจ ระดับ น้อย	ไม่ พึง พอใจ ระดับ มาก	
ด้านการวางแผน 1.ในการจัดทำงบประมาณ คณะกรรมการฯ ได้พิจารณา ตามปัญหาและความจำเป็นที่ เกิดขึ้นในปีปัจจุบันเพื่อนำมา เป็นข้อมูลในการจัดทำคำขอ งบประมาณในปีถัดไป					[] 19
2.คณะกรรมการฯ ได้เชิญผู้นำ และสมาชิกทุกหมู่บ้านมา ประชุมร่วมกันเพื่อระดมความ คิดเห็นในการจัดทำโครงการ ไว้ล่วงหน้าก่อนที่จะนำเสนอ ของงบประมาณ					[] 20
3.คณะกรรมการฯ ได้เชิญผู้ แทนจากทุกหมู่บ้านประชุม เพื่อพิจารณาจัดอันดับความ สำคัญ โครงการของทุกหมู่บ้าน ที่จะรับการสนับสนุนงบ ประมาณ					[] 21

ลักษณะการบริหารงานของ คณะกรรมการองค์การบริหาร ส่วนตำบลเมืองเก่า	ระดับความพึงพอใจ				หากผู้ให้ข้อมูลมิได้ตอบว่าพึง พอใจระดับมากโปรดให้ข้อ เสนอแนะในการปรับปรุงการ บริหารงานในประเด็นนั้น	
	พึง พอใจ ระดับ มาก	พึง พอใจ ระดับ น้อย	ไม่ พึง พอใจ ระดับ น้อย	ไม่ พึง พอใจ ระดับ มาก		
4.คณะกรรมการฯ ได้ประชุม เพื่อหาข้อยุติการจัดสรรงบประมาณในการสร้างถนนของ หมู่บ้านใหม่เป็นการ ถ่วงหน้า ก่อนที่จะเชิญผู้แทนหมู่บ้านมา รับฟังข้อเสนอนั้น ๆ จากนั้นจึง ดำเนินการสร้างถนนต่อไป						[] 22
5.คณะกรรมการฯ ได้จัดทำคำ ของบประมาณฉุกเฉินในกรณี ที่ประชาชนประสบภัยธรรมชาติ คิดตามวงเงินค่าใช้จ่ายที่เกิด ขึ้นจริงในปีถัดไปโดยให้ ประชาชนสำรองจ่ายไปก่อน หากได้รับการอนุมัติจึงคืนเงิน ให้ภายหลัง						[] 23
ด้านการจัดองค์การ 1.คณะกรรมการฯ ได้ไปศึกษาดู งานการจัดองค์การที่ประสบ ความสำเร็จเพื่อนำความรู้ที่ได้ มาวางรูปแบบการจัดองค์การ ขององค์การบริหารส่วนตำบล เมืองเก่า						[] 24
2.คณะกรรมการฯ ได้ประชุม ปรึกษาหารือเพื่อแบ่งหมวดหมู่ งานและกำหนดอำนาจหน้าที่ ตามความรับผิดชอบในแต่ละ สาขางาน						[] 25

ลักษณะการบริหารงานของ คณะกรรมการองค์การบริหาร ส่วนตำบลเมืองเต็น	ระดับความพึงพอใจ				หากผู้ให้ข้อมูลมิได้ตอบว่าพึง พอใจระดับมากโปรดให้ข้อ เสนอแนะในการปรับปรุงการ บริหารงานในประเด็นนั้น	
	พึงพอใจ ระดับ มาก	พึงพอใจ ระดับ น้อย	ไม่ พึงพอใจ ระดับ น้อย	ไม่ พึงพอใจ ระดับ มาก		
3.คณะกรรมการฯ ได้จัดทำ เอกสาร โครงสร้างการบริหาร งานเพื่อเป็นหลักฐานให้เจ้า หน้าที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน และเผยแพร่ให้ประชาชนรับ ทราบ						[] 26
4.คณะกรรมการฯ ได้มีการ พิจารณาและตัดสินใจตามความรู้ ความสามารถก่อนมอบหมาย งานให้เจ้าหน้าที่แต่ละฝ่ายนำ ไปปฏิบัติ						[] 27
5.คณะกรรมการฯ ได้จัดทำ แผนภูมิโครงสร้างการบริหาร งานเพื่อแสดงให้ประชาชนได้ เห็นอย่างชัดเจน						[] 28
ด้านการอำนวยการ 1.คณะกรรมการฯ ได้ออกคำ สั่งการปฏิบัติงานตามสายการ บังคับบัญชาที่มีการกำหนดไว้ เป็นลายลักษณ์อักษรและเวียน ให้เจ้าหน้าที่ทุกคนรับทราบ ล่วงหน้า						[] 29
2.คณะกรรมการฯ ได้สั่งการ และมอบหมายงานให้เจ้าหน้าที่ ที่รับผิดชอบตรงตามบทบาท หน้าที่ของบุคคลนั้นเสมอ						[] 30

ลักษณะการบริหารงานของ คณะกรรมการองค์การบริหาร ส่วนตำบลเมืองเต็น	ระดับความพึงพอใจ				หากผู้ให้ข้อมูลมิได้ตอบว่าพึง พอใจระดับมากโปรดให้ข้อ เสนอแนะในการปรับปรุงการ บริหารงานในประเด็นนั้น	
	พึง พอใจ ระดับ มาก	พึง พอใจ ระดับ น้อย	ไม่ พึง พอใจ ระดับ น้อย	ไม่ พึง พอใจ ระดับ มาก		
3.คณะกรรมการฯ ได้อธิบาย รายละเอียดของงานและวิธีการ ทำงานก่อนการมอบหมายงาน ให้กับเจ้าหน้าที่						[] 31
4.คณะกรรมการฯ ติดตามผล การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ทุกครั้งเพื่อตรวจสอบความ ถูกต้องของการทำงาน						[] 32
ด้านการควบคุมงาน 1.คณะกรรมการฯ จัดให้มีการ ประชุมทุกเดือนเพื่อตรวจสอบ ให้คำแนะนำ รับฟังปัญหาและ ข้อเสนอแนะจากเจ้าหน้าที่						[] 33
2.คณะกรรมการฯ ประเมินผล การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ จากการเปรียบเทียบระหว่าง มาตรฐานของงานกับผลงาน ของเจ้าหน้าที่						[] 34
3.คณะกรรมการฯ ให้โอกาส เจ้าหน้าที่ได้ประเมินผลการ ปฏิบัติงานด้วยตนเอง						[] 35
4.คณะกรรมการฯ มีการจูงใจ โดยเพิ่มเงินเดือนให้กับเจ้าหน้าที่ ที่ทำงานดี						[] 36
5.คณะกรรมการฯ จะเข้าดำเนิน งานในวันที่มีการประชุมหรือมี เรื่องสำคัญที่ต้องพิจารณา						[] 37



ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	นางสาวสุมาลี กลิ่นลอย
วัน เดือน ปีเกิด	19 มกราคม 2517
ภูมิลำเนา	จังหวัดอุดรธานี
ประวัติการศึกษา	
2541	ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ จากโรงเรียนครุฑวิทยาพนัสนิคม กรุงเทพมหานคร
2542	ศิลปศาสตรบัณฑิต โปรแกรมวิชาการจัดการทั่วไป สถาบันราชภัฏ จังหวัดเชียงราย
2547	ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการพัฒนา มหาวิทยาลัยแม่โจ้
ประวัติการทำงาน	
2541	เจ้าหน้าที่ฝ่ายประชาสัมพันธ์ บริษัทโตโยต้าเคมโศเดอร์ กรุงเทพมหานคร
2542	เจ้าหน้าที่ฝ่ายประชาสัมพันธ์และฝ่ายขายโรงแรมดิเค็ดดี้ เชียงราย
2545	เจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับคัมขันโคก เชียงใหม่
ประสบการณ์ต่างประเทศ	
2545	ศึกษาดูงานเกี่ยวกับการบริหารงานการพัฒนาประเทศและสังคม การอนุรักษ์ศิลป วัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมและประเพณีการสร้างชาติ และการจัดการเกี่ยวกับการท่องเที่ยวของทั้งสองประเทศ คือ ประเทศ เกาหลีใต้และประเทศเวียดนามระหว่างวันที่ 19-23 ธันวาคม 2545
2546	ศึกษาดูงานเกี่ยวกับการบริหารงานการพัฒนาประเทศสังคม และ การจัดการทรัพยากรท้องถิ่นในรูปแบบการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์โดยมี วัฒนธรรมและขนบธรรมเนียมประเพณีของชนชาติเดิมของประเทศ ออสเตรเลียตะวันตก เพิร์ธและพินนาเคิล ระหว่างวันที่ 28-31 ธันวาคม 2546