



ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานของคณะผู้บริหารองค์การ
บริหารส่วนตำบลนาภู อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม
SATISFACTIONS OF PEOPLE TOWARD THE MANAGEMENT
OF THE COMMITTEES OF NAPHU SUB-DISTRICT
ADMINISTRATION ORGANIZATION, YANGSRISURAT
DISTRICT, MAHASARAKHAM PROVINCE

ภาคนิพนธ์
ของ
ลำไย น้าทอง

เสนอต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์

ตุลาคม 2551

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

| | | | |
|----------------------|--|-------------|------------------|
| ชื่อเรื่อง | ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการบริหารงานของ คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลนาภู อำเภอขามศรีสุราช จังหวัดมหาสารคาม | | |
| ชื่อผู้วิจัย | ลำไย น้ำทอง | | |
| กรรมการควบคุม | รองศาสตราจารย์ ประชัน | คะเนวัน | ประธานกรรมการ |
| | รองศาสตราจารย์ประสิทธิ์ | สุวรรณรักษ์ | กรรมการ |
| | ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วุฒินันท์ | รามฤทธิ์ | กรรมการ |
| ปริญญา | รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต | สาขา | รัฐประศาสนศาสตร์ |
| สถานศึกษา | มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ | ปีที่พิมพ์ | 2551 |

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานของคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลนาภู อำเภอขามศรีสุราช จังหวัดมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่างได้จาก การสุ่มตัวอย่างจากประชากร โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามตารางของทายามานะ (Taro Yamane) ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 369 คน และทำการสุ่มกระจายไปยังหมู่บ้านด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมี 3 ลักษณะ คือ แบบตรวจสอบรายการ (Check List) แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) และแบบปลายเปิด (Open Form) มีค่าความเชื่อมั่น (Reliability) เท่ากับ .9629 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า

1. การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานของคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลนาภู อำเภอขามศรีสุราช จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวมทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการพัฒนาสังคม รองลงมาคือ ด้านการเมืองและบริหาร และด้านโครงสร้างพื้นฐาน ตามลำดับ
2. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนต่อการบริหารงานของคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลนาภู อำเภอขามศรีสุราช จังหวัดมหาสารคาม จำนวนความคิดเห็นมากที่สุดคือ ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบล จัดให้มีอ่างเก็บน้ำเพื่อใช้ในการเกษตร รองลงมาคือ จัดหาแหล่งเงินทุนเพื่อส่งเสริมด้านอาชีพ จัดให้มีสมุดหนังสือให้กับเด็กที่มีรายได้น้อย และติดตั้งไฟตามท้องถนน ตามลำดับ

| | | | |
|-----------------|---|--------------|-----------------------|
| TITLE | Satisfactions of People toward the Management of the Committees of Naphu Sub-district Administration Organization, yangsrisurat District, Mahasarakham Province | | |
| AUTHOR | Lamyai Namtong | | |
| ADVISORS | Associate Professor Prajan Kanewan | | Thesis Advisor |
| | Associate Professor Prasit Suvannarak | | Co-advisor |
| | Assistant Professor Wutthinan Ramrit | | Co-advisor |
| DEGREE | Master of Public Administration | MAJOR | Public Administration |
| SCHOOL | Buriram Rajabhat University | YEAR | 2008 |

ABSTRACT

The purpose of this study was to investigate the satisfactions of people toward the management of the committees of Naphu Sub-district Administration Organization, yangsrisurat District, Mahasarakham Province. The subjects were 369 local people selected by the Table of Taro Yamane and simple random sampling technique, respectively. The research instrument was a 3-part questionnaire including check list, rating scale and open form with its reliability at .9629. The collected data were analyzed by percentage, mean and standard deviation.

The results were as follows:

1. The satisfactions of people toward the management of the committees of Naphu Sub-district Administration Organization, yangsrisurat District, Mahasarakham Province as a whole were at "moderate" levels. The highest mean score was social development, followed by politics and administration, and basic structure, respectively.

2. The additional suggestions were that the committees of Naphu Sub-district Administration Organization, Yangsrisurat District, Mahasarakham Province Naphu Sub-district should build the reservoirs for agricultures, provide the capital resources for supporting the occupations, provide books and textbooks for the low income children, and install the public electricity on the roads, respectively.

ประกาศคุณูปการ

ภาคนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จได้ โดยได้รับความอนุเคราะห์ จากบุคคลหลายฝ่าย ผู้วิจัย ขอขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ประจักษ์ คณะวัน ประธานกรรมการควบคุมภาคนิพนธ์ รองศาสตราจารย์ประสิทธิ์ สุวรรณรักษ์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วุฒินันท์ รามฤทธิ์ กรรมการควบคุมภาคนิพนธ์ ตลอดจนคณาจารย์ บัณฑิตวิทยาลัยทุกท่าน ที่กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำ ตรวจสอบ แก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ตั้งแต่ต้นจนเสร็จสมบูรณ์ ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญ คือ นางนงนุชกมล ศรีจันทร์โท ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาภู อำเภอขามเฒ่าสุราษฎร์ จังหวัดมหาสารคาม นางสาวรุ่งนภา ทูมมาลา ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงสะอาด อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม และนางจิราพร ผลสว่าง ครู คส. 1 โรงเรียนวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ที่ได้กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบและแก้ไขเครื่องมือสำหรับใช้ในการวิจัยในครั้งนี้

ขอบพระคุณเจ้าหน้าที่ทุกท่าน ผู้นำชุมชน สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล และประชาชน ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาภู อำเภอขามเฒ่าสุราษฎร์ จังหวัดมหาสารคาม ที่กรุณาอำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย และขอบพระคุณนายก องค์การบริหารส่วนตำบลคอนกลาง อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ตลอดจนเพื่อนร่วมงานที่ได้เอื้อเฟื้อเสียสละเวลา ช่วยเหลือ ตลอดระยะเวลาในการศึกษาวิจัย ในครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณทุกคนในครอบครัว ที่เป็นกำลังใจด้วยดีเสมอมา

ประโยชน์และคุณค่าอันเกิดขึ้นจากการทำภาคนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอบพระคุณเป็นเครื่องบูชา พระคุณแด่บิดา มารดา บुरพจารย์ คณาจารย์และผู้มีพระคุณทุกท่าน ที่มีส่วนช่วยเหลือ เกื้อกูล ให้กำลังใจในการศึกษาแก่ผู้วิจัย

ลำไย น้ำทอง

สารบัญ

| บทที่ | หน้า |
|---|-----------|
| 1 บทนำ | 1 |
| ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา..... | 1 |
| ความมุ่งหมายของการวิจัย..... | 3 |
| ความสำคัญของการวิจัย..... | 3 |
| ขอบเขตการวิจัย..... | 3 |
| นิยามศัพท์เฉพาะ..... | 4 |
| 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | 6 |
| แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ..... | 6 |
| แนวคิดเกี่ยวกับการบริหาร..... | 9 |
| แนวคิดการปกครองท้องถิ่น..... | 23 |
| แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ..... | 27 |
| แนวคิดเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล..... | 29 |
| บริบทองค์การบริหารส่วนตำบลนาภู..... | 32 |
| งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... | 39 |
| 3 วิธีดำเนินการวิจัย | 43 |
| ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง..... | 43 |
| เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล..... | 45 |
| การเก็บรวบรวมข้อมูล..... | 46 |
| การวิเคราะห์ข้อมูล..... | 46 |
| สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล..... | 47 |
| 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล | 48 |
| สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล..... | 48 |
| การวิเคราะห์ข้อมูล..... | 48 |

สารบัญ (ต่อ)

| บทที่ | หน้า |
|--|------|
| 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล(ต่อ) | |
| ผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... | 48 |
| 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ | 56 |
| ความมุ่งหมายของการวิจัย..... | 56 |
| วิธีดำเนินการวิจัย..... | 56 |
| สรุปผลการวิจัย..... | 57 |
| อภิปรายผล..... | 58 |
| ข้อเสนอแนะ..... | 60 |
| ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้..... | 60 |
| ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป..... | 61 |
| บรรณานุกรม | 62 |
| ภาคผนวก | |
| ภาคผนวก ก หนังสือขอความอนุเคราะห์ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย..... | 66 |
| ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์ทดลองใช้แบบสอบถาม..... | 70 |
| ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถาม..... | 72 |
| ภาคผนวก ง แบบสอบถามเพื่อการวิจัย..... | 74 |
| ภาคผนวก จ ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม..... | 79 |
| ประวัติย่อของผู้วิจัย | 84 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตาราง | หน้า |
|---|------|
| 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามหมู่บ้าน..... | 44 |
| 2 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม..... | 49 |
| 3 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาภูที่มีต่อ การบริหารงานของคณะผู้บริหาร โดยภาพรวม 3 ด้าน | 51 |
| 4 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาภูที่มีต่อ การบริหารงานของคณะผู้บริหาร งานด้าน โครงสร้างพื้นฐาน | 52 |
| 5 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาภูที่มีต่อ การบริหารงานของคณะผู้บริหาร ด้านการพัฒนาสังคม..... | 53 |
| 6 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาภูที่มีต่อ การบริหารงานของคณะผู้บริหาร ด้านการเมืองและการบริหาร..... | 54 |
| 7 ปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการดำเนินงาน ของคณะผู้บริหารองค์การบริหารองค์การส่วนตำบลนาภู | 55 |

สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบ

หน้า

1. ภาพประกอบ 1 ความพึงพอใจและความไม่พอใจของผู้รับบริการ.....7

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
Buriram Rajabhat University

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กฎหมายรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยฉบับที่ 16 พ.ศ. 2540 บัญญัติไว้ในหมวด 9 ว่าด้วยการปกครองส่วนท้องถิ่น ตั้งแต่ มาตรา 281 ถึงมาตรา 290 ให้อิสระท้องถิ่นในการบริหารงานบุคคล การปกครอง การบริหารการเงินการคลัง กำหนดนโยบาย มีอำนาจหน้าที่ของตนเอง โดยให้ท้องถิ่น เลือกตั้งผู้บริหารขึ้นมาบริหารงานในท้องถิ่นด้วยตัวเอง และมีสภาท้องถิ่น ควบคุม ตรวจสอบการทำงาน ซึ่งเป็นการปกครองแบบกระจายอำนาจ อาศัยกฎหมายรัฐธรรมนูญฉบับนี้ รัฐบาลจึงได้มอบนโยบายให้กระทรวงมหาดไทย กระจายอำนาจไปสู่ท้องถิ่นให้เต็มรูปแบบ จึงได้มีพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และแก้ไขเพิ่มเติม ถึงฉบับที่ 5 พ.ศ. 2546 ขึ้นในปัจจุบัน

การปกครองท้องถิ่นเป็นการปกครองระดับรองของรัฐซึ่งจัดตั้งขึ้นเพื่อกระจายอำนาจ การปกครองทั้งทางการเมืองและทางการบริหารให้ประชาชน ในท้องถิ่นจัดการปกครองและ ดำเนินการบางอย่างเพื่อแก้ไขปัญหา และสนองตอบความต้องการของคนภายใต้ขอบเขตของ กฎหมายว่าด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีความเป็นอิสระในการ ปกครองเอง สามารถกำหนดนโยบายและบริหารงานให้เป็นไปตามนโยบายและบริหารงาน ให้ เป็นไปตามกฎหมายหรือความต้องการของตนเอง โดยมีองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่มาจากการ เลือกตั้งของประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ตามความมุ่งหมายของท้องถิ่นนั้นๆ ดังนั้น การกิจและหน้าที่ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจึงได้แก่ การแก้ไขปัญหาและสนองความต้องการ ของประชาชนในท้องถิ่นภายใต้ขอบเขตที่กฎหมายกำหนด สำหรับองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นของ ประเทศไทยซึ่งมีขอบเขตการแก้ไขปัญหาและสนองตอบความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ตามที่กฎหมายจัดตั้งองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทกำหนด และพระราชบัญญัติกำหนด แผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 บัญญัติไว้ โดย ปกติจะเรียกภารกิจและหน้าที่ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นว่า การพัฒนาท้องถิ่น (ธีระวัฒน์ วรธนะ โคมศ.2550:11)

จากหลักการปกครองท้องถิ่นที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นว่าการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การ ปกครองส่วนท้องถิ่นคือ การแก้ไขปัญหาและสนองตอบความต้องการของท้องถิ่น เพื่อให้ท้องถิ่นมี ความเจริญก้าวหน้า มีฐานะเศรษฐกิจที่ดี มีความเป็นอยู่ที่ดีและสะดวกสบาย แต่เนื่องจากปัญหา

และความต้องการของแต่ละท้องถิ่นมีความแตกต่างกัน ดังนั้น การแก้ไขปัญหาและการสนองตอบความต้องการของแต่ละท้องถิ่นจึงมีความแตกต่างกันออกไปตามปัญหาและความต้องการของท้องถิ่นนั้นๆ ปัญหาและความต้องการของท้องถิ่นใดมีปัญหาและความต้องการด้านใดก็จะให้ความสำคัญและมุ่งเน้นที่จะแก้ไขปัญหาและสนองตอบความต้องการของท้องถิ่น

องค์การบริหารส่วนตำบล มีชื่อย่อเป็นทางการว่า อบต. เป็นองค์การบริหารส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง มีฐานะเป็นนิติบุคคล จัดตั้งขึ้นตาม พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และแก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 5 พ.ศ. 2546 โดยยกฐานะจากสภาตำบล ที่มีรายได้โดยไม่รวมเงินอุดหนุน 3 ปีติดต่อกันเฉลี่ยไม่ต่ำกว่า 150,000 บาทต่อปี ให้จัดตั้งเป็น อบต. ได้โดยประกาศกระทรวงมหาดไทย องค์การบริหารส่วนตำบลประกอบด้วย สภาองค์การบริหารส่วนตำบลและนายกองค์การบริหารส่วนตำบล สภาองค์การบริหารส่วนตำบลประกอบด้วย สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวนหมู่บ้านละ 2 คน ซึ่งเลือกตั้งโดยราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในแต่ละหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น กรณีที่เขตองค์การบริหารส่วนตำบลใดมีเพียงหนึ่งหมู่บ้านให้มีสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวน 6 คน และกรณีมีเพียง 2 หมู่บ้านให้มีสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลหมู่บ้านละ 3 คน อำนาจหน้าที่ของสภาองค์การบริหารส่วนตำบลตามพระราชบัญญัตินี้ ตามมาตรา 46 คือ

(1) ให้ความเห็นชอบแผนการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบล

(2) พิจารณาและให้ความเห็นชอบร่างข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล ร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี และร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม

(3) ควบคุมการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามกฎหมาย นโยบายแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล ข้อบัญญัติ ระเบียบ และข้อบังคับของทางราชการ และองค์การบริหารส่วนตำบลประกอบด้วย นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนึ่งคน ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามที่กฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น (พรบ.สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมจนถึงฉบับที่ 5 พ.ศ. 2546)

องค์การบริหารส่วนตำบลนาฏ อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคามเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดเล็ก โครงสร้างของ อบต. มีสภาตำบลอยู่ในระดับสูงสุด เป็นผู้กำหนดนโยบายและกำกับดูแลการบริหาร ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งเป็นผู้ใช้อำนาจบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล และมีพนักงานประจำที่เป็นข้าราชการส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ทำงานประจำโดยมีปลัด อบต. เป็นหัวหน้างานบริหาร ภายในองค์กรมีการแบ่งออกเป็นหน่วยต่างๆ ได้เท่าที่จำเป็นตามภาระหน้าที่ของ อบต. แต่ละแห่งเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ที่รับผิดชอบ

เช่น สำนักปลัด ส่วนการคลัง ส่วนโยธา ส่วนสวัสดิการสังคม เป็นต้น (สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาภู, 2550.)

เนื่องจากคณะผู้บริหารชุดปัจจุบันขององค์การบริหารส่วนตำบลนาภู อำเภอขามเฒ่า จังหวัดมหาสารคาม มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน ทำให้คณะผู้บริหารพยายามสร้างผลงานและภาพพจน์ที่ดีในการบริหารงาน ทั้งนี้เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนในเขตพื้นที่ โดยเฉพาะคณะผู้บริหารในปัจจุบันได้รับเลือกตั้งให้เข้ามาดำรงตำแหน่งเมื่อ เดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2548 ด้วยเหตุดังกล่าวผู้ศึกษาจึงสนใจทำการศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลนาภูที่มีต่อการบริหารงานของคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลนาภู ในปัจจุบัน ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ในการให้ข้อเสนอแนะให้กับคณะผู้บริหารในการปรับปรุง การบริหารให้สอดคล้องและตรงกับความต้องการของประชาชน และจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการมีส่วนร่วมของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาภู ให้เห็นความสำคัญ ต่อการปกครองตนเอง และการเข้าไปมีส่วนร่วมในการบริหารงาน การแก้ปัญหาและอุปสรรค ในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาภูให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

ความมุ่งหมายของการวิจัย

เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาภูที่มี ต่อการบริหารงานของคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลนาภู อำเภอขามเฒ่า จังหวัด มหาสารคาม

ความสำคัญของการวิจัย

1. ทำให้ทราบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานของคณะผู้บริหาร องค์การบริหารส่วนตำบลนาภู อำเภอขามเฒ่า จังหวัดมหาสารคาม
2. เป็นข้อสารสนเทศในการนำไปพัฒนา องค์การบริหารส่วนตำบลนาภู อำเภอ ขามเฒ่า จังหวัดมหาสารคาม และองค์การบริหารส่วนตำบลอื่นๆ

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตเนื้อหา

ในการศึกษาครั้งนี้ ทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อ การบริหารงานของคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลนาภู อำเภอขามเฒ่า จังหวัดมหาสารคาม 3 ด้านดังนี้

1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน
2. ด้านการพัฒนาสังคม
3. ด้านการเมืองและการบริหาร

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตตำบลนาฏ อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป ซึ่งมีจำนวน 4,716 คน จากทั้งหมด 17 หมู่บ้าน

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้จากการสุ่มประชากรโดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างให้สุทธของ ทาโร ยามาเน (Taro Yamane) ได้จำนวน 369 คน แล้วทำการสุ่มกระจายไปยังหมู่บ้านต่าง ๆ ด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

3. ตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคณะผู้บริหารองค์การบริหาร ส่วนตำบลนาฏ อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ใน 3 ด้าน คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการพัฒนาสังคม และด้านการเมืองและการบริหาร

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ทำที ความชอบหรือไม่ชอบ ที่จะแสดงหรือไม่ แสดงออกให้เห็นก็ได้ ของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานของคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลนาฏ อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม
2. ประชาชน หมายถึง ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาฏ อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ที่มีสิทธิลงคะแนนเสียงเลือกตั้งในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาฏ อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม
3. องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลนาฏ อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม
4. คณะผู้บริหาร หมายถึง นายกององค์การบริหารส่วนตำบล รองนายกององค์การบริหารส่วนตำบล และเลขานุการนายกององค์การบริหารส่วนตำบล
5. การบริหารงาน หมายถึง แนวทางการปฏิบัติของคณะผู้บริหารสำหรับให้บริการประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาฏ อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ครอบคลุม 3 ด้าน คือ
 - 5.1 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน หมายถึง การดำเนินงานด้านพัฒนาในด้านการบำรุงรักษาทางน้ำทางบก จัดให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร รวมทั้งดูแลการไฟฟ้าหรือแสงสว่าง บำรุงรักษาทางระบายน้ำ การสาธารณสุขอุปโภค การสาธารณสุขการ การก่อสร้างอื่นๆ

5.2 ด้านการพัฒนาสังคม หมายถึง การดำเนินงานด้านการส่งเสริมการศึกษาของโรงเรียนในหมู่บ้าน การส่งเสริมการพัฒนาสตรี การพัฒนาเด็กและเยาวชน การจัดบำรุงรักษาสถานที่ประชุมและสถานที่ออกกำลังกายและพักผ่อนหย่อนใจของหมู่บ้าน การดำเนินงานด้านการรักษาความปลอดภัยในหมู่บ้าน การประสานงานกับประชาชน และการส่งเสริมด้านวัฒนธรรม

5.3 ด้านการเมืองและการบริหาร หมายถึง การดำเนินงานการให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปกครองระบอบประชาธิปไตย เลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบล การเลือกตั้งกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และการเลือกคณะกรรมการหมู่บ้าน การสร้างความสัมพันธ์อันดีและสร้างความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการบริหารงาน การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรทุกระดับ และสรรหาบุคลากรเพิ่มเพื่อรองรับการกระจายอำนาจ เป็นต้น

บทที่ 2

แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานของคณะผู้บริหาร องค์การบริหารส่วนตำบลนาภู อำเภอขามศรีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ผู้ศึกษาได้นำแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาใช้ประกอบการศึกษาค้างนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหาร
3. แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น
4. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ
5. แนวคิดเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล
6. บริบทองค์การบริหารส่วนตำบลนาภู อำเภอขามศรีสุราช จังหวัดมหาสารคาม
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

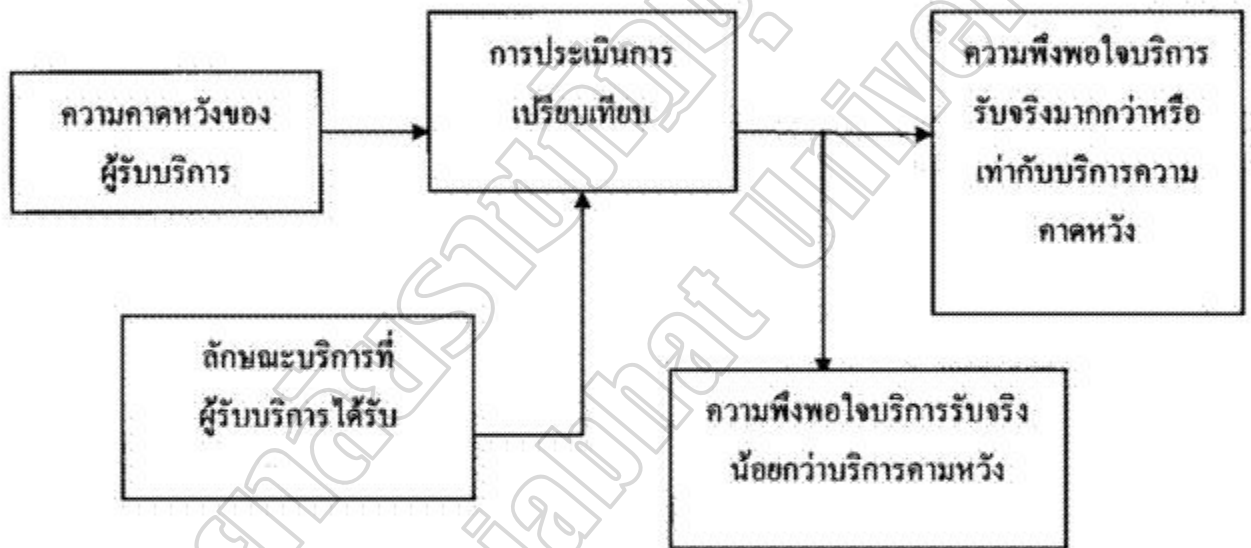
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นความรู้สึกที่รับรู้ด้วยจิตใจ และอาจแสดงออกมาเป็นพฤติกรรมในรูปแบบต่าง ๆ ใ้บุคคลรอบข้างได้รับรู้ มีผู้ให้ความหมายและอธิบายความพึงพอใจในงานไว้หลายทัศนะ ดังนี้

ทิพย์รัตน์ อุณากรณวงษ์ (2546 : 8) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง หรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานนั้นมีความสำคัญ เนื่องจากเป็นการช่วยกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานทำงาน ได้อย่างเต็มศักยภาพ และนำไปสู่ผลงานที่มีคุณภาพและยังทำให้ผู้ปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยงานได้ยาวนานด้วย ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาจึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญต่อการสร้างสิ่งจูงใจในการทำงาน ซึ่งจะทำให้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานได้ ซึ่งวิธีการหนึ่งของผู้บังคับบัญชาใช้อาจทำได้เกี่ยวกับการสร้างความพึงพอใจในองค์กร ซึ่งจะนำไปสู่ความมีประสิทธิผลขององค์กร โดยเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกกับผิชอบเป็นส่วนตัวต่องานที่ได้รับมอบหมาย ความสำเร็จของงานจะต้องเกิดขึ้นจาก

ความพยายามของแต่ละบุคคล วิธีการนี้หากสำเร็จผู้ปฏิบัติงานจะมีความรู้สึกกว่าคนประสบความสำเร็จ และรู้สึกภูมิใจ

จิตตินันท์ เชชะคุปต์ (2542 : 19) ให้ความหมายของความพึงพอใจของผู้รับบริการว่า “ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังหรือดีเกินกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ” ในทางตรงกันข้าม “ความไม่พึงพอใจ” หมายถึง ภาวะการ แสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์ได้รับบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ” ดังปรากฏในแผนภาพ



ภาพประกอบ 1 ความพึงพอใจและความไม่พอใจของผู้รับบริการ

ที่มา : จิตตินันท์ เชชะคุปต์ (2542 : 20)

จิตตินันท์ เชชะคุปต์ (2542 : 27-28) ได้สรุปถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการมีดังนี้

1. ผลลัพธ์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับการบริการที่มีลักษณะคุณภาพและระดับการให้บริการตรงกับความต้องการความเอาใจใส่ขององค์กรบริการและคำนึงถึงคุณภาพของการนำเสนอบริการเป็นส่วนสำคัญยิ่งในการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า
2. ราคาค่าบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าหรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการตามความตั้งใจที่จะจ่ายของผู้รับบริการ ทั้งนี้เจตคติของผู้รับบริการที่มีต่อราคาค่าบริการที่มีราคาสูง เป็นสินค้าหรือบริการที่มี

คุณภาพสูง ในขณะที่ลูกค้าบางคนจะพิจารณาค่าบริการตามลักษณะความยากง่ายของการให้บริการ เป็นต้น

3. สถานที่บริการเข้าถึงได้สะดวกเมื่อผู้รับบริการมีความต้องการข้อมก่อนให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการทำเลที่ตั้งและการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกของผู้รับบริการจึงเป็นเรื่องสำคัญ

4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพการบริการ ไปในทางบวกซึ่งหากตรงกับความเชื่อที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดีกับการบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจ ผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

5. ผู้ให้บริการผู้ประกอบการหรือผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติงานการบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของผู้รับบริการเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานบริการที่ตระหนักถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ จะแสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการผู้ที่มารับบริการต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ที่ได้รับบริการ ผู้รับบริการมักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการใช้สีสันทันการจัดแบ่งพื้นที่เป็นส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ เช่น กระดาษจดหมาย-ซอง เป็นต้น

7. กระบวนการบริการวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจกับผู้รับบริการ ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ผู้รับบริการมีความคล่องตัวและสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดการระบบข้อมูล

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกในทางบวกหรือความรู้สึกในทางที่ดีต่อสิ่งต่าง ๆ ที่ทำให้ความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง ความพึงพอใจลดน้อยลงรู้สึกเป็นสุขและปราศจากความวิตกกังวล

แนวคิดเกี่ยวกับการบริหาร

การบริหารองค์การหรือการจัดการองค์การเป็นเรื่องสำคัญเพราะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการคงอยู่และความเจริญก้าวหน้าขององค์การ ความรู้เรื่องการบริหารองค์การจะช่วยให้องค์การสามารถตั้งวัตถุประสงค์ได้ถูกต้องเหมาะสม และช่วยให้การดำเนินการได้ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ การบริหารไม่ใช่เป็นเรื่องราวที่เกี่ยวกับการแจกแจง วิเคราะห์ และตัดสินใจเพื่อให้ได้รับความสำเร็จเท่านั้น แต่เป็นการเกี่ยวข้องกับการใช้คน วัสดุ อย่างมีประสิทธิภาพด้วย (กิติมา ปรีดีคติก. 2539 : 3) ได้กล่าวว่า “การบริหารหรือการจัดการจะมีขึ้นในทุกแห่งขององค์การนั้นๆ และสิ่งที่ก่อให้เกิดความสำเร็จขององค์การคือ คุณภาพของการบริหารหรือการจัดการที่มีประสิทธิภาพ” องค์การส่วนมากที่ประสบกับความล้มเหลว จะมีสาเหตุสืบเนื่องมาจากการขาดประสิทธิภาพในการทำงาน และการบริหารที่ไม่มีประสิทธิภาพแทบทั้งสิ้น

1. ความหมายของการบริหาร

การบริหารนั้นเกิดขึ้นเมื่อมนุษย์มาอยู่รวมกันเป็นกลุ่ม เพื่อทำงานสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่าง เมื่อมีการทำงานร่วมกันเพื่อจุดหมายเดียวกันย่อมมีการบริหาร ดังนั้นการบริหารย่อมมีความเกี่ยวข้องกับสังคมเพราะมนุษย์ต้องการการอยู่ร่วมกัน เพราะเป็นลักษณะธรรมชาติของมนุษย์ที่มีลักษณะเป็นสัตว์สังคม (Social Animal) การอยู่รวมกันเป็นกลุ่มนั้นอาจมีชื่อเรียกกลุ่มต่างๆ กันเช่น ประเทศ โรงเรียน วัด ชุมชน โรงงาน เป็นต้น ซึ่งอาจจะเรียกชื่อเป็นอย่างเดียวกันได้ว่า เป็นองค์กร (Organization) ซึ่งเป็นศูนย์รวมของคนและกิจกรรม นับว่าการบริหารเป็นหัวใจสำคัญต่อการส่งผลถึงความสำเร็จของงาน เนื่องจากการบริหารเป็นกระบวนการที่ต้องนำองค์กรให้ไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ การบริหารงานนั้นได้มีผู้ให้ความหมายไว้แตกต่างกันไปตามแนวความคิด ของแต่ละบุคคล ซึ่งได้นำมาเสนอ ดังนี้

พระมหาเสริมชัย ชัยมงคล (2539 : 1-2) ให้ความหมายว่า การบริหาร หมายถึง การปกครอง (Government) การดูแลรักษาหมู่คณะ และการดำเนินงานหรือการจัดการ (Management) กิจกรรมต่างๆ ของหมู่คณะ หรือองค์กรต่างๆ ให้สำเร็จลุล่วง ไปตามนโยบาย (Policy) และวัตถุประสงค์ (Purposes / Objectives) ขององค์กรนั้นๆ ด้วยสัมประสิทธิ์ภาพ (Efficiency) การบริหารองค์กรต่างๆจึงเป็นงานในหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับ การปกครองบังคับบัญชา (Supervision and Control) การพิจารณาวินิจฉัย (Consideration) การตัดสินใจ (Decision) และการสั่งงาน (Command / Ordering) ตามลำดับชั้นในสายบังคับบัญชา (Chain)

อุทัย หิรัญโค (2523 : 1-3) ได้ให้ความหมายของการบริหารไว้ว่า การบริหารมีหลายลักษณะ คือ ลักษณะที่เป็นวิชาการ ลักษณะที่เป็นกิจกรรม ในลักษณะที่เป็นวิชาการนั้น มีผู้เข้าใจ

ว่า เป็นศาสตร์ หรือศิลป์ที่ยังไม่สามารถพิสูจน์ให้เห็นได้แน่ชัด เพราะเป็นไปได้ทั้งสองอย่างตามความคิดเห็นของแต่ละฝ่าย ในลักษณะที่เป็นกิจกรรม หมายถึง การปฏิบัติของบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปโดยมีวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง หรือหมายถึงการกระทำต่างๆของบุคคลหลายคนเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จในสิ่งที่ประสงค์ บุคคลที่เข้าร่วมกันทำงานนั้นมีความสัมพันธ์กันทางสังคมด้วย

สมยศ นาวิการ (2536 : 6) กล่าวไว้ว่า หมายถึง กระบวนการวางแผน การจัดองค์การ การสั่งการ การควบคุมสมาชิกขององค์การ และการใช้ทรัพยากรอื่นๆ เพื่อความสำเร็จในเป้าหมายที่องค์การกำหนดไว้

เจริญผล สุวรรณโชติ (2542 : 260) ได้ให้ความหมายของการบริหารว่า คือ งานหรือกิจกรรมที่ทำให้องค์การสามารถผลิตตามความมุ่งหมายขององค์การออกมาให้มีคุณภาพและปริมาณที่ดีที่สุด เพื่อให้้องค์การนั้นเป็นที่ยอมรับของสังคมหรือองค์การอื่นๆว่าเป็นองค์การที่ดำเนินงานตามเป้าหมายได้อย่างแท้จริง จนทำให้งานนั้นมีประสิทธิภาพสูงสุด

สมชาย ภคภาสน์วิวัฒน์ (2543 : 21-23) กล่าวถึง ความหมายของการบริหารว่า หมายถึง การตัดสินใจดำเนินการที่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม ที่ได้มีการวิเคราะห์และประเมินจุดอ่อน จุดแข็งขององค์กรไว้ล่วงหน้า ซึ่งอยู่ภายใต้ขอบเขตของข้อจำกัดที่มีอยู่ ทั้งด้านบุคลากร การเงิน เทคโนโลยี และโครงสร้างอื่นๆ เพื่อนำองค์กรให้ไปสู่ทิศทางที่เป็นไปได้โดยสรุปตามนัยความหมายของการบริหารดังกล่าวแล้วนั้น การบริหารเป็นกระบวนการหนึ่งของสังคมของกลุ่มบุคคล ที่มีเป้าหมายและวัตถุประสงค์ร่วมกัน เพื่อให้หน่วยงานหรือองค์กรบรรลุผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยต้องอาศัยปัจจัยต่างๆ คือ คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ การจัดการ และเทคโนโลยี ตลอดจนวิธีการต่างๆ มาเป็นเครื่องมือในการบริหารให้บรรลุผลตามเป้าหมายซึ่งสามารถแยกออกเป็นลักษณะที่สำคัญ 4 ประการ คือ

1. เป็นกิจกรรมของกลุ่มบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป
2. กลุ่มบุคคลร่วมมือกันทำกิจกรรม
3. ทำกิจกรรมเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน
4. ทำกิจกรรมโดยใช้กระบวนการและทรัพยากรที่เหมาะสม

เมื่อเชื่อมโยงความหมายของการบริหาร มาสู่การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล จึงกล่าวได้ว่า ความสามารถของผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ พนักงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน

2. ความสำคัญของการบริหาร

ในบรรดากิจกรรมต่างๆ ที่จะต้องจัดให้มีขึ้นในองค์การ เพื่อช่วยให้งานดำเนินไปด้วยดี มีประสิทธิภาพ และผู้ร่วมงานปฏิบัติงานได้ตรงตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงานนั้น เป็นเรื่องของการบริหาร หรือการจัดการในองค์การ ซึ่งถือว่าเป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่จะต้องรับผิดชอบและทำ

ให้งานดำเนินไปตามเป้าหมาย อย่างไรก็ตาม ผู้บริหารจะไม่สามารถบริหารได้ดีพร้อมสมความมุ่งหมายขององค์กร หากไม่มีความเข้าใจในหน้าที่การงานไม่มีความรับผิดชอบในงานที่ปฏิบัติหน้าที่อย่างจริงจัง ความสำคัญของการบริหารนั้นได้มีผู้ให้ความสำคัญไว้ ตามแนวความคิดของแต่ละคน ดังนี้

พริตซ์ ฮันนาคินท์ (2542 : 3) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการบริหารไว้ว่า ในการดำเนินกิจการใดก็ตามจะดำเนินไปด้วยดีต้องมีผู้ที่กระทำไปให้ถึงเป้าหมายโดยถูกต้อง รวดเร็ว เปรียบเสมือนการเดินเรือก็ต้องมีคนคอยดูแลองค์ประกอบต่างๆ ที่ทำให้เรือเคลื่อนไปได้ การบริหารจัดการในองค์กรจะขับเคลื่อนดำเนินไปสู่เป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างแท้จริงได้ ต้องมีการบริหารจัดการให้งานมีความสอดคล้องสัมพันธ์กัน ส่วนในองค์ประกอบของกระบวนการบริหารหน่วยงานหรือองค์กร ที่สำคัญต้องมีสิ่งต่อไปนี้มาเกี่ยวข้องอยู่เสมอ ซึ่งได้แก่ การวางแผน (Planning) การจัดหน่วยงาน (Organizing) การบริหารบุคคล (Staffing) การอำนวยความสะดวก (Directing) การควบคุม (Controlling) เป็นต้น ในทางปฏิบัติหน้าที่บางอย่างต้องใช้ศิลปะเข้าช่วยมาก จึงจะทำให้บรรลุผลสำเร็จตามความต้องการได้

วิลเลียม (William. 1953 : อ้างถึงใน สุทธิ สุทธิสมบูรณ์ และ สมาน รังสิโยภุชณ์. 2537 : 6-7) ได้กล่าวว่า “ หากปราศจากองค์การบริหารแล้ว สังคมก็จะไม่มี หากปราศจากสังคมแล้วมนุษย์ก็ไม่อาจดำรงชีวิตอยู่ได้” มนุษย์เป็นสัตว์สังคมเมื่อมาอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่ม มีหัวหน้าปกครอง มีการแบ่งหน้าที่ตามลักษณะงานตามความรู้ความสามารถ ให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลกันในหมู่และเผ่าเดียวกัน สังคมขยายตัวมีความซับซ้อนมนุษย์ก็เริ่มสร้างระเบียบ กฎเกณฑ์ ข้อบังคับขึ้นมาใช้ในกลุ่มหรือเผ่าของคนเพื่อมุ่งหวังให้เป็นบรรทัดฐานในการใช้ชีวิตในสังคมของคน ให้เกิดความร่มเย็นเป็นสุข ไม่แก่งแย่งชิงดีชิงเด่นกัน เกิดการเอาใจเอเปรียบในสังคมหรือกลุ่มนั้นๆ

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น จึงกล่าวได้ว่า การบริหารมีความสำคัญต่อองค์กรอย่างยิ่งใหญ่ และเกิดเป็นแนวความเชื่อพื้นฐานซึ่งถือปฏิบัติสืบต่อกันมา คือ การบริหารมีส่วนช่วยในเรื่องต่างๆ เช่น ช่วยจัดการเกี่ยวกับทรัพยากร จัดแบ่งงานกันทำ ปรับปรุงขยายองค์การ กิจกรรมทุกอย่างเป็นไปด้วยดี ย่อมต้องมีการบริหารกิจกรรมจึงช่วยให้งานมีประสิทธิภาพ

3. กระบวนการบริหาร

มีนักวิชาการทางด้านบริหารหลายท่าน ได้ให้ความหมายของกระบวนการในการบริหารหรือจัดการ ไว้แตกต่างกันไป ตามแต่ละความคิดและแนวทางการศึกษา ซึ่งท่านเหล่านั้นคิดว่าน่าจะเป็นไปได้ และเป็นองค์ประกอบในการบริหารหรือการจัดการ ซึ่งผู้บริหารจะละเลยเสียมิได้ แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการบริหาร มีกล่าวไว้แตกต่างกัน ดังนี้

3.1 แนวความคิดของ กุลลิค และเออร์วิค (Gulick & Urwick, 1937 : 17 อ้างถึงใน สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ, 2541 : 27) เห็นว่ากระบวนการบริหารมี 7 ประการ ดังมีรายละเอียดดังนี้ คือ

3.1.1 การวางแผน (Planning) หมายถึง การจัดงานโครงการและแผนปฏิบัติการ รวมทั้งวิธีการปฏิบัติงานล่วงหน้า เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน

3.1.2 การจัดหน่วยงาน (Organizing) หมายถึง การกำหนดโครงสร้างการสร้างอำนาจหน้าที่ การแบ่งส่วนงาน และการจัดสายงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์

3.1.3 การจัดวางตัวบุคคล (Staffing) หมายถึง การบริหารงานด้านบุคคลได้แก่ การจัดอัตราจ้าง การสรรหา การพัฒนาบุคลากร และการเสริมสร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดี

3.1.4 การอำนวยการ (Directing) หมายถึง การวินิจฉัยสั่งการ การควบคุมบังคับบัญชา และการควบคุมการปฏิบัติงานในหน้าที่ผู้บริหารเป็นหัวหน้าหน่วยงาน

3.1.5 การประสานงาน (Coordinating) หมายถึง การประสานกิจกรรมด้านต่างๆ ของหน่วยงาน เพื่อให้เกิดมีความร่วมมือ ประสานงานที่ดี และดำเนินไปสู่จุดหมายปลายทางเดียวกัน

3.1.6 การรายงาน (Reporting) หมายถึง การรายงานผลการปฏิบัติงานของหน่วยงาน เพื่อให้ผู้บริหารและสมาชิกของหน่วยงานได้ทราบความเคลื่อนไหวและความคืบหน้าของกิจกรรมอย่างสม่ำเสมอ

3.1.7 การงบประมาณ (Budgeting) หมายถึง การจัดทำงบประมาณ การจัดทำบัญชี การใช้จ่ายเงินและการควบคุมตรวจสอบทางการเงินและทรัพย์สิน

3.2 แนวความคิดของ ฟาโยล (Fayol, 1925 : อ้างถึงใน กิติมา ปรีดีดิถก. : 2539 : 201) ฟาโยล ได้แบ่งหน้าที่และขั้นตอนการบริหารองค์การออกเป็น 5 อย่าง ได้แก่

3.2.1 การวางแผน (Planning) หมายถึง การจัดวางโครงการการปฏิบัติงานไว้ล่วงหน้า

3.2.2 การจัดองค์การ (Organizing) หมายถึง การกำหนดโครงสร้าง การจัดสายงานเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์

3.2.3 การบังคับบัญชา (Commanding) หมายถึง การที่ผู้บริหารใช้อำนาจหน้าที่ตามที่กำหนดไว้ในระเบียบกฎหมายอำนวยการในการบริหาร เพื่อให้งานของหน่วยงานบรรลุวัตถุประสงค์ตามนโยบายที่กำหนดไว้

3.2.4 การประสานงาน (Co – coordinating) หมายถึง การประสานกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้เกิดความร่วมมือ และดำเนินไปสู่จุดหมายปลายทางร่วมกัน

3.2.5 การควบคุม (Controlling) หมายถึง การเก็บรวบรวมข้อมูลและตรวจสอบ การปฏิบัติงานว่าได้ดำเนินไปตามแผน หรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้หรือไม่ เป็นมาตรฐานที่จะช่วยให้การปฏิบัติงานหรือ การบริหารงานบรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการ

3.3 แนวความคิดของ เดล (Dale, 1965 : อ้างถึงใน กิติมา ปรีดีดิลก. 2539 : 201) เดลได้กล่าวถึงขั้นตอนในการบริหารไว้ดังนี้

3.3.1 การวางแผน (Planning) หมายถึง การจัดวางโครงการแผนปฏิบัติการ รวมทั้งวิธีการปฏิบัติงานล่วงหน้าเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

3.3.2 การจัดองค์การ (Organizing) หมายถึง การกำหนดโครงสร้าง การจัดสายงานเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์

3.3.3 การจัดคนเข้าทำงาน (Staffing) หมายถึง การจัดหาบุคคลที่มีความรู้ความสามารถมาบรรจุและแต่งตั้งให้ปฏิบัติงานในหน่วยงาน รวมถึง การบริหารงานบุคคลทั้งหมด

3.3.4 การอำนวยการ (Directing) หมายถึง การวินิจฉัยสั่งการ การควบคุม การปฏิบัติงานในหน้าที่ผู้บริหารเป็นหัวหน้าหน่วยงาน

3.3.5 การควบคุม (Controlling) หมายถึง การติดตามเก็บรวบรวมข้อมูลว่า ดำเนินไปตามแผน หรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้หรือไม่ เพื่อให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่กำหนด

3.3.6 การคิดริเริ่ม (Initiation) หมายถึง การที่ผู้บริหารมีความคิดใหม่ๆ เพื่อปรับปรุงหน่วยงานให้ทันสมัยอยู่เสมอ

3.3.7 การรายงาน (Reporting) หมายถึง การรายงานผลการปฏิบัติงานตลอดจน การประชาสัมพันธ์งานที่ทำ แจกให้ชุมชนทราบ

จากแนวความคิดที่กล่าวมา จะเห็นว่า ทุกแนวความคิดมีความเห็นพ้องกันเป็นส่วนใหญ่ว่า กระบวนการบริหาร อย่างน้อยจำเป็นต้องมียุทธศาสตร์ประกอบในเรื่องของการวางแผน การจัดองค์การ การจัดคนเข้ามาทำงาน การอำนวยการ การประสาน และการควบคุมงาน นอกจากนี้ผู้บริหาร จะต้องมียุทธศาสตร์ประกอบอื่นๆ เช่น ความคิดริเริ่ม เข้ามาเป็นส่วนประกอบด้วย ทั้งนี้แล้วแต่ดุลยพินิจของผู้บริหารที่จะพิจารณานำไปใช้ ว่ากระบวนการบริหารอย่างไรที่จะต้องใช้ในการบริหารในสถานการณ์นั้นๆ

4. คุณลักษณะของผู้บริหาร

ผู้บริหารควรมีลักษณะพิเศษบางประการที่แตกต่างไปจากบุคคลธรรมดา ซึ่งมีนักวิชาการด้านการบริหาร หลายท่านที่ได้กล่าวถึงคุณลักษณะสำคัญของการเป็นผู้บริหาร ไว้แตกต่างกัน ดังต่อไปนี้

สุรศักดิ์ ปาเฮ (2543 : 29-30) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะของผู้บริหารว่าควรมีลักษณะพื้นฐานที่สำคัญ ดังนี้

1. ผู้บริหารต้องมีทักษะที่สำคัญในการกำหนดเป้าหมายในการทำงาน กำหนดนโยบาย และวิธีการทำงานที่ชัดเจนเป็นผู้วิสัยทัศน์ (Vision) สามารถที่จะกำหนดกลยุทธ์ในการบริหาร (Strategic Management) ได้อย่างถูกต้อง เหมาะสมกับสถานการณ์ต่างๆ และพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา
2. ต้องสามารถที่จะวิเคราะห์สถานการณ์ (Analysis Situations) เพื่อกำหนดแผนกลยุทธ์ และแผนการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายและนโยบายได้อย่างเหมาะสม
3. มีความรู้สึกไวต่อการรับรู้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่เกิดขึ้นทั้งสังคมภายนอกและภายในองค์กร รวมทั้งรู้จักวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือของข้อมูลข่าวสารที่รับมาอีกด้วย
4. มีความสามารถในการจัดกระบวนการสื่อสารให้ได้ผล (Effective Communication) เพื่อเชื่อมโยงข้อมูลข่าวสารต่างๆ ได้ทั่วถึงทุกระดับขององค์กร หน่วยงาน และผู้บริหารต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology)
5. มีความรู้ความสามารถในการบริหารทรัพยากรบุคคล (Human Resource Management) ต้องสามารถวางแผนบุคลากร สรรหาคัดเลือก กำหนดระบบงบประมาณ ความก้าวหน้าในอาชีพการพัฒนาทรัพยากรบุคคล การวิเคราะห์ปัจจัยเกี่ยวกับบุคลากรในหน่วยงาน เพื่อให้ทราบแนวคิด ทักษะคิดต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นและนำมาเป็นข้อมูลในการบริหารทรัพยากรบุคคล
6. มีคุณธรรมและจริยธรรมในการบริหาร สามารถที่จะเป็นแบบอย่างที่ดีในการประพฤติปฏิบัติ เพื่อให้ผู้ได้บังคับบัญชาใช้เป็นแบบอย่าง ไม่ใช่ตำแหน่งหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์ให้ตนเอง ไม่ว่าจะทางตรงหรือทางอ้อม

นอกจากที่กล่าวมาแล้วข้างต้น สุรศักดิ์ ปาเฮ (2543 : 32-33) ยังกล่าวถึง คุณลักษณะสำคัญของการเป็นผู้บริหาร ว่ามีปัจจัยเสริมบางประการ ที่จะเป็นตัวชี้วัด (Indicators) ความสำคัญของการเป็นผู้บริหารได้อย่างสง่างาม เช่น

1. คุณวุฒิด้านการศึกษา
2. ประสบการณ์การปฏิบัติงาน
3. ประสบการณ์การฝึกอบรม
4. การสร้างผลงานทางวิชาการ
5. ผลงานดีเด่นที่สั่งสมไว้

6. คุณลักษณะเฉพาะของเอกัตบุคคล เป็นคุณลักษณะเฉพาะตัว (Character) ที่นักบริหารควรเสริมสร้างให้บังเกิดขึ้น ได้แก่

- 6.1 มีบุคลิกที่ดี สง่างาม น่านับถือ

- 6.2 มีความขยันหมั่นเพียร
- 6.3 มีความรับผิดชอบสูงทั้งต่อตนเอง องค์กร และหน่วยงาน
- 6.4 มีความซื่อสัตย์สุจริต
- 6.5 ตรงต่อเวลา บริหารเวลาได้ดี
- 6.6 ใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์
- 6.7 รักษาระเบียบวินัยได้ดีเป็นแบบอย่างที่ดี

ถวิล อรัญเวศ (2544 : 30-32) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะของนักบริหารมืออาชีพในอนาคตควรมีลักษณะดังนี้

1. กล้าตัดสินใจ การตัดสินใจเป็นคุณลักษณะที่สำคัญประการหนึ่งของนักบริหาร นักบริหารมืออาชีพต้องมีข้อมูลที่เพียงพอในการตัดสินใจ หรือวินิจฉัยสั่งการ เป็นคนที่สุ่มรอบคอบ มีเหตุผลในการตัดสินใจ โดยยึดหลักที่ว่า “ ก่อนจะเชื่อสิ่งใดให้พิสูจน์ ก่อนที่จะพูดให้ยั้งคิดวินิจฉัย ก่อนจะทำกิจกรรมใดๆ คิดให้รอบคอบก่อนจึงขอรับ ”
2. ใฝ่ข้อมูล นักบริหารมืออาชีพจะต้องเป็นคนทันสมัย ใฝ่ข้อมูลหรือการเปลี่ยนแปลงใหม่ๆ ฉะนั้น ต้องเป็นผู้ติดตามข่าวสารต่างๆ อยู่เสมอ ทั้งจากวิทยุ หนังสือพิมพ์ และสื่อมวลชน เป็นต้น
3. เพิ่มพูนวิสัยทัศน์ นักบริหารมืออาชีพ จะต้องเป็นผู้มีวิสัยทัศน์อันกว้างไกล สามารถมองเห็นภาพในอนาคต และแนวโน้มที่จะแก้ไขปัญหาก็ได้เป็นอย่างดี
4. ซื่อสัตย์และสร้างสรรค์ผลงาน นักบริหารมืออาชีพ จะต้องมีความซื่อสัตย์สุจริตและสร้างสรรค์ผลงานให้ปรากฏต่อสายตาผู้ร่วมงานอยู่เสมอ
5. ประสานสัมพันธ์ นักบริหารมืออาชีพ จะต้องเป็นบุคคลที่สามารถประสานงานกับหน่วยงานหรือบุคคลต่างๆ ได้เป็นอย่างดี สามารถไกล่เกลี่ยข้อกรณีพิพาทได้ และสามารถขจัดขจัดปัญหาต่างๆ ในหน่วยงานได้
6. คิดสร้างสรรค์วิธีการทำงานใหม่ๆ นักบริหารมืออาชีพ จำต้องคิดหาวิธีการทำงานแบบใหม่ๆ นั่นคือต้องหาวิธี “ หลักการทำงาน ” เช่น
 - 6.1 ต้องรู้ว่า “ จะทำอะไร ” ควรตั้งวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายไว้ชัดเจนมีสถิติสัมประสิทธิ์เกี่ยวกับการทำงานอยู่เสมอ เพื่อไม่ให้ล้มวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายนั้นๆ
 - 6.2 ต้องรู้ว่า “ จะทำอย่างไร ” โดยเลือกวิธีการหลายๆวิธี แล้วตัดสินใจนำมาเป็นแนวทางในการดำเนินงาน
 - 6.3 ต้องตั้งใจทำ คือมีความจริงใจหรือตั้งใจทำงานนั้นๆ ให้บังเกิดผลสำเร็จ
 - 6.4 เต็มใจทำงาน คือทำงานให้สนุกและมีความสุขกับงานที่ทำ

6.5 สุขุมรอบคอบในการทำงาน โดยเฉพาะภาวะทางอารมณ์ของผู้นำ

6.6 มีอุดมการณ์ในการทำงาน

6.7 ประเมินผลการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยใจเป็นกลาง ยุติธรรมเปิดเผย

7. จูงใจเพื่อนร่วมงาน นักบริหารมืออาชีพ จำต้องมีความสามารถที่จะโน้มน้าวหรือจูงใจเพื่อนร่วมงานให้เกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน และมีความรับผิดชอบต่องานสูง เช่น ใช้วิธีการประเมินผลการปฏิบัติ ด้วยความโปร่งใส ยุติธรรม รู้จักชมเชย ให้รางวัล หรือบำเหน็จความชอบ เป็นต้น

8. ทนทานต่อปัญหาอุปสรรค นักบริหารมืออาชีพ จะต้องมีความอดทนต่อปัญหา อุปสรรคที่กำลังเผชิญ และพร้อมที่จะต่อสู้เพื่อหาหนทางแก้ไขปัญหาให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยสันติ อดทนปัญหา และไม่หมกหมมปัญหาไว้ ประคองดินพอกหางหมู

9. รู้จักยืดหยุ่นตามเหตุการณ์ นักบริหารมืออาชีพ จะต้องรู้จักยืดหยุ่น และอ่อนตัวตามเหตุการณ์นั้นๆ ไม่แข็งหรือไม่หย่อนเกินไป บางครั้งต้องดำเนินการตามสายกลาง แต่บางครั้งก็ต้องมีความเด็ดขาดเพื่อจะแก้ไขปัญหาให้สงบ หรือเรียบร้อย

10. บริหารแบบมีส่วนร่วม นักบริหารมืออาชีพ จะต้องบริหารแบบให้ทีมงานมีส่วนร่วมคิด ร่วมวางแผน ร่วมตัดสินใจ และร่วมรับผิดชอบ

สมชาย เทพแสง (2543 : 21-23) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้บริหาร เท่าที่พิจารณาจากผู้ที่มีความสามารถหลายคน และจากประสบการณ์จะเห็นว่า มีลักษณะ 20 ประการ หรือที่เรียกว่า 20P ดังนี้

1. ผู้บริหารต้องมีจิตวิทยาในการบริหารคน (Psychology) ผู้บริหารต้องรู้จักใจของผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นอย่างดี ที่เรียกว่า “รู้เขารู้เรา รบร้อยครั้งชนะร้อยครั้ง” ดังนั้นจึงจำเป็นต้องศึกษานิสัยใจคอของแต่ละคน ว่าเป็นอย่างไร กล่าวโดยง่ายจะไปบริหารใครต้องวิเคราะห์ก่อนอันดับแรก

2. บุคลิกภาพ (Personality) การแต่งกายต้องสะอาดเรียบร้อย การเดินต้องสง่าผ่าเผย ตลอดจนการพูดจา มีหลักเกณฑ์ น่าฟัง ชัด ชัดชัดแจ่มใส มีอริยาวัตรเป็นสิ่งที่สำคัญที่ทำให้ผู้พบเห็นเกิดความประทับใจ บุคลิกภาพจึงมีส่วนร่วมสำคัญมากในการบริหาร

3. ต้องเป็นผู้ริเริ่มบุกเบิกกล้าได้กล้าเสีย (Pioneer) โดยเฉพาะสิ่งที่เริ่มใหม่ๆ ที่ยังไม่เป็นที่นิยม ผู้บริหารต้องวางแผนเชิงรุกเพื่อให้คนยอมรับศรัทธา

4. นักการประชาสัมพันธ์ (Poster) ในการทำงานนั้นถ้าทำในหน่วยงานก็จะรู้เฉพาะแต่ถ้ามีการประชาสัมพันธ์ หน่วยงานอื่นก็จะรู้ว่ากำลังทำอะไร แม้จะมีงานที่เล็กต้องเอาจุดเด่นของงานมาประชาสัมพันธ์

5. ผู้บริหารต้องเป็นพ่อแม่หรือผู้ปกครอง (Parent) ต้องมีพรหมวิหารธรรม 4 คือ เมตตา กรุณา มุทิตา อุเบกขา วางตัวเป็นกลาง ให้ความยุติธรรมแก่ผู้ได้บังคับบัญชา
6. ผู้บริหารต้องเป็นคนตรงต่อเวลา (Period) ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าข้อสัจย์ได้ทางหนึ่งและเป็นตัวอย่างที่ดีแก่ผู้ได้บังคับบัญชาได้อีกด้วย
7. ผู้บริหารต้องเป็นคนสุขุมรอบคอบ (Pacific) มีปฏิภาณไหวพริบ มีกลยุทธ์ที่ดีในการบริหาร
8. ผู้บริหารต้องมีอารมณ์ขัน (Pleasure) สามารถแก้สถานการณ์ในช่วงที่ตึงเครียดได้
9. การมองการณ์ไกล (Prudent) หรือมีวิสัยทัศน์ทำให้เป็นผู้ทันสมัยตลอดเวลา
10. ยึดหลักการเป็นหลัก (Principle) รวมทั้งทฤษฎีต่างๆที่สามารถอ้างอิงหรือพิสูจน์ได้
11. งานที่เกิดขึ้นให้สมบูรณ์ (Perfect) งานที่ต้องทำไม่ขาดส่วนใดส่วนหนึ่งครบถ้วน ถูกต้องและมีการตรวจสอบได้ ประเมินผลงานอย่างต่อเนื่อง โดยเน้นคุณภาพของงานเป็นหลัก
12. งานที่ต้องมีวัตถุประสงค์แน่นอนชัดเจน (Point) สามารถดำเนินการไปอย่างมีทิศทาง
13. งานที่ต้องมีการวางแผนอย่างรอบคอบ (Plan) และพึงระลึกอยู่เสมอว่า "งานใดก็ตามถ้ามีการวางแผนงาน งานนั้นสำเร็จไปแล้วครึ่งทาง"
14. ต้องมีการกระจายงานอย่างทั่วถึง (Pay) เพื่อให้ผู้ได้บังคับบัญชาทุกคนได้ทำงานอย่างทั่วถึงและให้รางวัลแก่ผู้ทำงานดีเด่น เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจให้กับบุคคลที่สร้างผลงานให้เจริญก้าวหน้า อยู่เสมอ ซึ่งจะช่วยให้บุคคลากรมุ่งมั่นทำงาน เพื่อให้เกิดการพัฒนาต่อไป
15. ต้องให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการทำงาน (Participation) จะทำให้ทุกคนมองเห็นความสำคัญของงาน พร้อมใจที่จะช่วยงานให้บรรลุผล
16. ต้องมีความรู้เรื่องที่ทำอย่างชัดเจน (Pundit) และสามารถปฏิบัติได้
17. ต้องมีความรู้ความเข้าใจด้านการเมือง (Politic) ผู้บริหารที่ดีจะต้องเป็นผู้ที่มีความรวดเร็ว ในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านการเมือง
18. ต้องมีความสามารถด้านสำนวนโวหาร (Poet) วอลแตร์ กล่าวว่า "ปากกาปกครองโลก" เพราะถ้ามีความสามารถด้านการเขียนจะช่วยเสริมสร้างความมั่นใจให้กับตนเอง และเกิดความเลื่อมใสศรัทธาจากคนอื่น
19. ต้องมีความสามารถในด้านการหยั่งรู้และคาดการณ์ (Perception) ตรวจสอบและทบทวนสิ่งที่คาดการณ์ไว้ ตลอดจนบันทึกเหตุการณ์ เพื่อนำมาเปรียบเทียบกับสิ่งที่เกิดขึ้น และเลือกใช้อย่างเหมาะสม

20. ต้องมีจิตวิญญาณของนักบริหาร (Psycho) เป็นผู้บริหารที่มีอุดมการณ์ และปณิธานที่แน่วแน่ ในการแก้ไขปัญหาในองค์กร ใช้การศึกษาเป็นเครื่องมือในการดำเนินงาน ผู้บริหารต้องรักศักดิ์ศรีและอาชีพของคน

จากคุณลักษณะที่ได้กล่าวมา สรุปได้ว่า ผู้บริหารต้องเป็นบุคคลที่มีความรู้ความสามารถรอบรู้ครอบคลุมทุกเรื่อง ทั้งการบริหารงานและบริหารคนในองค์กร ถ้าคิดกล้าตัดสินใจ เพื่อให้องค์กรประสบผลสำเร็จบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิภาพ

5. บทบาทนักบริหารทางปฏิบัติ

ธงชัย สันติวงษ์ (2540 : 27-29) ได้กล่าวไว้ว่า นักบริหารจะต้องมีบทบาทหน้าที่หลายอย่างด้วยกัน คือ

1. การเป็นนักวิเคราะห์ ที่สามารถคิดโดยมีทัศนวิสัยมองกว้างไกล โดยสามารถวิเคราะห์สถานการณ์ต่างๆ ได้ชัดเจน จนเห็นถึงสาระส่วนประกอบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์ถึงกัน ทั้งนี้หมายถึงการมีความสามารถในการคิดหาหนทางที่ใช้แก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วย
2. การเป็นนักการทูต ที่รู้ว่าอะไรควรพูด ควรทำ หรือควรหลีกเลี่ยงในสถานการณ์ที่ต่างกันซึ่งอาจกำลังมีข้อขัดแย้งและความเข้าใจผิดเกิดขึ้น
3. การเป็นนักการเมืองหรือนักการปกครอง นั่นคือ การรู้จักสร้างความร่วมมือและสามารถเอาชนะใจคน ทั้งโดยการจูงใจและประสานความเข้าใจกัน

มินทซ์เบิร์ก (Mintzberg, 1950 : 298 อ้างถึงใน ธงชัย สันติวงษ์, 2540 : 27) ได้สรุปข้อคิดลงพิมพ์ในวารสาร Harvard Business Review ในปี ค.ศ. 1950 ซึ่งให้เห็นถึงบทบาทของผู้บริหารที่สำคัญ 10 บทบาท ซึ่งจัดเป็น 3 กลุ่ม คือ

1. บทบาทในด้านความสัมพันธ์ระหว่างกัน (Interpersonal Roles) ซึ่งนับเป็นบทบาทที่เกิดขึ้นมาจากการทำงานตามอำนาจหน้าที่ที่มีอยู่ของผู้บริหาร นั่นคือ

- 1.1 บทบาทเป็นพระอันดับ (หัวหน้าพิธีการ)
- 1.2 บทบาทเป็นผู้นำ (คอยจูงใจ)
- 1.3 บทบาทเป็นคนกลาง (คอยประสานสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและอื่นๆ)

2. บทบาทในด้านข้อมูล (Informational Roles) ซึ่งนับเป็นบทบาทที่เกิดขึ้นตามมาจากบทบาทกลุ่มแรกที่ต้องการมี ติดต่อกับผู้ได้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและอื่นๆ ซึ่งประกอบด้วย

- 2.1 บทบาทการรวบรวมข้อมูล
- 2.2 บทบาทการกระจายอำนาจหรือแจกจ่ายข้อมูล
- 2.3 บทบาทการให้ข้อมูล

3. บทบาทในด้านการตัดสินใจ (Decisional Roles) บทบาทกลุ่มนี้จะเป็นผลสืบเนื่องมาจากบทบาทสองกลุ่มแรก ซึ่งจะส่งผลให้เกิดบทบาทที่เกี่ยวกับการตัดสินใจ 4 บทบาท คือ

- 3.1 บทบาทเป็นผู้คิดเริ่มกิจการ
- 3.2 บทบาทนักแก้ปัญหา
- 3.3 บทบาทเป็นนักแบ่งทรัพยากร
- 3.4 บทบาทเป็นนักเจรจาข้อขัดแย้ง หรือท้าวมวลีวราช

สวินนี่ (Sweeney, 1968 : 7 อ้างถึงใน ไชยวัฒน์ ชาติประสพ. 2550 : 20) กล่าวถึงทักษะทางการปฏิบัติที่มีความสำคัญอย่างยิ่งและจะมีผลต่อประสิทธิภาพ ผลสำเร็จของงานด้วยนั้น มีอยู่ 16 อย่าง ที่ผู้บริหารทุกคนต้องสร้างสมไว้ให้มี คือ

1. รู้จักวิธีการจูงใจทีมงานระดับหัวหน้า หรือทหารเอกทั้งหลาย
2. รู้จักตั้งคำถามที่สำคัญ และตรงประเด็น รวมทั้งสามารถสร้างระบบข้อมูลให้พร้อมไว้เพื่อสำหรับการทำงานบริหาร
3. รู้จักส่งเสริมกระตุ้นการคิดริเริ่มและรับรู้ถึงความคิดใหม่ๆ ที่มีขึ้นมา
4. รู้จักใช้ฝ่ายวิชาการ พร้อมกับการรับฟังข้อเสนอแนะ และความคิดเห็น
5. รู้จักทำการตัดสินใจทางด้านนโยบาย ให้ได้แนวทางที่ชัดเจน
6. มีความรู้เกี่ยวกับทางเลือกการจัด โครงสร้างองค์การ
7. เข้าใจวิธีการปรับปรุงโครงสร้างองค์การ และระบบงานให้ทันสมัย
8. รู้จักใช้คณะกรรมการ และเข้าใจวิธีการกำกับการประชุมให้ได้ผล
9. สามารถพัฒนาจัดทำแผนกลยุทธ์
10. สามารถกล่าวสุนทรพจน์ หรือพูดในที่ประชุมได้ดี
11. รู้จักค้นหา “ช้างเผือก” หรือคนเก่ง
12. รู้จักใช้คนเก่งให้เก่งยิ่งขึ้น
13. ค้นหาปัญหาที่ซ่อนเร้น และดูมองข้ามโดยคนอื่นๆ และนำขึ้นมาแก้ไขให้จบ

สิ้น

14. แก้ไขข้อขัดแย้งที่เกิดจากต่างฝ่ายต่างกลุ่ม
15. รู้จักเจรจาความหรือต่อรอง ให้ได้ข้อตกลงที่ดี
16. สร้างความจงรักภักดี และการผูกพันทุ่มเท จากผู้ใต้บังคับบัญชา

หากพิจารณาถึงบทบาทนักบริหารทางปฏิบัติ ข้างต้น จะเห็นว่าความรู้ความสามารถในด้านการติดต่อสื่อสารและการประสานงาน นับเป็นส่วนสำคัญที่สุดที่จะช่วยให้บทบาทด้านความสัมพันธ์ระหว่างกัน และบทบาทในด้านข้อมูล เป็นไปโดยมีประสิทธิภาพได้ตามความหมายข้างต้นนี้ จะเห็นได้ง่ายๆ ว่าคนที่เป็นนักบริหาร จะหมายถึงบุคคลที่มีคุณสมบัติ 2 ประการ คือ

1. เป็นบุคคลซึ่งมีอำนาจหน้าที่ที่เหนือบุคคลอื่นในกลุ่ม
2. เป็นผู้ทำหน้าที่สั่งการให้บุคคลอื่นๆทำงาน

6. ภาวะผู้นำ

คำว่า ผู้นำ หมายถึง บุคคลที่มีบทบาทหรือมีอิทธิพลต่อผู้อื่นในองค์กรหรือในหน่วยงาน ไม่ว่าจะ เป็นความคิดหรือพฤติกรรมการทำงาน แต่คำที่มีปัญหามากที่สุดคือ คำว่า ภาวะผู้นำ มีผู้ให้คำนิยามเป็นจำนวนมาก ในที่นี้จะเสนอบางคำนิยาม ดังต่อไปนี้

สมพงษ์ เกษมสิน (2526 : 134 อ้างถึงใน ไชยวัฒน์ ชาติประสพ 2550 : 21) กล่าวว่า หมายถึง การเป็นผู้นำโดยการใช้อิทธิพล (Influence) ในการดำเนินการ กล่าวคือการใช้อิทธิพลหรืออำนาจหน้าที่ในความสัมพันธ์ ซึ่งมีอยู่ต่อผู้ได้บังคับบัญชาในสถานการณ์ต่างๆ เพื่อปฏิบัติการและอำนวยความสะดวกโดยการใช้กระบวนการติดต่อซึ่งกันและกัน เพื่อมุ่งให้บรรลุผลตามความเป้าหมายที่กำหนดไว้

ริกกี (Ricky, 1984 : 137 อ้างถึงใน ไชยวัฒน์ ชาติประสพ 2550 : 10) อธิบายว่า เป็นความสามารถที่จะมีอิทธิพลต่อผู้อื่น ดังนั้น ผู้นำจึงมีทั้งอำนาจและอิทธิพล เขาอาจมีหรือไม่มีอำนาจหน้าที่ (Authority) ก็ได้

จากคำอธิบายต่างๆ ดังกล่าวมาแล้ว จะเห็นได้ว่าภาวะผู้นำเป็นกระบวนการที่บุคคลหนึ่งใช้อิทธิพล หรือจูงใจให้ผู้อื่นหรือกลุ่มบุคคลปฏิบัติตาม ผลของการปฏิบัติตามจะนำไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

7. คุณสมบัติการเป็นผู้นำที่ดี

ไม่ว่าจะเป็นผู้นำแบบใด คุณสมบัติการเป็นผู้นำที่ดีต่อไปนี้ ก็เป็นแนวทางที่เหมาะสมนำมาพิจารณาปรับตนเอง ดังต่อไปนี้ (ไชยวัฒน์ ชาติประสพ. 2550 : 22)

7.1 ต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ทางเทคนิคดี เช่น รู้เรื่องการวางแผน การประเมินผลงาน เป็นต้น

7.2 มีความปรารถนาดีที่จะร่วมทำงานกับคนอื่น ผู้นำต้องเป็นผู้ที่พร้อมที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น ไม่ว่าจะ เป็นผู้เข้ามาทำงานใหม่ หรือผู้อาวุโสที่อยู่ในองค์กรมานานแล้ว

7.3 เป็นผู้ที่ปรับตัวเร็ว ผู้นำต้องไม่ใช้เวลาช้านานในการปรับตัว เมื่อพบกับสถานการณ์ใหม่ๆ การปรับตัวจะขึ้นกับการศึกษาในสภาพการณ์ต่างๆ อยู่เนืองๆ และตัดสินใจว่า ในสถานการณ์นั้นจะใช้การตอบสนองแบบใด

7.4 ผู้นำต้องเป็นผู้ที่คอยกระตุ้น แนะนำ และป้อนข้อมูลย้อนกลับให้กับผู้ร่วมงาน บอกถึงข้อดีหรือข้อบกพร่อง ในการทำงานของผู้ร่วมงาน

7.5 ผู้นำต้องเป็นผู้ที่หลีกเลี่ยงการทำงานในรายละเอียด ทั้งนี้เพราะงานในรายละเอียดจะเป็นภาระของผู้ได้บังคับบัญชา ผู้นำต้องมุ่งไปที่การตัดสินใจ การวางแผนยุทธศาสตร์ และการค้นหาโอกาสให้องค์กรเติบโต

จากที่กล่าวมา สรุปได้ว่า ภาวะการเป็นผู้นำที่ดีผู้นำต้องสามารถปรับตัวให้เข้ากับทุกสถานการณ์ และสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี ร่วมคิดร่วมแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อความเจริญก้าวหน้าขององค์กรต่อไป

8. ผู้นำที่มีประสิทธิภาพ

ผู้นำทุกคนต้องเตรียมตัวให้เป็นหัวหน้าที่มีประสิทธิภาพ เพราะว่าการนำเป็นเงื่อนไขสำคัญที่จะทำให้งานในองค์กรประสบผลสำเร็จ คุณสมบัติต่อไปนี้เรียกว่าเป็นผู้นำที่มีประสิทธิภาพ ดังต่อไปนี้ (ไซวัฒน์ ชาติประสพ. 2550 : 22-23)

- 8.1 มองปัญหาที่จะเกิดขึ้นในวันพรุ่งนี้ และผลจากการทำงานในวันนี้ มีอะไรบ้างที่จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในอนาคต
- 8.2 พร้อมทั้งจะเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ เพื่อผลประโยชน์ขององค์กร
- 8.3 กำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานของผู้ได้บังคับบัญชาให้สูง โดยมีการชี้แจงวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเข้าใจตรงกัน
- 8.4 พยายามสร้างทีมหรือปลูกฝังค่านิยม ในการทำงานที่ถูกต้องให้กับผู้ได้บังคับบัญชาทุกคน เพื่อให้เขาเกิดความเชื่อมั่นในการทำงานให้ประสบผลสำเร็จ
- 8.5 ต้องกล้าตัดสินใจด้วยความเชื่อมั่นว่าถูกต้อง และมีเหตุผลเพียงพอ
- 8.6 สุขุมใจเย็น และรู้จักรอเวลาที่เหมาะสมสำหรับการตัดสินใจดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง
- 8.7 สร้างบรรยากาศในการทำงานให้ผู้ได้บังคับบัญชาเกิดความกระตือรือร้นในการทำงานอยู่เสมอ
- 8.8 ให้ความสนใจต่อความต้องการ และความคาดหวังของผู้ได้บังคับบัญชา โดยเฉพาะอย่างยิ่ง งานฝึกอบรมเพื่อพัฒนาผู้ได้บังคับบัญชา
- 8.9 จัดให้มีการสื่อสารระบบเปิด เป็นไปอย่างทั่วถึงทุกระดับ
- 8.10 กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ได้บังคับบัญชาให้ชัดเจนแน่นอน ส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของผู้ได้บังคับบัญชาให้สูงขึ้นอยู่เสมอ แล้วให้ความสนใจกับสิ่งนั้น เพื่อเป็นการจูงใจ
- 8.11 ขอมรับว่าแต่ละคนมีแรงจูงใจในการทำงานที่แตกต่างกัน ดังนั้น ต้องพยายามวิเคราะห์ดูว่า อะไรเป็นแรงจูงใจให้เขาได้ปฏิบัติงานตามเป้าหมายขององค์กรให้ได้มากที่สุด
- 8.12 กำหนดขอบเขต อำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน หรือมอบหมายงานให้ชัดเจนเพื่อให้ผู้ได้บังคับบัญชามีอิสระ หรือมีความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน

9. ทิศปะของการเป็นผู้นำที่ดี

ผู้บริหารที่ดีต้องรู้จักบทบาทหน้าที่ของตนเอง และเสริมสร้างคุณสมบัติของการเป็นนักบริหารงานให้เหมาะกับการเป็นนักบริหารที่ดี ซึ่งมีนักวิชาการ ได้กล่าวไว้

ชาญชัย อาจินสมาจาร (2535 : 79) ได้อธิบายว่า การปฏิบัติในการเป็นผู้นำที่ดีได้ อาจสร้างคุณสมบัติได้โดย

- 9.1 ต้องซาบซึ้งนโยบาย อำนาจหน้าที่ และกิจการในหน่วยงานของตน
- 9.2 ต้องมีแผนในการดำเนินงาน และหมั่นเอาใจใส่ปรับปรุงอยู่เสมอ
- 9.3 ต้องหมั่นศึกษาหาความรู้ ปรับปรุงตนเองให้ทันสมัยอยู่เสมอ
- 9.4 ต้องจัดระบบให้มีการติดต่อกับผู้ได้บังคับบัญชาที่มีประสิทธิภาพ
- 9.5 ต้องรู้จักใช้คนให้เหมาะสมกับงาน
- 9.6 ต้องมีความซื่อสัตย์
- 9.7 ต้องติดตามงานอยู่เสมอ หากพบข้อบกพร่องต้องรีบแก้ไข
- 9.8 ต้องรู้จักพิจารณาลำดับความสำคัญของงาน งานด่วนต้องรีบทำก่อน
- 9.9 ต้องเป็นผู้มีพรหมวิหารธรรม 4
- 9.10 ต้องมีความยุติธรรม
- 9.11 ต้องเป็นคนตรงต่อเวลา
- 9.12 ต้องหมั่นอบรมผู้ได้บังคับบัญชาให้มีความสามารถในการทำงาน
- 9.13 ต้องเป็นคนมีความคิดริเริ่มและสนับสนุน ให้ผู้ได้บังคับบัญชาความคิด

ริเริ่มด้วย

- 9.14 ต้องกระตุ้นและสนับสนุนให้ผู้ได้บังคับบัญชาแสดงความคิดเห็น และหาทางปรับปรุงงานของหน่วยงานของตนอยู่เสมอ
- 9.15 ต้องเป็นคนใจกว้าง และมีใจหนักแน่นต่อสภาพการณ์และคำพูดที่ขัดแย้งหรือไม่เป็นมิตร

9.16 อย่าเป็นคนหูเบา ต้องฟังความคิดเห็นทุกด้าน แล้วจึงสั่งการหรือปฏิบัติการแต่อย่าเฝ้าต่อข่าวลือ หรือคำบอกเล่า

9.17 ต้องเป็นผู้กล้ายอมรับผิด

จากที่กล่าวมาทั้งหมดนั้นอาจสรุปได้ว่า ผู้บริหารหรือผู้นำ หรือผู้จัดการ องค์กร หรือหัวหน้างาน ไม่ว่าจะหน่วยงานเล็กหรือหน่วยงานใหญ่ หน่วยงานราชการหรือหน่วยงานเอกชนก็ตามย่อมมีบทบาทที่เป็นผลต่อความสำเร็จ หรือประสิทธิภาพของหน่วยงานอย่างยิ่ง บางครั้งการจัดองค์กรแม้ไม่เรียบร้อยอยู่บ้าง ก็อาจได้รับผลงานสูงได้ หากผู้บริหารมีคุณลักษณะที่ดี แต่ถ้าคุณลักษณะหรือพฤติกรรมในการทำงานของผู้บริหาร ไม่ดี แม้การจัดองค์กรจะถูกต้องและดีเพียงใด

ก็ตาม ผลงานที่เกิดขึ้นของหน่วยงานนั้นๆ ย่อมจะสมบูรณ์ได้ยาก ดังนั้น จึงถือว่าผู้บริหาร หรือ ผู้นำจะต้องมีอุดมการณ์ขั้นอยู่กับ ผู้นำหรือผู้บริหาร จึงจะเป็นผู้วินิจฉัยสั่งการ หรือตัดสินใจ แก้ไขปัญหาต่างๆ เพื่อให้งานเกิดประสิทธิภาพ

แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น

ความหมายของการปกครองท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่น ได้มีนักวิชาการทั่วไปได้ให้ความหมายไว้เป็นจำนวนมาก ดังต่อไปนี้ ประทาน ทงฤทธิศึกษากร (2525 : 7 อ้างถึงใน บุญเลิศ บูรณุปกรณ์ 2545 : 11) ได้ให้ความหมายว่า การปกครองท้องถิ่นเป็นระบบการปกครองที่เป็นผลสืบเนื่องมาจากการกระจายอำนาจทางการปกครองของรัฐ และโดยนัยนี้จะเกิดการทำหน้าที่ปกครองท้องถิ่น โดยคนในท้องถิ่นนั้นๆ องค์การนี้จัดตั้งและควบคุมโดยรัฐบาลแต่มีอำนาจในการกำหนดนโยบายและควบคุมให้มีการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายของตนเอง

روبสัน (Robson, 1953 : 574 อ้างถึงใน บุญเลิศ บูรณุปกรณ์ 2545 : 11) ให้ความหมายว่า เป็นส่วนหนึ่งของประเทศซึ่งมีอำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ตามสมควร อำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่จะต้องไม่มากจนมีผลกระทบต่ออำนาจอธิปไตยของรัฐ เพราะองค์การปกครองท้องถิ่นมิใช่ชุมชนที่มีอำนาจอธิปไตย องค์การปกครองท้องถิ่นมีสิทธิตามกฎหมายและมีองค์การที่จำเป็นเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์การปกครองท้องถิ่นนั่นเอง

มอนทากู (Montagu, 1984 : 547 อ้างถึงใน บุญเลิศ บูรณุปกรณ์ 2545 : 11) ให้ความหมายว่า การปกครองซึ่งหน่วยการปกครองท้องถิ่นได้มีการเลือกตั้งโดยอิสระเพื่อเลือกผู้ที่มีหน้าที่บริหารการปกครองท้องถิ่น มีอำนาจอิสระพร้อมความรับผิดชอบซึ่งปลอดจากการควบคุมของหน่วยการบริหารส่วนกลาง หรือส่วนภูมิภาคแต่ทั้งนี้หน่วยการปกครองท้องถิ่น ยังต้องอยู่ภายใต้บังคับของอำนาจสูงสุดของรัฐอยู่มิได้เป็นอิสระใหม่แต่ประการใด

ดังนั้น จึงพอสรุปได้ว่า การปกครองท้องถิ่น คือการปกครองตนเองของท้องถิ่น ตามที่รัฐบาลกลางมอบอำนาจให้ประชาชนดำเนินการปกครอง โดยมีหน่วยการปกครองท้องถิ่นดังกล่าวนี้มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย คัดสรรใจ และดำเนินกิจการภายใต้ขอบเขตของกฎหมายที่กำหนดภายในท้องถิ่นของตน

หลักการปกครองท้องถิ่น

ประยัค หงษ์ทองคำ (2523 : 10-11) กล่าวว่า หลักการปกครองท้องถิ่น ประกอบด้วยสาระสำคัญ 5 ประการ คือ

1. การปกครองท้องถิ่นนั้น หมายถึง การปกครองของชุมชนหนึ่ง ซึ่งชุมชนเหล่านั้นอาจจะ มีลักษณะแตกต่างกันในด้านความเจริญ จำนวนประชากร หรือขนาดของพื้นที่ เช่น หน่วยหรือ

องค์การปกครองท้องถิ่นของไทยแบบนครหลวง แบบเทศบาล แบบสุขาภิบาลหรือแบบองค์การบริหารส่วนจังหวัดก็มีลักษณะแตกต่างกันโดยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น

2. การปกครองชุมชนที่เรียกว่า เป็นการปกครองท้องถิ่นนั้น องค์การปกครองท้องถิ่นจะต้องมีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม หมายความว่าอำนาจขององค์การปกครองท้องถิ่นจะต้องมีขอบเขตที่เหมาะสม เพื่อให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์การอย่างแท้จริง ถ้าองค์การปกครองท้องถิ่นมีอำนาจน้อยเกินไปก็ไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชน และท้องถิ่นได้สมเจตนารมณ์ของการปกครองท้องถิ่น ในทางกลับกันถ้าองค์การปกครองท้องถิ่นมีอำนาจมากเกินไปจนไม่มีขอบเขตอะไรมาจำกัดได้ องค์การปกครองท้องถิ่นก็จะมีสภาพเป็นรัฐที่มีอำนาจอธิปไตย อันมีผลทำให้ประเทศหรือรัฐก็จะมีสภาพแตกแยกได้

3. องค์การปกครองท้องถิ่นจะต้องมีสิทธิตามกฎหมาย (Legal Rights) ที่จะดำเนินการปกครองตนเอง สิทธิตามกฎหมายนี้อาจจะแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท ด้วยกันคือ องค์การปกครองท้องถิ่นมีสิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่างๆ ขององค์การปกครองท้องถิ่น เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่และเพื่อใช้บังคับแก่ประชาชนในท้องถิ่น เช่น ข้อบัญญัติจังหวัด เทศบัญญัติ ข้อบังคับสุขาภิบาล เป็นต้น และสิทธิในการกำหนดงบประมาณเพื่อบริหารกิจการอันเป็นอำนาจหน้าที่ขององค์การปกครองท้องถิ่นนั้นๆ

4. องค์การที่จำเป็นในการปกครองตนเอง (Necessary Organization) องค์การที่จำเป็นในการปกครองตนเองของท้องถิ่นโดยทั่วไปแล้วแบ่งออกเป็น 2 ฝ่ายด้วยกัน คือองค์การฝ่ายบริหาร และองค์การฝ่ายนิติบัญญัติ

5. ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองในท้องถิ่นอย่างกว้างขวางการมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองของประชาชนอาจทำได้หลายแบบหลายระดับ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความสนใจ ความสามารถ ความเสี่ยสละของประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ แต่ละคนเป็นสำคัญ

การเปิด โอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมของการปกครองตนเองในท้องถิ่น นอกจากจะเป็นผลดีในด้านที่ต้องการให้องค์การปกครองท้องถิ่นบริหารงานโดยบุคคลที่ประชาชนในท้องถิ่นเขาเห็นชอบด้วยแล้ว ยังเป็นผลดีในข้อที่ว่าเจ้าหน้าที่ขององค์การปกครองท้องถิ่นจะได้บริหารงานในหน้าที่ให้สอดคล้องกับเจตนารมณ์ และภายใต้การควบคุมของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างใกล้ชิด มิใช่โดยการสั่งการหรือการบังคับบัญชาจากรัฐบาลกลาง รวมทั้งยังเป็นการช่วยส่งเสริมให้ประชาชนเกิดความเข้าใจในกลไกการปกครองระบอบประชาธิปไตย เกิดความสำนึกใน ความสำคัญของสิทธิเสรีภาพทางการเมืองของตน ตลอดจนเกิดความตื่นตัวที่จะใช้สิทธิทางการเมืองหรือเข้าไปมีส่วนร่วมทางการเมืองด้วยความรับผิดชอบต่อผลประโยชน์ส่วนรวม

จากที่กล่าวถึงแล้วข้างต้น ประหยัด หงส์ทองคำ (2523 : 12) สรุปว่าหลักการสำคัญของการให้อำนาจแก่ประชาชนปกครองตนเองที่เป็นระบบการปกครองท้องถิ่นนั้นต้องประกอบด้วย

1. ต้องจัดให้มีการเลือกตั้ง (Election) เพื่อให้คนในท้องถิ่นได้มีโอกาสเข้าไปเป็นตัวแทนของประชาชนในการปกครองตนเองด้วยการเป็นฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหารองค์การปกครองท้องถิ่นนั้น
2. ต้องมีองค์กรที่สำคัญ ซึ่งหมายถึงสภาท้องถิ่น (Local Council) เพื่อเป็นสถาบันในการที่จะแสดงถึงเจตจำนงของคนในท้องถิ่น
3. ต้องมีเขตพื้นที่ (Territory) ในการบริหารและความรับผิดชอบที่มีหน้าที่กำหนดไว้ให้ โดยกฎหมายและเขตพื้นที่นี้จะต้องสอดคล้องกับงบประมาณหรือรายได้เพื่อการบริหารการปกครองตนเองอย่างเพียงพอ
4. ต้องให้องค์กรที่จัดตั้งขึ้นเพื่อการบริหารปกครองท้องถิ่นนั้นๆ มีสภาพนิติบุคคลเพื่อผลสมบูรณ์ตามกฎหมายในการปกครองตนเอง
5. ต้องให้หน่วยงานการปกครองที่จัดตั้งขึ้นมีรายได้ (Revenue) และมีอำนาจในการจัดทำงบประมาณ (Budget) เพื่อการบริหารงานในหน้าที่รับผิดชอบของตนได้
6. ต้องไม่ให้นโยบายการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ อยู่ในสายการบังคับบัญชาหรืออยู่ภายใต้อำนาจปกครองบังคับบัญชาของนโยบายการปกครองทางราชการหรือหน่วยการปกครองท้องถิ่นด้วยกันทั้งนี้เพื่อความมีอิสระในการปกครองตนเอง
7. ต้องมีอำนาจตราข้อบัญญัติท้องถิ่น เพื่อให้มีอำนาจบังคับให้เป็นไปตามกฎหมาย (Law Enforcement) ของท้องถิ่นและเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามหน้าที่ความรับผิดชอบที่กฎหมายบัญญัติให้อำนาจไว้
8. ต้องให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น เป็นสถาบันทางการเมืองการปกครองระดับท้องถิ่น และจะต้องได้รับการสนับสนุน (Support) และการมีส่วนร่วมทางการเมือง (Political Participation) ของประชาชนในท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่น เป็นการปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้กับประชาชนในท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครองและดำเนินการจัดการบางอย่าง โดยดำเนินการกันเองเพื่อบำบัดความต้องการของคน เป็นองค์ประกอบของประชาชน เพื่อประชาชน มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีบทบาทในการตรวจสอบ การตัดสินใจ การกำกับดูแล ตลอดจนการสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมขององค์กรส่วนท้องถิ่นอย่างเต็มที่ และการปกครองท้องถิ่นจะเป็นการปกครองตนเองของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง

แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองท้องถิ่น

สำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจ (2545 : 192-193) อธิบายเกี่ยวกับแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองท้องถิ่นไว้ว่า รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย 2540 ได้ให้ความสำคัญกับการกระจายอำนาจปกครองไปสู่ท้องถิ่น รวมทั้งยังกำหนดว่ารัฐจะต้องให้ความสำคัญ

อิสระแก่ท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น โดยองค์กรปกครองท้องถิ่นทั้งหลายย่อมมีอิสระในการกำหนดนโยบายปกครอง การบริหาร การบริหารงานบุคคล การเงิน และการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะ โดยรัฐบาลเป็นผู้กำกับดูแลองค์กรปกครองท้องถิ่นเท่าที่จำเป็นภายในกรอบของกฎหมายและเพื่อกระจายอำนาจให้แก่ท้องถิ่นเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ผลดังกล่าวมีส่วนทำให้ต้องมีการตราพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ขึ้นซึ่งมีสาระสำคัญในการกำหนดอำนาจหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองท้องถิ่นด้วยกันเอง การจัดสรรสัดส่วนภายในและอากรระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองท้องถิ่น โดยคำนึงถึงภาระหน้าที่ของรัฐกับองค์กรปกครองท้องถิ่นและระหว่างองค์กรปกครองท้องถิ่นด้วยกันเอง แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นั้นเป็นการยึดหลักการมีส่วนร่วมจากทุกฝ่าย ไม่เป็นแผนที่เบ็ดเสร็จ มีกระบวนการที่ยืดหยุ่นและสามารถปรับวิธีการให้สอดคล้องกับสถานการณ์และการเรียนรู้จากประสบการณ์ที่เพิ่มขึ้น

กรอบแนวคิดการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองท้องถิ่นนั้น ได้ยึดหลักการและสาระสำคัญ 3 ด้าน คือ (สำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจ, 2545 : 196)

1. ด้านความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบายและการบริหารจัดการ คือ มีอิสระในการกำหนดนโยบายการปกครอง การบริหารจัดการ การบริหารงานบุคคล และการเงินการคลังของตนเอง
2. ด้านการบริหารราชการแผ่นดินและการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น คือ ให้องค์กรปกครองท้องถิ่นพึงตนเองและตัดสินใจในกิจการของตนเองได้มากขึ้น โดยปรับบทบาทและภารกิจของราชการบริหารส่วนกลางและราชการส่วนภูมิภาค และเพิ่มบทบาทให้ส่วนท้องถิ่นเข้าดำเนินการแทน
3. ด้านประสิทธิภาพการบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ ให้ประชาชนได้รับบริการสาธารณะที่ดีขึ้นหรือไม่ต่ำกว่าเดิม มีคุณภาพมาตรฐาน การบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความโปร่งใส มีประสิทธิภาพ และรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการให้มากขึ้นรวมทั้งส่งเสริมให้ประชาชนภาคประชาชนและชุมชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ร่วมดำเนินงานและติดตามตรวจสอบ

เป้าหมายของแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีทั้งสิ้น 5 ประการ คือ (สำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจ , 2545 : 198-199)

1. ให้มีการโอนถ่ายภารกิจในการจัดบริการสาธารณะของรัฐให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยกำหนดขอบเขตความรับผิดชอบในการให้บริการสาธารณะของรัฐและองค์กรปกครอง

ส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเองให้ชัดเจน โดยให้ดำเนินการภายใน 4-10 ปี ขึ้นอยู่กับความพร้อมของแต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2. กำหนดการจัดสรรภาษีและอากร เงินอุดหนุนและรายได้อื่นให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้สอดคล้องกับการดำเนินการตามอำนาจและหน้าที่อย่างเหมาะสม โดยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้เพิ่มขึ้นคิดเป็นสัดส่วนรายได้รัฐบาลภายในปี พ.ศ. 2544 ไม่น้อยกว่าร้อยละ 20 และให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้เพิ่มขึ้น คิดเป็นสัดส่วนต่อรายได้ของรัฐบาลภายในไม่เกิน พ.ศ. 2549 ไม่น้อยกว่าร้อยละ 35 โดยเพิ่มสัดส่วนตามระยะเวลาที่เหมาะสม

3. การจัดตั้งงบประมาณรายจ่ายประจำปีในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการจัดบริการสาธารณะในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้จัดสรรเงินอุดหนุนให้เป็นไปตามความจำเป็นและความต้องการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

4. จัดระบบของการถ่ายโอนบุคลากรจากหน่วยงานของรัฐ เพื่อให้สอดคล้องกับการถ่ายโอนภารกิจ

5. ปรับปรุงกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องให้สอดคล้องกับการถ่ายโอน อำนาจและหน้าที่

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะ ถือได้ว่าเป็นหน้าที่สำคัญในการบริหารงานภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องการมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนผู้รับบริการโดยตรง โดยองค์การหรือหน่วยงานผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery Service) ให้แก่ ผู้รับบริการซึ่งความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของรัฐเป็นสิ่งที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เพราะเป็นการแสดงให้เห็นว่าการบริการสาธารณะนั้นประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใด

ความหมายของการบริการสาธารณะ

ในการพิจารณาความหมายหรือนิยามของการบริการสาธารณะ มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมาย และองค์ประกอบไว้ดังนี้

เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ (2537 :13) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่าการที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะ เป็นของรัฐหรือเอกชนมีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมาย เพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชน โดยส่วนร่วม มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วนคือ

1. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
2. บังคับที่นำเข้าหรือทรัพยากร
3. กระบวนการและกิจกรรม

4. ผลผลิตหรือค่าบริการ
5. ช่องทางการให้บริการ
6. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

ปฐม มณีโรจน์ (2536. อ้างถึงใน ปริมพร อัมพันธ์ 2538:28) ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการให้บริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจ จากความหมายนี้เป็นการพิจารณาให้บริการว่าประกอบด้วยผู้ให้บริการ และผู้ขอรับบริการ โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติหน้าที่ที่ควรให้บริการ เพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

มณีวรรณ คั่นไทย (2533 : 27) กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะนอกจากจะหมายถึงการให้บริการของรัฐดังกล่าวแล้วยังหมายถึงการที่องค์การราชการได้กระจายสินค้าสาธารณะ หรือสินค้าเศรษฐกิจของรัฐบาลที่ไม่คิดราคาจากประชาชนออกไปให้คนในสังคมเพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า การให้บริการสาธารณะทั่วไปคือ การให้บริการของหน่วยงานโดยเฉพาะหน่วยงานของรัฐ และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ทำหน้าที่ให้บริการต่างๆให้แก่ประชาชน เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างเพียงพอ เพื่อให้ประชาชนมีความเป็นอยู่ที่ดี ปลอดภัยทั้งชีวิตและทรัพย์สิน ซึ่งการบริการประชาชนต้องมีความสะดวก รวดเร็ว และลดขั้นตอนในการให้บริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อกับประชาชนและผู้รับบริการให้มากที่สุด

ความสำคัญของการบริการสาธารณะ

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2536 : 8-10) การให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน ถือเป็นภารกิจที่สำคัญของรัฐบาลและข้าราชการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งประเทศไทย ซึ่งได้มีการพัฒนาทั้งด้านการเมือง เศรษฐกิจ ตามแนวคิดเสรีนิยม ภารกิจของรัฐแต่เดิม มุ่งเน้นในเรื่องการรักษาความสงบเรียบร้อย และความมั่นคงของประเทศเป็นสำคัญ จึงต้องหันมาเน้นที่การให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน ความคู่กันไปด้วย นอกจากนี้ศักยภาพในการให้บริการสาธารณะยังมีผลโดยตรงต่อการพัฒนาประเทศ ซึ่งหากระบบราชการที่รัฐควบคุมดูแลอยู่ไม่สามารถจัดการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของเอกชนแล้วระบบราชการก็จะกลายเป็นอุปสรรคในการพัฒนาความเจริญเติบโตของประเทศไปในที่สุด

บุญเอื้อ บัวสรวง (2542 : 16) ประเทศไทยกำลังพยายามก้าวไปสู่ความเป็นประเทศอุตสาหกรรมใหม่ ซึ่งจะต้องปรับปรุงทั้งระบบและโครงสร้างต่างๆ หลายประการ นอกจากปรับปรุงในโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจแล้ว สิ่งหนึ่งที่ดีได้ว่าสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่ากัน คือ การบริการประชาชนในระบบราชการเพราะระบบราชการจะเป็นกลไกของรัฐ ที่จะแปรนโยบายของรัฐไปสู่ภาคปฏิบัติ ซึ่งประชาชนเป็นผู้ได้รับผลการปฏิบัตินั้น การที่ผู้ขอรับผลจะเกิดความพึงพอใจหรือไม่ ก็ขึ้นอยู่กับบริการที่รวดเร็ว ถูกต้องและเป็นธรรม

พิศาล มูลศาสตร์สาทร (2539 : 15) อธิบายว่า หลักและปัจจัยในการให้บริการประชาชนจะเป็นส่วนประกอบในการปฏิบัติงานของข้าราชการบังเกิดผลแก่ส่วนรวมอย่างจริงจัง ตัวข้าราชการเองเปรียบเสมือนเทียนไข ที่จะต้องเผาไหม้ตนเองเพื่อความสุก เพื่อแสงสว่างที่จะมีแก่ผู้อื่น จะเหนื่อยยากประการใดก็สามารถทนได้ทั้งนี้ เพื่อให้ประชาชน ซึ่งรับบริการได้รับความสะดวกรวดเร็ว ตรงกับความต้องการ และได้รับความสบายใจยิ่งขึ้น เมื่อเขาก้าวออกจากสถานที่ราชการนี้คือสุดยอดของการให้บริการแก่ประชาชน

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้น จะเห็นว่าการบริการสาธารณะจะเป็นภารกิจหลักของรัฐไม่ว่าจะเป็นทั้งส่วนกลาง ส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น ข้าราชการจึงเป็นตัวแทนในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างรัฐและประชาชน โดยไม่เลือกปฏิบัติ และต้องบริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้วยความรวดเร็ว และถูกต้องยึดหลักในการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนด้วย การบริการที่ดี ย่อมส่งผลให้ผู้มารับบริการเกิดทัศนคติที่ดีต่อผู้ปฏิบัติงาน รวมทั้งหน่วยงาน แต่ถ้าหากการบริการไม่ดีก็ย่อมจะทำให้ผู้มารับบริการเกิดทัศนคติไปในทางลบด้วย ซึ่งคงไม่มีองค์กรใดปรารถนา

แนวคิดเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล

ความหมายและลักษณะของธรรมาภิบาล

คำว่า การบริหารจัดการที่ดี หรือธรรมาภิบาล หรือที่บางท่านเรียกว่าธรรมรัฐ นั้น ตรงกับคำภาษาอังกฤษว่า Good Governance ซึ่งได้มีการพูดแนวคิดนี้เป็นครั้งแรกในแวดวงของหน่วยงานระหว่างประเทศ ที่มีหน้าที่ให้ความช่วยเหลือในด้านการพัฒนาประเทศ นับแต่การปรับโครงสร้างของธนาคารโลก ในช่วงนั้นได้มีการใช้คำว่า Good Governance ปลายคริสต์ศักราชที่ 1980 เป็นต้นมา ภายหลังจากที่ได้มีการอภิปรายเกี่ยวกับ ผลของนโยบายกว้างๆ ในการกล่าวถึงธรรมาภิบาล และ รูปแบบของระบบการเมืองที่ครอบคลุมถึงความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติ (Accountability) และความโปร่งใส (Transparency) ในการตัดสินใจ นอกจากนี้ยังมักถูกนำไปเชื่อมโยงกับเงื่อนไขทางการเมือง เช่น ความเป็นประชาธิปไตย การส่งเสริมระบบที่มีพรรคการเมืองหลายพรรค และการเลือกตั้งเสรี (Kruiter, 1996 : 3 อ้างถึงใน รัชชา สานติยานนท์และคนอื่นๆ . 2544 : 3) จากนั้นมีการนำแนวความคิดนี้ไปใช้อย่างกว้างขวาง ในหมู่ผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการพัฒนาประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ในองค์กรระหว่างประเทศ ที่มีส่วนร่วมในโครงการ ให้ความช่วยเหลือประเทศกำลังพัฒนาต่างๆ มูลเหตุจูงใจให้บุคคลเหล่านี้ หันมามองการบริหารจัดการ คือ ความล้มเหลวของประเทศ ที่ได้รับความช่วยเหลือในการพัฒนาประเทศ ตามแนวทางของประเทศซีกตะวันออก โดยเฉพาะกลุ่มประเทศในแถบลาตินอเมริกา และแอฟริกา ผู้รับผิดชอบมองว่าสาเหตุของความล้มเหลว มาจากการที่รัฐไร้ความสามารถ ที่จะดำเนินการตามที่ได้รับคำแนะนำ ทั้งนี้มุมมองดังกล่าว คือว่า รัฐบาลเป็นศูนย์กลางของการตัดสินใจที่สำคัญในสังคม ทุกระดับ จึงมี

การเรียกร้องให้มีการปรับปรุงการบริหาร ซึ่งรวมถึงการปรับปรุงโครงสร้างและระเบียบกฎเกณฑ์ที่ค่อนข้างซับซ้อนของรัฐ เพื่อเอื้ออำนวยต่อการนำนโยบายในการพัฒนาประเทศไปปฏิบัติในปัจจุบัน นั้นมีนักวิชาการจำนวนมากได้เอ่ยถึงธรรมาภิบาล ทั้งในแง่ของความหมาย และความจำเป็นสำหรับสังคมไทย รวมทั้งได้มีการวิพากษ์แนวคิดนี้อย่างหลากหลาย นักวิชาการได้ใช้คำภาษาไทยต่างๆ กัน เช่น ธรรมาภิบาล ธรรมรัฐสุภาพระศาสนการประชารัฐ การปกครองที่ดี การบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี เป็นต้น

บรรศักดิ์ อุวรรณโณ (2544 : 17) ได้เลือกใช้คำว่า ธรรมาภิบาล โดยให้เหตุผล

2 ประการคือ

1. รากศัพท์ของคำว่า ธรรมาภิบาล มาจากว่า ธรรม และ อภิบาล ซึ่งคณาจารย์นุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 ให้ความหมายของ ธรรม ในหน้า 420 ว่า หมายถึง คุณความดี ความถูกต้อง และอภิบาลในหน้า 918 ว่า หมายถึง บำรุงรักษา ปกครอง

2. ธรรมาภิบาล ใช้ได้ในความหมายอย่างกว้าง ซึ่งอาจรวมทั้งการบริหารจัดการที่ดีขององค์การธุรกิจเอกชน (Good Corporate Governance) และการปกครองที่ดีของภาครัฐ

บุญบง ชัยเจริญวัฒน์และบุญมี ลี (2544 : 13) กล่าวว่า สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทยได้อธิบายว่า ธรรมาภิบาล เป็นศัพท์ที่สร้างขึ้นจากคำว่า ธรรม ซึ่งแปลว่าความดี หรือ กฎเกณฑ์ ส่วนคำว่า อภิบาล แปลว่า บำรุงรักษา ปกครอง เมื่อรวมกันก็กลายเป็น ธรรมาภิบาล ซึ่งมีความหมายตรงคำว่า Good Governance ซึ่งในปัจจุบันเป็นคำที่ดูเหมือนจะใช้กันอย่างแพร่หลายที่สุดในเวลานี้ และมีความหมายตรงกับคำว่า Good Governance คือ ธรรมาภิบาล

ปัจจุบันประเทศไทยได้ให้ความสำคัญกับเรื่องของธรรมาภิบาล จนเป็นที่รู้จักของคนในสังคมกันอย่างแพร่หลาย และได้มีองค์กรที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนบุคคลที่สนใจเกี่ยวกับ ธรรมาภิบาล ได้ให้ความหมายของธรรมาภิบาล ไว้ดังต่อไปนี้

อานันท์ ปันยารชุน (2542 : 62) ได้ให้นิยามของธรรมาภิบาลว่า คือ ผลลัพธ์ของการจัดการกิจกรรม ซึ่งบุคคลและสถาบันทั่วไป ภาครัฐและภาคเอกชน มีผลประโยชน์ร่วมกันได้กระทำลงไปหลายทาง มีลักษณะเป็นขบวนการที่เกิดขึ้นต่อเนื่อง ซึ่งอาจนำไปสู่การผสมผสานประโยชน์ที่หลากหลาย และขัดแย้งได้

บรรศักดิ์ อุวรรณโณ (2542 : 18-34) ได้ให้นิยามของธรรมาภิบาลว่า หมายถึง ระบบโครงสร้างและกระบวนการต่างๆ ที่วางกฎเกณฑ์ความสัมพันธ์ เพื่อให้เกิดความสมดุลขึ้นระหว่างภาคประชาสังคม ภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชน ภาคปัจเจกชนและครอบครัว ภาคต่างประเทศ เพื่อที่ภาคต่างๆ ของสังคมจะพัฒนาและอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุข โดยเป้าหมายของธรรมาภิบาล (Objective) ก็คือ การพัฒนาและอยู่ร่วมกันอย่างสันติสุข ของทุกภาคในสังคม กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ ธรรมาภิบาล

มีจุดหมายในการสร้างความเป็นธรรม ในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมให้กับทุกภาคในสังคม ไม่ใช่ภาคใดภาคหนึ่ง โครงสร้างและกระบวนการ (Structure and Process) ของธรรมาภิบาล ที่จะนำไปสู่เป้าหมายได้จะต้องเป็น โครงสร้างและกระบวนการที่วางเกณฑ์ระหว่างเศรษฐกิจ การเมือง และสังคมของประเทศ ที่ทุกภาคไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชน หรือ ภาคประชาสังคม ภาคปัจเจกชนและครอบครัว มีส่วนร่วมกันผนึกพลังขับเคลื่อนสังคมไปข้างหน้า โดยจะต้องมีเกณฑ์ (Norm) เป็นตัวกำหนดความสัมพันธ์ของทุกภาค กฎเกณฑ์นี้อาจประกอบด้วยรัฐธรรมนูญ กฎหมาย กฎและข้อบังคับ รวมตลอดถึงกฎเกณฑ์ที่มีได้เป็นลายลักษณ์อักษร อื่นๆ อาทิ กฎเกณฑ์ทางธรรมเนียม ประเพณี ทางศาสนา ทางศีลธรรม หรือจริยธรรม ที่เป็นเช่นนี้ก็เพราะ กฎเกณฑ์ดังกล่าวจะสร้างสิทธิ และการยอมรับในส่วนร่วมของแต่ละภาค

ประมวล รุจนเสรี (2542 : 48) ได้นิยามความหมายของ ธรรมาภิบาล ว่า คือ การปรับวิถีคิด วิถีบริหารราชการของประเทศไทยเสียใหม่ทั้งระบบ โดยการกำหนดเจตนารมณ์ของแผ่นดินขึ้นมา เพื่อทุกคนทุกฝ่ายในประเทศจะร่วมกันคิด ร่วมกันทำ ร่วมกันจัดการร่วมกันรับผิดชอบ แก้ปัญหาพัฒนา นำแผ่นดิน ไปสู่ความมั่นคง ความสงบ-สันติสุข มีการพัฒนาที่ยั่งยืนและก้าวไกล

วรภัทร โธชนะเกษม (2542 : 11-17) อธิบายว่า Good Governance หมายถึง “การกำกับดูแลที่ดี” หรือ หมายถึง “การใช้สิทธิของความเป็นเจ้าของที่จะปกป้องดูแลผลประโยชน์ของตนเอง โดยผ่านกลไกที่เกี่ยวข้องในการบริหาร” โดยหัวใจสำคัญของ Good Governance คือ ความโปร่งใส (Transparency) ความยุติธรรม (Fairness) และความรับผิดชอบต่อผลของการตัดสินใจ (Accountability)

จากความหมายและนิยามคำว่า ธรรมาภิบาล ที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ธรรมาภิบาล หมายถึง การปกครองด้วยหลักการบริหารจัดการที่ดีงาม โดยเป็นเรื่องของการพัฒนา และการอยู่ร่วมกันอย่างสงบสันติ โดยส่งเสริมให้เกิดการรวมตัวของประชาชน ในการเข้าถึงข้อมูล ตัดสินใจ การตรวจสอบ ลดการทุจริตคอร์รัปชันลง เพื่อให้เกิดความโปร่งใส โดยละเอียดต้องอาศัยความร่วมมือกัน ของทุกภาคทุกฝ่ายในสังคม ภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน

องค์ประกอบของหลักธรรมาภิบาล

บุญบง ชัยเจริญวัฒน์และบุญมี ธี (2544 : 17-18) กล่าวถึง หลักธรรมาภิบาลสำนักงานข้าราชการพลเรือน ประกอบด้วยหลักการสำคัญ 6 ประการ โดยองค์ประกอบของสำนักงาน ก.พ. เน้นเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล และการให้บริการของรัฐ ซึ่งพอสรุปได้ดังนี้

1. หลักนิติธรรม คือ การตรากฎหมาย กฎ ระเบียบข้อบังคับและกติกาดัง ๆ ให้ทันสมัยและเป็นธรรม ตลอดจนเป็นที่ยอมรับของสังคมและสมาชิก โดยมีการยินยอมพร้อมใจและถือปฏิบัติร่วมกันอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม กล่าวโดยสรุป คือ สถาปนาการปกครองภายใต้กฎหมาย มิใช่กระทำกันตามอำเภอใจหรืออำนาจของบุคคล

2. หลักคุณธรรม คือ การยึดถือและเชื่อมั่นในความถูกต้องดีงาม โดยการรณรงค์เพื่อสร้างค่านิยมที่ดีงามให้ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรหรือสมาชิกของสังคมถือปฏิบัติ ได้แก่ ความซื่อสัตย์สุจริต ความเสียสละ ความอดทนขยันหมั่นเพียร ความมีระเบียบวินัย เป็นต้น

3. หลักความโปร่งใส คือ การทำให้สังคมไทยเป็นสังคมที่เปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่างตรงไปตรงมา และสามารถตรวจสอบความถูกต้องได้โดยการปรับปรุงระบบและกลไกการทำงานขององค์กรให้มีความโปร่งใสมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารหรือเปิดให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวก ตลอดจนมีระบบหรือกระบวนการตรวจสอบและประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะเป็นการสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกัน และช่วยให้การทำงานของภาครัฐและภาคเอกชนปลอดจากการทุจริตคอร์รัปชัน

4. หลักความมีส่วนร่วม คือ การทำให้สังคมไทยเป็นสังคมที่ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้ และร่วมเสนอความเห็นในการตัดสินใจสำคัญ ๆ ของสังคม โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนมีช่องทางในการเข้ามามีส่วนร่วม ได้แก่ การแจ้งความเห็น การไต่สวน สาธารณะ การประชาพิจารณ์ การแสดงประชามติ หรืออื่น ๆ และจัดการผูกขาดทั้งโดยภาครัฐหรือโดยภาคธุรกิจเอกชน ซึ่งจะช่วยให้เกิดความสามัคคีและความร่วมมือกันระหว่างภาครัฐและภาคธุรกิจเอกชน

5. หลักความรับผิดชอบ ผู้บริหาร ตลอดจนคณะข้าราชการ ทั้งฝ่ายการเมืองและข้าราชการประจำ ต้องตั้งใจปฏิบัติภารกิจตามหน้าที่อย่างซื่อสัตย์ โดยมุ่งให้บริการแก่ผู้มารับบริการ เพื่ออำนวยความสะดวกต่าง ๆ มีความรับผิดชอบต่อความบกพร่องในหน้าที่การงานที่ตนรับผิดชอบอยู่ และพร้อมที่จะปรับปรุงแก้ไขได้ทันที่

6. หลักความคุ้มค่า ผู้บริหาร ต้องตระหนักว่ามีทรัพยากรค่อนข้างจำกัด ดังนั้นในการบริหารจัดการจำเป็นจะต้องยึดหลักความประหยัดและความคุ้มค่า ซึ่งจำเป็นจะต้องตั้งจุดมุ่งหมายไปที่ผู้รับบริการหรือประชาชนโดยส่วนรวม

จากแนวคิดของหลักธรรมาภิบาล สามารถสรุปได้ว่า หลักธรรมาภิบาลเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการบริหารกิจการบ้านเมืองไปในทางที่ถูกต้อง ซึ่งโดยรวมแล้วจำเป็นจะต้องยึดหลักในการบริหารคือหลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบและหลักความคุ้มค่า จึงจะบริหารบ้านเมืองให้เป็นสุขได้

บริบทองค์การบริหารส่วนตำบลนาฏ

ประวัติองค์การบริหารส่วนตำบลนาฏ

องค์การบริหารส่วนตำบลนาฏ ตั้งอยู่หมู่ที่ 15 บ้านเหล่าเม็ก ตำบลนาฏ อำเภอขามเฒ่า จังหวัดมหาสารคาม ห่างจากอำเภอขามเฒ่า ระยะทาง 6 กิโลเมตร จัดตั้งเป็นสภาตำบลนาฏ พ.ศ.

2538 ถึง วันที่ 13 กุมภาพันธ์ 2540 จัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลนาภูตั้งแต่วันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2540 เนื้อที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาภู โดยประมาณ 34 ตารางกิโลเมตร จำนวนหมู่บ้านมีทั้งหมด 17 หมู่บ้าน (สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาภู, 2550)

| | | |
|-------------|-------------------------|------------------|
| ทิศตะวันออก | ติดต่อกับตำบลยางสีสุราช | อำเภอยางสีสุราช |
| ทิศตะวันตก | ติดต่อกับอำเภอนาโพธิ์ | จังหวัดบุรีรัมย์ |
| ทิศเหนือ | ติดต่อกับตลหนองกง | อำเภอนาเชือก |
| ทิศใต้ | ติดต่อกับตลแวงคง | อำเภอยางสีสุราช |



ตราสัญลักษณ์องค์การบริหารส่วนตำบลนาภู

ลักษณะภูมิประเทศ ลักษณะภูมิประเทศโดยทั่วไปของตำบลนาภูเป็นพื้นที่ค่อนข้างราบเรียบ ไม่มีภูเขาพื้นที่โดยทั่วไปห่างจากระดับน้ำทะเล มีป่าเนินเขาที่สาธารณะ มีหนองน้ำที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ และใช้ทำการขุดลอกหนองน้ำเพิ่มขึ้น

สภาพทางเศรษฐกิจ ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพทางการเกษตรซึ่งอาศัยน้ำฝนตามธรรมชาติมีบางหมู่บ้านที่มีระบบชลประทานนอกจากนี้ยังประกอบอาชีพค้าขาย รับราชการและรับจ้าง

ข้อมูลด้านการศึกษา

| | |
|-------------------------------------|--------|
| 1. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก | 3 แห่ง |
| 2. โรงเรียนประถมศึกษา | 3 แห่ง |
| 3. โรงเรียนมัธยมศึกษา | 1 แห่ง |
| 3. โรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา | - แห่ง |
| 4. ที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำหมู่บ้าน | 2 แห่ง |

วิสัยทัศน์ (Vision)

“ ตำบลน่าอยู่ ชุมชนเข้มแข็ง การคมนาคมสะดวก ”

พันธกิจ

1. จัดให้มีการบำรุงรักษาทางบก
 2. จัดให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร
 3. จัดให้มีและรักษาทางระบายน้ำ และรักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
 4. บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของประชาชน
 5. กู้มครองดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
 6. ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
- มีปัญหาหลายด้านที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาภู จะต้องเร่งดำเนินการแก้ไขและพัฒนาท้องถิ่นให้มีคุณภาพที่ดี ตรงกับปัญหาและความต้องการของชุมชน โดยสรุปแล้วปัญหามีดังต่อไปนี้

อำนาจหน้าที่ของส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลนาภู อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม

1. สำนักปลัด มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

- 1.1 หน้าที่ในการบริหารงานทั่วไป
- 1.2 งานธุรการ งานพิมพ์ดีด
- 1.3 งานการเจ้าหน้าที่
- 1.4 งานสวัสดิการ
- 1.5 งานการประชุม
- 1.6 งานเกี่ยวกับการตราข้อบัญญัติตำบล ข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่าย
- 1.7 งานนิติการ
- 1.8 งานการพาณิชย์
- 1.9 งานจัดทำแผนพัฒนาตำบล และงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

2. ส่วนการคลัง มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

- 2.1 หน้าที่เกี่ยวกับการรับเงินการเบิกจ่ายเงิน การฝากเงิน การเก็บรักษาเงินการตรวจเงิน
- 2.2 การหักภาษีเงินได้และนำส่งภาษี
- 2.3 งานเกี่ยวกับการตัด โอนเงินเดือน
- 2.4 งานรายงานเงินคงเหลือประจำวัน
- 2.5 งานขออนุมัติเบิกคັคปีและขยายเวลาเบิกจ่าย

- 2.6 งานการจัดทำงบ แสดงฐานะทางการเงิน งบทรัพย์สิน หนี้สิน เงินสะสม
- 2.7 งานจัดทำบัญชีทุกประเภท
- 2.8 งานทะเบียนคุมเงินรายได้ รายจ่าย
- 2.9 งานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องและได้รับมอบหมาย

3. ส่วนโยธา มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

- 3.1 หน้าที่เกี่ยวกับการสำรวจ ออกแบบ เขียนแบบ อาคาร สะพาน แหล่งน้ำ ฯลฯ
- 3.2 งานประมาณการค่าใช้จ่ายตามโครงการ
- 3.3 งานควบคุมอาคาร
- 3.4 งานการก่อสร้าง
- 3.5 งานซ่อมบำรุงทาง อาคาร สะพาน แหล่งน้ำ
- 3.6 งานควบคุมการก่อสร้าง
- 3.7 งานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง หรือได้รับมอบหมาย

4. ส่วนสวัสดิการและสังคม

- 4.1 งานสวัสดิการเบี่ยงชีพ
- 4.2 งานกำกับดูแลด้านต่างๆของเยาวชน
- 4.3 งานส่งเสริมอาชีพกลุ่มต่างๆภายในตำบล
- 4.4 งานพัฒนาศูนย์เด็กเล็ก
- 4.5 พัฒนาคูณภาพชีวิต และการรักษาความสะอาด บ้านเมือง

การบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลนาฏ

สำนักปลัด อบต.

เพื่อให้การบริหารงานธุรการ งานการเจ้าหน้าที่ งานบริหารงานทั่วไป งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล เกิดประโยชน์สูงสุดต่อหน่วยงาน สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล แบ่งส่วนราชการออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

1. งานธุรการ
2. งานบุคลากร
3. งานแผนและงบประมาณ

โดยแต่ละส่วนมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

1. งานธุรการ มีหน้าที่เกี่ยวกับงานสารบรรณของ อบต. งานเลขานุการ และ งานประชุม สภาคณะผู้บริหาร และพนักงานส่วนตำบล จัดทำคำสั่งและประกาศของ อบต. งานขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์เหรียญจักรพรรดิมาลา และคุณประโยชน์ และอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

2. งานบุคลากร มีหน้าที่รับผิดชอบงานบริหารงานบุคคลของพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้างและพนักงานจ้าง งานบรรจุแต่งตั้ง โอน ย้าย และเลื่อนระดับ งานสอบแข่งขัน สอบคัดเลือก และการคัดเลือก งานทะเบียนประวัติ และบัตรประวัติคณะผู้บริหาร สมาชิกสภา อบต. พนักงาน ลูกจ้าง และพนักงานจ้าง งานปรับปรุงประสิทธิภาพในการบริหารงานบุคคล งานประเมินผล การปฏิบัติงานประจำปี งานพัฒนาบุคลากร เช่น การฝึกอบรมสัมมนา การศึกษาและดูงาน การขอรับทุนการศึกษา งานพิจารณาเลื่อนเงินเดือนพนักงาน ลูกจ้าง และพนักงานจ้าง การบำเหน็จความชอบ เป็นกรณีพิเศษ และอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

3. งานแผนและงบประมาณ มีหน้าที่ในการจัดทำแผนพัฒนา อบต.ประจำปี และแผน 3 ปี จัดทำข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี ข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม ให้เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด สำนักงานปลัด อบต. มีบุคลากรทั้งสิ้น 6 คน เป็นข้าราชการ 5 คน และพนักงานจ้างทั่วไป 1 คน มีการจัดรูปแบบสำนักงานให้มีบรรยากาศในการทำงาน โดยใช้ระบบ 5 ส.

การจัดโครงสร้างองค์กรและสายการบังคับบัญชา ถือตามหน้าที่ที่กำหนดไว้ชัดเจน มีการมอบหมายหน้าที่การปฏิบัติโดยการออกเป็นคำสั่ง อบต.

สรุป สภาพแวดล้อมของการควบคุมโดยรวมของสำนักงานปลัด อบต. อยู่ในเกณฑ์ปานกลาง บุคลากรมีความรู้ความสามารถและทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน

ส่วนการคลัง

ส่วนการคลังเป็นส่วนราชการสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาภู มีหน้าที่ครอบคลุม 4 ส่วน ได้แก่

1. ส่วนการเงินและบัญชี
2. ส่วนการจัดซื้อจัดจ้าง
3. ส่วนการควบคุมพัสดุ
4. ส่วนจัดเก็บรายได้

โดยแต่ละส่วนมีหน้าที่ความรับผิดชอบและวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. ส่วนการเงินและบัญชี มีหน้าที่ควบคุมและจัดทำทะเบียนงบประมาณรายจ่าย ตรวจสอบการเบิกจ่ายเงิน และตรวจสอบหลักฐานใบสำคัญคู่จ่าย จัดทำฎีกาเบิกจ่ายเงินทุกประเภท

จัดทำบัญชีและทะเบียนที่เกี่ยวข้องทุกประเภท งานจัดทำรายงานประจำวันประจำปีและรายงานอื่น ๆ และจัดทำเรื่องโอนงบประมาณแก้ไขเปลี่ยนแปลงงบประมาณ

2. ส่วนการจัดซื้อจัดจ้าง มีหน้าที่รับผิดชอบจัดทำแผนจัดซื้อจัดจ้างประจำปี ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง จัดทำสัญญาซื้อ / จ้าง และดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจรับพัสดุ ตรวจรับงานจ้าง คณะกรรมการกำหนดราคากลาง และคณะกรรมการอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การจัดซื้อจัดจ้างตรงตามความต้องการที่แท้จริง มีความโปร่งใส มีประสิทธิภาพ และเป็นไปตามระเบียบพัสดุ

3. ส่วนการควบคุมพัสดุ มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการจัดทำทะเบียนคุมพัสดุ ควบคุมดูแลและเก็บรักษาพัสดุ การจำหน่ายพัสดุ การตรวจสอบการรับ-จ่ายพัสดุและการเก็บรักษาพัสดุ เพื่อให้การเก็บรักษาพัสดุเป็นระเบียบเรียบร้อยพร้อมใช้งาน ปลอดภัย และบันทึกบัญชีถูกต้อง ครบถ้วน เป็นไปตามระเบียบพัสดุฯ

4. งานจัดเก็บรายได้ มีหน้าที่ศึกษา วิเคราะห์ วิจัยและเสนอแนะเพื่อจัดเก็บภาษีอากรทุกประเภทค่าธรรมเนียม และการจัดเก็บภาษี งานประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการชำระภาษี งานตรวจสอบและจัดทำบัญชีผู้ที่อยู่ในเกณฑ์เสียภาษีในปีงบประมาณ จัดทำทะเบียนคุมผู้ชำระภาษี (ผ.ท.5) งานพิจารณาประเมินและกำหนดค่าภาษี ค่าธรรมเนียมในเบื้องต้น เพื่อนำเสนอพนักงานเจ้าหน้าที่ งานดำเนินการเกี่ยวกับการพิจารณาอุทธรณ์ภาษี งานเก็บรักษา และนำส่งเงินประจำวัน งานเก็บรักษาเอกสาร และหลักฐานการเสียภาษี ค่าธรรมเนียม และรายได้อื่น เพื่อให้การจัดเก็บรายได้ของ อบค. ถูกต้อง เป็นไปตามระเบียบที่เกี่ยวข้อง มีงบประมาณสำหรับพัฒนา อบค. ต่อไป

ส่วนโยธา

ส่วนโยธา องค์การบริหารส่วนตำบลนาภู มีหน้าที่ควบคุมและรับผิดชอบการปฏิบัติงานหน้าที่ของงานวิศวกรรม งานสถาปัตยกรรม งานผังเมือง และงานควบคุมอาคาร ให้เป็นไปตามกฎหมาย แต่ทั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลนาภู เป็น อบค.ขนาดเล็ก ส่วนโยธาจึงมีภารกิจหลัก ๆ ที่สำคัญดังนี้

งานสาธารณูปโภค มีหน้าที่เกี่ยวกับ

1. งานด้านการก่อสร้างอาคาร ถนน สะพาน ทางเท้า เขื่อน และสิ่งติดตั้งอื่น ๆ
2. งานวางโครงการและควบคุมการก่อสร้าง
3. งานซ่อมบำรุงรักษาอาคาร ถนน สะพาน เขื่อน ทางเท้า
4. งานควบคุมดูแลอาคารสถานที่
5. งานปรับปรุงแก้ไขและป้องกันสิ่งแวดล้อมเป็นพิษ
6. งานให้คำปรึกษาแนะนำหรือตรวจสอบเกี่ยวกับงานก่อสร้าง

7. งานด้านโยธา

8.งานประมาณราคา งานซ่อมบำรุงรักษา

9. งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

งานสถานที่และไฟฟ้าสาธารณะ มีหน้าที่เกี่ยวกับ

1. งานออกแบบ จัดสถานที่ ติดตั้งไฟฟ้า ทั้งงานรัฐพิธี งานประเพณีและงานอื่น ๆ
2. งานประมาณการ
3. งานจัดสถานที่เนื่องในงานรัฐพิธี ประเพณี และงานอื่น ๆ
4. งานเก็บรักษาวัสดุ อุปกรณ์เกี่ยวกับการจัดสถานที่
5. งานสำรวจออกแบบและคำนวณอุปกรณ์ไฟฟ้า
6. งานควบคุมการก่อสร้างในการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้า
7. งานซ่อมบำรุงไฟฟ้าในเขตตำบล
8. งานให้คำปรึกษาแนะนำตรวจสอบในด้านการไฟฟ้า
9. งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการควบคุมของส่วนโยธา

ส่วนโยธา มีบุคลากรทั้งหมด 2 คน เป็นข้าราชการ 2 คน หลักของส่วนโยธาจะเน้นงานด้านโยธา ซึ่งได้แก่ งานสาธารณูปโภค งานสถานที่และไฟฟ้าถนน

หัวหน้าส่วนโยธา จบสาขาวิทยาศาสตร์บัณฑิต เทคโนโลยีอุตสาหกรรม (ก่อสร้าง) มีหน้าที่ในการกำกับ ดูแลงานในสังกัดส่วนโยธา และมีหน้าที่ในการประมาณราคา เขียนแบบ งานก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลนาภู โดยมี ช่างนายโยธา 1 คน รับผิดชอบงานที่รับมอบหมาย

สภาพแวดล้อมการควบคุมโดยรวมของส่วนโยธา อยู่ในเกณฑ์ปานกลาง บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการทำงานและมีความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติเป็นอย่างดี แต่ยังมีบุคลากรบางคนขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน ขาดความรอบคอบในการทำงาน ซึ่งอาจก่อให้เกิดความผิดพลาดได้

ส่วนโยธา มีการปฏิบัติงานที่ไม่ซับซ้อน และมีลักษณะคล้ายคลึงกัน องค์การบริหารส่วนตำบลนาภู จึงประเมินความเสี่ยงในภาพรวมเพียงกิจกรรมเดียว คือ งานสาธารณูปโภค งานสถานที่และไฟฟ้าถนน

ส่วนสวัสดิการสังคม

จัดทำแผนระบบงานข้อมูลข่าวสารสนเทศ และการประมวลข้อมูลในเชิงคณิตศาสตร์เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาท้องถิ่น เช่น กชช 2ค จปฐ เป็นหน่วยงานที่ต้องมีหัวหน้าระดับ 3 ขึ้นไปเพื่อเสนอเป็นเลขานุการในการประชุมในประชาคม ประชาเมือง ระดับต่างๆ หมายในที่ประชุม ซึ่งต้องให้มีมติที่ประชุมเพื่อตัดสินใจปัญหา ในลักษณะซึ่งมีผลทางกฎหมาย เช่น ประชาคมหมู่บ้านประชาคมตำบล

ประชากรมี สนับสนุนรัฐในเชิงนโยบาย เช่น กองทุนหมู่บ้านใช้ในการตรวจสอบบัญชี ให้ความรู้เกี่ยวกับการบริหารตนเองของกองทุนหมู่บ้าน เช่น OTOP กลุ่มอาชีพ ตลอดจนงานทางด้านสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ และผู้ยากไร้

ส่วนสวัสดิการสังคมองค์การบริหารส่วนตำบลนาภู มีหน้าที่ครอบคลุม 4 ฝ่าย

1. ฝ่ายสวัสดิการและพัฒนาชุมชน ศูนย์เยาวชน , งานศูนย์วัฒนธรรม , งานการศึกษา ฝึกอบรมพัฒนาการ ให้ความรู้และจัดตั้งควบคุมดูแล ศูนย์เยาวชน จัดงานเกี่ยวกับศิลปวัฒนธรรมของท้องถิ่น รวมทั้งติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชน
2. ฝ่ายสังคมสงเคราะห์ มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานสงเคราะห์เด็กและสตรี คนชราและผู้พิการ , ผู้ป่วยเอดส์ งานส่งเสริมสุขภาพและลานข้อมูล การจัดเก็บข้อมูล การวิเคราะห์แปลผล ตลอดจนการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชน
3. ฝ่ายส่งเสริมอาชีพ มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับ การฝึกอบรม กลุ่มอาชีพ พัฒนาศักยภาพกลุ่ม ฝึกอบรมให้ความรู้กับกลุ่มอาชีพ คิดคามประเมินผลกลุ่มต่างๆ ตลอดจนติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

ส่วนสวัสดิการสังคม มีบุคลากรทั้งสิ้น 1 คน เป็นข้าราชการ 1 คน มีการจัดรูปแบบสำนักงานให้มีบรรยากาศในการทำงานโดยใช้ระบบ 5 ส

สภาพแวดล้อมการควบคุมโดยรวมของส่วนสวัสดิการสังคมอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถและทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานยังไม่เพียงพอในการปฏิบัติงาน ทำให้งานบางอย่างล่าช้าและอาจเกิดความผิดพลาดได้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่องเกี่ยวกับความพึงพอใจนี้ มีผู้ทำการศึกษาวิจัยเป็นจำนวนมากและมีงานวิจัยอื่นๆ ที่คล้ายคลึงกัน ผู้วิจัยได้ ได้ศึกษาค้นคว้าในส่วนที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชน เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานของคณะผู้บริหาร องค์การบริหารส่วนตำบลนาภู อำเภอขามเฒ่าสุราษฎร์ธานี จังหวัดมหาสารคาม ดังที่จะกล่าวต่อไปนี้

ทวีพงษ์ หินคำ (2541: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารสุขภาพลริมได้ จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า

1. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริหารงานรูปแบบสุขภาพลริมอยู่ในระดับปานกลาง
2. การศึกษา อาชีพ รายได้ และอายุ มีผลทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริหารงานรูปแบบสุขภาพลริมแตกต่างกัน

3. ความต้องการของประชาชนในด้านการบริการสาธารณะ 5 ลำดับ คือ 1) สร้างและบำรุงรักษา 2) รักษาความสะอาดเรียบร้อย 3) ติดตั้งและบำรุงไฟฟ้า 4) ส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร 5) สร้างและบำรุงทางระบายน้ำ

สุเชษฐ์ ทรัพย์สินเสริม (2541: บทคัดย่อ) ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลคอนแก้ว อำเภอแมริม จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า

1. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการทำงาน ของสภาองค์การบริหารส่วนตำบลโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำ
2. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการทำงาน ของคณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลอยู่ในระดับต่ำ
3. การศึกษาและอาชีพมีผลทำให้ประชาชนพึงพอใจต่อการทำงานของคณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลต่างกัน อยู่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และระดับ .001
4. ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินงานองค์การบริหารส่วนตำบลโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำ
5. การศึกษามีผลทำให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
6. ประชาชนมีความคิดเห็นต่อปัญหาขององค์การบริหารส่วนตำบล 5 ประการ คือ 1) ประชาชนไม่มีโอกาสและช่องทางจะแสดงความคิดเห็นในการวางแผน 2) งบประมาณไม่เพียงพอ 3) ขาดการประชาสัมพันธ์ 4) คณะกรรมการองค์การบริหารส่วนตำบล ขาดความรู้ความสามารถในการบริหารงาน 5) กระบวนการวางแผนเพื่อกำหนดโครงสร้างและกำหนดการงานของตำบลมีปัญหาและไม่มีความชัดเจนแน่นอน

งานวิจัยนี้มีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้ 1) ควรสร้างความเข้าใจแก่ประชาชนเพียงพอที่จะสามารถแบ่งแยกความแตกต่างระหว่างบทบาทของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน กับองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งจะทำให้ความสำคัญขององค์การบริหารส่วนตำบล ในฐานะที่เป็นองค์กรท้องถิ่นของประชาชนเพิ่มสูงขึ้น 2) รัฐบาลควรจัดสรรเงินรายได้จากทรัพยากรของชาติบางประเภท ให้แก่องค์การบริหารส่วนตำบลต่างๆ อย่างทั่วถึง นอกเหนือจากเงินอุดหนุน เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่ประชาชนทั้งประเทศ 3) ควรมีการกำหนดเส้นแบ่งที่ชัดเจน เกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของรัฐบาลกลางกับอำนาจหน้าที่ของประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบล 4) ควรดำเนินโครงการเผยแพร่ความรู้ให้แก่ประชาชนในเรื่ององค์การบริหารส่วนตำบลอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ประชาชนเกิดความหวัง และร่วมเสริมสร้างความเข้มแข็ง ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของตนเองต่อไปในอนาคต

ศุภรักษ์ เส็มหมัด (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรอ อำเภอรามัน จังหวัดยะลา พบว่าประชาชนมีระดับความ

พึงพอใจด้านบริการสาธารณะเรื่อง ดังขณะที่ไว้ตามจุดต่าง ๆ ส่วนด้านการประชาสัมพันธ์ขององค์การบริหารส่วนตำบล ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับต่ำ

บุญเลิศ บุรณุปกรณ์ (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ต่อผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่แต่ละด้าน คือ มีความพึงพอใจด้านคุณสมบัติของผู้บริหารในระดับมาก มีความพึงพอใจด้านการปฏิบัติคานนโยบาย และด้านผลงานของผู้บริหาร ในระดับปานกลาง ปัจจัยส่วนตัวของประชาชนประกอบด้วย อายุ ระดับการศึกษา และภูมิลำเนา มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้บริหาร

ชาญชัย ราชโคตร (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการ ของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น โดยศึกษาจากประชาชนผู้มาขอรับบริการต่อสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น จำนวน 420 คน พบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง
2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความสะอาดของอาคารสถานที่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ ด้านความเสมอภาคของการให้บริการ
3. การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชน ระหว่างกลุ่มอาชีพ และเพศ พบว่า กลุ่มอาชีพ ทั้ง 6 กลุ่มอาชีพมีความพึงพอใจแตกต่างกัน ความพึงพอใจของประชาชนระหว่างกลุ่มเพศชาย และเพศหญิง พบว่า มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น ใกล้เคียงกัน

พัฒนา ทองไทย (2542: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานของคณะผู้บริหารเทศบาลตำบลสว่างแดนดิน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจการบริหารงานของคณะผู้บริหารเทศบาลตำบลสว่างแดนดินภาพรวมในระดับต่ำ เมื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจระดับสูงด้านการจัดหารายได้ แต่มีความพึงพอใจในระดับต่ำในด้านที่เหลือเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ ความพึงพอใจในด้านการควบคุมการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านการบริหารงานเทศบาล ด้านการปฏิบัติตามนโยบายหาเสียง ด้านการพัฒนาท้องถิ่น และด้านการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน

ประชาชนที่มีการศึกษาค่ำกว่าระดับปริญญาตรีมีความพึงพอใจการบริหารงานของคณะผู้บริหารเทศบาลภาพรวมสูงกว่าประชาชนที่มีการศึกษาคั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญ

ทางสถิติที่ระดับ .05 ในขณะที่ประชาชนเพศชายและหญิง ประชาชนที่มีระดับอายุ มีอาชีพ และระดับรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจการบริหารงานของคณะผู้บริหารเทศบาลตำบลไม่แตกต่างกัน

การบริหารในท้องถิ่น ก็คืออาศัยบุคคลในท้องถิ่น ได้รับเลือกตั้งมาโดยประชาชนให้เข้ามาทำหน้าที่ดูแลความสงบสุข ความเรียบร้อย การจัดหารายได้ รวมทั้งพัฒนาท้องถิ่นตามอำนาจหน้าที่ที่กำหนด การได้รับเลือกตั้งเข้ามาของผู้บริหารท้องถิ่นเหล่านี้ประชาชนต่างก็มีความคาดหวังว่าจะเข้ามาทำหน้าที่บริหารให้ท้องถิ่นมีความเจริญก้าวหน้าและประชาชนอยู่ดีกินดี แต่เมื่อเข้ารับมาทำหน้าที่แล้วจะปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของแนวทางการกระจายอำนาจตามหลักการปกครองท้องถิ่นหรือไม่ นั่นประชาชนที่เลือกตั้งเข้ามาจะทำหน้าที่เป็นผู้ประเมินได้เป็นอย่างดี ผ่านการแสดงออกในลักษณะความพึงพอใจที่มีต่อผู้บริหารที่ได้รับเลือกเข้าไปทำงานในท้องถิ่นระยะหนึ่ง

องค์การบริหารส่วนตำบลนาภู อำเภอขามเฒ่าสุราษฎร์ธานี จังหวัดมหาสารคาม คณะผู้บริหารชุดปัจจุบันขององค์การบริหารส่วนตำบลนาภู มาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน ทำให้คณะผู้บริหารพยายามสร้างผลงานและภาพพจน์ที่ดีในการบริหารงาน ผู้ศึกษาจึงต้องการศึกษาว่าหลังจากได้รับเลือกตั้งเข้ามาปฏิบัติหน้าที่ในองค์การบริหารส่วนตำบลแล้วประชาชนมีความพึงพอใจหรือไม่ พึงพอใจด้านใดบ้าง โดยอาศัยกรอบแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องดังได้อธิบายมาทั้งหมดมาเป็นแนวทางในการศึกษา

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานของคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลนาภู อำเภอขามเฒ่าสุราษฎร์ จังหวัดมหาสารคาม โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนที่มีภูมิลำเนาในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาภู อำเภอขามเฒ่าสุราษฎร์ จังหวัดมหาสารคาม และมีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป จำนวนทั้งหมด 4,716 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างจากประชากรโดยดำเนินการดังนี้

- 2.1 ขนาดกลุ่มตัวอย่าง การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้จำนวนตัวอย่าง 369 ตัวอย่าง จากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามวิธีการของทาโร ยามาเน (Taro Yamane)
- 2.2 ทำการสุ่มให้กระจายไปตามหมู่บ้านต่างๆตามสัดส่วนด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ดังแสดงในตาราง 1 ดังนี้

ตาราง 1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างของประชากรแยกตามหมู่บ้าน ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาภู
อำเภอขามเฒ่า จังหวัดมหาสารคาม

| หมู่ที่ | ชื่อหมู่บ้าน | ประชาชน | |
|------------|--------------|-------------|-------------------|
| | | ประชากร(คน) | กลุ่มตัวอย่าง(คน) |
| หมู่ที่ 1 | นาภู | 492 | 38 |
| หมู่ที่ 2 | เหล่าหมากคำ | 357 | 28 |
| หมู่ที่ 3 | สะเดาหวาน | 427 | 33 |
| หมู่ที่ 4 | นาเลิง | 108 | 8 |
| หมู่ที่ 5 | หนองบัว | 235 | 18 |
| หมู่ที่ 6 | ป่าจิก | 214 | 17 |
| หมู่ที่ 7 | สว่าง | 191 | 15 |
| หมู่ที่ 8 | ศาลา | 316 | 25 |
| หมู่ที่ 9 | โนนสวรรค์ | 138 | 11 |
| หมู่ที่ 10 | ป่าโพธิ์ | 415 | 32 |
| หมู่ที่ 11 | ป่าแดง | 124 | 10 |
| หมู่ที่ 12 | เหล่าหมากคำ | 421 | 33 |
| หมู่ที่ 13 | สะเดาหวาน | 384 | 30 |
| หมู่ที่ 14 | โนนทองพัฒนา | 289 | 23 |
| หมู่ที่ 15 | เหล่าเม็ก | 180 | 15 |
| หมู่ที่ 16 | โนนสวน | 133 | 10 |
| หมู่ที่ 17 | หนองบัวชุม | 292 | 23 |
| | รวม | 4,716 | 369 |

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

1. ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามรวบรวมข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย ข้อมูลเกี่ยวกับเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อปี มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริหารงานของ คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลนาภู จำนวน 3 ด้าน คือ

1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน จำนวน 10 ข้อ
2. ด้านการพัฒนาสังคม จำนวน 12 ข้อ
3. ด้านการเมืองและการบริหาร จำนวน 10 ข้อ

ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อยและน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ลักษณะคำถามเป็นปลายเปิด (Open Form)

2. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานของคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลนาภู อำเภอขามเฒ่า จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร บทความและรายงานการวิจัยเกี่ยวกับแนวคิด และหลักเกณฑ์การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ตลอดจนสภาพและปัญหาการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล
2. สร้างแบบสอบถามศึกษาเพื่อวัดความพึงพอใจในเรื่องของ งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการพัฒนาสังคม และด้านการเมืองและการบริหาร
3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อพิจารณาและตรวจสอบความถูกต้อง แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข
4. นำแบบสอบถามที่ได้รับการแนะนำ แก้ไขและตรวจสอบความถูกต้อง ตามเนื้อหาแล้วนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ตรวจสอบเพื่อหาความเที่ยงตรงเชิงประจักษ์ (Face Validity) โดยผู้เชี่ยวชาญที่ตรวจสอบความถูกต้อง ได้แก่

4.1 นางนงนุชกาน ศรีจันทร์โท ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาภู

อำเภอขงสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม

4.2 นางสาวรุ่งนภา ทูมมาลา ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงสะอาด

อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

4.3 นางจิราพร ผลสว่าง ครู คส. 1 โรงเรียนวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม

5. นำแบบสอบถามที่ได้จากการตรวจสอบ แก้ไขจากผู้เชี่ยวชาญและคณะกรรมการควบคุมภาคนี้พนธ์มาปรับปรุงแก้ไขและเสนอให้คณะกรรมการควบคุมภาคนี้พนธ์พิจารณาอีกครั้ง แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น

6. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคอนกลาง อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 30 คน เพื่อหาความเชื่อมั่น

7. หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ .9629 ซึ่งผ่านเกณฑ์สามารถนำไปเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามลำดับขั้นคอนดังต่อไปนี้

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์เรียบร้อยแล้วไปเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง

2. นำแบบสอบถามที่ได้จากกลุ่มตัวอย่าง จากแบบสอบถาม 369 ฉบับ เก็บรวบรวมข้อมูลมาได้ และมีความสมบูรณ์จำนวน 356 ฉบับคิดเป็นร้อยละ 96.47

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. หลังจากการเก็บข้อมูลจากการวิจัยภาคสนามแล้ว นำแบบสอบถามที่ได้มาตรวจสอบความสมบูรณ์ถูกต้องของแบบสอบถาม

2. ประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลดำเนินการดังนี้

2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามวิเคราะห์ด้วยการหาค่าความถี่และค่าร้อยละ

2.2 การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานของคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลนาฏ วิเคราะห์ด้วยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

(Standard Deviation) พร้อมนำค่าเฉลี่ยมาเปรียบเทียบตามเกณฑ์ต่อไปนี้ (บุญชม ศรีสะอาด.2535: 111)

| | | |
|-----------|-------------|--------------------------------------|
| ค่าเฉลี่ย | 4.51- 5.00 | หมายถึง ระดับความพึงพอใจมีมากที่สุด |
| ค่าเฉลี่ย | 3.51- 4.50 | หมายถึง ระดับความพึงพอใจมีมาก |
| ค่าเฉลี่ย | 2.51- 3.50 | หมายถึง ระดับความพึงพอใจมีปานกลาง |
| ค่าเฉลี่ย | 1.51- 2.50 | หมายถึง ระดับความพึงพอใจมีน้อย |
| ค่าเฉลี่ย | 1.00 – 1.50 | หมายถึง ระดับความพึงพอใจมีน้อยที่สุด |

2.3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา

(Content Analysis) โดยจัดทำตอบเข้าประเด็นเดียวกันแล้วแจกแจงความถี่หาค่าร้อยละ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

สถิติที่ใช้ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ

โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach)

2. สถิติพื้นฐานที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

2.1. ค่าร้อยละ (Percentage)

2.2 ค่าเฉลี่ย (Mean)

2.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานของคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลนาภู อำเภอขวงสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. การวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยใช้สัญลักษณ์ตามสถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

\bar{X} แทนค่า ค่าเฉลี่ย (Mean)

S.D. แทนค่า ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

การวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทำการวิเคราะห์เป็น 3 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานของคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลนาภู อำเภอขวงสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์เป็นตอนๆ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ปรากฏดังตาราง 2 ดังนี้
 ตาราง 2 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

| ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม | จำนวน N=356 | ร้อยละ |
|--------------------------------|----------------|--------|
| เพศ | | |
| ชาย | 230 | 64.6 |
| หญิง | 126 | 35.4 |
| รวม | 356 | 100 |
| อายุ | | |
| อายุ 18 ปี – 30 ปี | 71 | 19.9 |
| อายุ 31 ปี – 40 ปี | 135 | 37.9 |
| อายุ 41 ปี – 50 ปี | 71 | 19.9 |
| อายุ 51 ปีขึ้นไป | 79 | 22.2 |
| รวม | 356 | 100 |
| ระดับการศึกษา | | |
| ประถมศึกษา | 228 | 64.0 |
| มัธยมศึกษา | 110 | 30.9 |
| ปวช./ปวส./อนุปริญญา | 16 | 4.5 |
| ปริญญาตรี | 2 | .6 |
| รวม | 356 | 100 |

ตาราง 2 (ต่อ)

| ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม | จำนวน N=356 | ร้อยละ |
|--------------------------------|----------------|--------|
| อาชีพ | | |
| รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ | 8 | 2.2 |
| เกษตรกรกรรม(ทำนา,ทำสวน,ทำไร่) | 260 | 73.0 |
| รับจ้างทั่วไป | 61 | 17.1 |
| ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว | 23 | 6.5 |
| นักเรียน/นักศึกษา | 4 | 1.1 |
| รวม | 356 | 100 |
| รายได้ | | |
| ไม่เกิน 5,000 | 286 | 80.3 |
| 5,001 – 10,000 | 51 | 14.3 |
| 10,001-20,000 | 11 | 3.1 |
| สูงกว่า 20,001 บาทขึ้นไป | 8 | 2.3 |
| รวม | 356 | 100 |

จากตาราง 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 356 คน เมื่อจำแนกตามเพศเป็นชาย 230 คน (ร้อยละ 64.6) และเป็นหญิง 126 คน (ร้อยละ 35.4)

จำแนกตามช่วงอายุ ช่วงอายุ 31-40 ปี มีจำนวนมากที่สุด 135 คน (ร้อยละ 37.9) รองลงมาคือ ช่วงอายุ 51 ปีขึ้นไป 79 คน (ร้อยละ 22.2)

จำแนกตามระดับการศึกษา ระดับประถมศึกษาจำนวนมากที่สุด 228 คน (ร้อยละ 64) รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษา 110 คน (ร้อยละ 30.9)

จำแนกตามอาชีพ อาชีพเกษตรกรกรรม มีจำนวนมากที่สุด 260 คน (ร้อยละ 73.0) รองลงมาคือ อาชีพรับจ้างทั่วไป 61 คน (ร้อยละ 17.1)

จำแนกตามรายได้ จะมีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท มีจำนวนมากที่สุด 286 คน (ร้อยละ 80.3) รองลงมาคือ มีรายได้ 5,001 - 10,000 บาท 51 คน (ร้อยละ 14.3)

ตอนที่ 2 ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการบริหารงานของคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลนาภู อำเภอขามศรีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ปรากฏดังตาราง 4-6 ดังนี้ ตาราง 3 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานของคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลนาภู อำเภอขามศรีสุราช จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวม

| ความพึงพอใจ | \bar{x} | S.D | ความหมาย |
|--------------------------|-----------|------|----------|
| 1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน | 3.15 | 1.25 | ปานกลาง |
| 2. ด้านการพัฒนาสังคม | 3.62 | 1.13 | มาก |
| 3. ด้านการเมืองและบริหาร | 3.39 | 1.06 | ปานกลาง |
| รวมเฉลี่ย | 3.39 | 1.14 | ปานกลาง |

จากตาราง 3 พบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานของคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลนาภู อำเภอขามศรีสุราช จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.39$) เมื่อพิจารณา เป็นรายด้าน พบว่า ด้านการพัฒนาสังคม อยู่ในระดับมาก นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ด้านการพัฒนาสังคม ($\bar{x} = 3.62$) รองลงมาคือ ด้านการเมืองและบริหาร ($\bar{x} = 3.39$) และด้านโครงสร้างพื้นฐาน ($\bar{x} = 3.39$) ตามลำดับ

ตาราง 4 ความพึงพอใจของประชาชนในต่อการบริหารงานของคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลนาฏ อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

| ความพึงพอใจ | \bar{x} | S.D | ความหมาย |
|--|-----------|------|----------|
| 1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน | | | |
| 1.1 การติดตั้งไฟฟ้า แสงสว่างตามถนนและเขตชุมชน | 2.91 | 1.26 | ปานกลาง |
| 1.2 การก่อสร้างและซ่อมแซมถนนหลักและถนนในซอย | 3.13 | 1.22 | ปานกลาง |
| 1.3 จัดให้มีถนนคอนกรีต ถนนลาดยางและถนนหินคลุก | 3.22 | 1.24 | ปานกลาง |
| 1.4 การกำจัดขยะมูลฝอยในเขตพื้นที่ | 2.50 | 1.11 | ปานกลาง |
| 1.5 การจัดให้มีน้ำเพื่อการเกษตร | 2.84 | 1.25 | ปานกลาง |
| 1.6 การจัดบริการน้ำดื่มในชุมชน | 2.82 | 1.24 | ปานกลาง |
| 1.7 การจัดให้มีอ่างเก็บน้ำ สระน้ำเพื่อใช้ในการเกษตร | 3.55 | 1.28 | มาก |
| 1.8 การจัดบริการดูแลรักษาสาธารณะสมบัติ เช่น ทางระบายน้ำ คูคลองและอาคาร เพื่อให้อยู่ในสภาพการใช้งานได้ | 3.55 | 1.30 | มาก |
| 1.9 การรักษาสิ่งแวดล้อม เช่น การปลูกต้นไม้ รักษาต้นไม้สองข้างถนน และสถานที่ทั่วไปในเขต อบต. ที่ท่านอาศัยอยู่ | 3.20 | 1.26 | ปานกลาง |
| 1.10 ขยายระบบประปาหมู่บ้านให้มีน้ำไว้สำหรับบริโภคทุกครัวเรือน | 3.78 | 1.35 | มาก |
| รวมเฉลี่ย | 3.15 | 1.25 | ปานกลาง |

จากตาราง 4 พบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานของคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลนาฏ อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ด้านโครงสร้างพื้นฐาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.15$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อ 1.7, 1.8 และ 1.10 อยู่ในระดับมาก นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 1.10 ขยายระบบประปาหมู่บ้านให้มีน้ำไว้สำหรับบริโภคทุกครัวเรือน ($\bar{x} = 3.78$) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้อ 1.6 การจัดบริการน้ำดื่มในชุมชน ($\bar{x} = 2.82$)

ตาราง 5 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานของคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล
นาฏ อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ด้านการพัฒนาสังคม

| ความพึงพอใจ | \bar{x} | S.D | ความหมาย |
|---|-----------|------|----------|
| 2. ด้านการพัฒนาสังคม | | | |
| 2.1 อบต. มีการส่งเสริมการศึกษา เช่น จัดทุนการศึกษาให้กับนักเรียน | 3.70 | 1.17 | มาก |
| 2.2 จัดตั้งศูนย์การศึกษาเด็กก่อนเกณฑ์ | 3.98 | 1.09 | มาก |
| 2.3 ประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ให้ช่วยเหลือคนพิการ | 3.28 | 1.00 | ปานกลาง |
| 2.4 การป้องกันและแก้ไขปัญหาโรคพิษสุนัขบ้า | 3.19 | 1.22 | ปานกลาง |
| 2.5 ส่งเสริมและสนับสนุนงบประมาณในการจัดกิจกรรมต่อต้านยาเสพติด | 3.64 | 1.09 | มาก |
| 2.6 สนับสนุนการจัดสถานบริการของสถานีนามัยและบริการสาธารณสุขมูลฐานให้ครอบคลุม | 3.64 | 1.18 | มาก |
| 2.7 การติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ในการส่งเสริมพัฒนากลุ่มสตรี | 3.53 | 1.17 | มาก |
| 2.8 มีการส่งเสริมการพัฒนาผู้สูงอายุ เช่น จัดกิจกรรมให้ผู้สูงอายุได้ออกกำลังกาย | 3.47 | 1.17 | ปานกลาง |
| 2.9 จัดหาอุปกรณ์กีฬาและสนับสนุนการแข่งขันกีฬาของเยาวชน | 3.98 | 1.11 | มาก |
| 2.10 ส่งเสริมและสนับสนุนงบประมาณในการป้องกัน โรคติดต่อชนิดต่างๆ | 3.52 | 1.20 | มาก |
| 2.11 ส่งเคราะห์ผู้ประสบภัยธรรมชาติและผู้สูงอายุในเขตพื้นที่ อบต. ที่ท่านอาศัยอยู่ | 3.76 | 1.14 | มาก |
| 2.12 ส่งเสริมและให้ความสำคัญแก่เด็ก เยาวชน สตรี คนชรา ผู้พิการ และผู้ยากไร้ | 3.78 | 1.11 | มาก |
| รวมเฉลี่ย | 3.62 | 1.13 | มาก |

จากตาราง 5 พบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานของคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลนาฏ อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ด้านการพัฒนาสังคม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.62$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อ 2.3, 2.4 และ 2.8 อยู่ในระดับ

ปานกลาง นอกนั้นอยู่ในอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 2.9 จัดตั้งศูนย์การศึกษาเด็กก่อนเกณฑ์ และจัดหาอุปกรณ์กีฬาและสนับสนุนการแข่งขันกีฬาของเยาวชน ($\bar{x} = 3.98$) รองลงมาคือ ข้อ 2.1 อบต. มีการส่งเสริมการศึกษาเช่น จัดทุนการศึกษาให้กับนักเรียน ($\bar{x} = 3.70$) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้อ 2.4 การป้องกันและแก้ไขปัญหาโรคพิษสุนัขบ้า ($\bar{x} = 3.19$)

ตาราง 6 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานของคณะผู้บริหารส่วนองค์การบริหารตำบลนาฏ อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ด้านการเมืองและการบริหาร

| ความพึงพอใจ | \bar{x} | S.D | ความหมาย |
|--|-----------|------|----------|
| 3. ด้านการเมืองและการบริหาร | | | |
| 3.1 สร้างความสัมพันธ์อันดีและสร้างความมั่นใจเกี่ยวกับการบริหารงานแก่ประชาชน | 3.31 | 1.02 | ปานกลาง |
| 3.2 จัดซื้ออุปกรณ์ในการปฏิบัติงานได้เพียงพอ และมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ | 3.12 | 1.03 | ปานกลาง |
| 3.3 จัดกิจกรรมปลูกจิตสำนึกของนักการเมืองท้องถิ่นให้มีความตระหนักในบทบาทหน้าที่ของตนเอง | 3.37 | 1.04 | ปานกลาง |
| 3.4 พนักงานส่วนตำบลปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริตมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว | 3.13 | 1.05 | ปานกลาง |
| 3.5 ชักชวนให้ประชาชนเข้าร่วมกิจกรรม ประเพณีที่ อบต.จัดขึ้น | 3.83 | .98 | มาก |
| 3.6 การจัดการบริหารงานเป็นไปด้วยความสุจริตและโปร่งใส | 3.44 | 1.16 | ปานกลาง |
| 3.7 มีความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับพนักงาน อบต. | 3.79 | 1.07 | มาก |
| 3.8 การบริหารงานเป็นไปตามนโยบายที่ได้หาเสียงก่อนเข้ามาบริหารงาน | 3.32 | 1.09 | ปานกลาง |
| 3.9 จัดอบรมให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปกครองระบอบประชาธิปไตยและการเลือกตั้ง | 3.26 | 1.08 | ปานกลาง |
| 3.10 เชิญชวนและรณรงค์เกี่ยวกับการไปใช้สิทธิเลือกตั้ง | 3.42 | 1.13 | ปานกลาง |
| รวมเฉลี่ย | 3.39 | 1.06 | ปานกลาง |

จากตาราง 6 พบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานของคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลนาฏ อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ด้านการเมืองและการบริหาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.39$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 3.5 และ 3.7 อยู่ใน

ระดับมาก นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือข้อ 3.5 ชักชวนให้ประชาชนเข้าร่วมกิจกรรมประเพณีที่ อบต. จัดขึ้น ($\bar{x} = 3.83$) รองลงมาคือข้อ 3.7 มีการสะดวกในการติดต่อประสานงานกับพนักงาน อบต. ($\bar{x} = 3.79$) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้อ 3.2 จัดซื้ออุปกรณ์ในการปฏิบัติงานได้เพียงพอ และมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ($\bar{x} = 3.12$)

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ปรากฏดังตาราง 7 ดังนี้

ตาราง 7 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการบริหารงานของคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลนาฏ อำเภอขามเฒ่า จังหวัดมหาสารคาม

| ลำดับที่ | ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|----------|--|---------------|--------|
| 1 | ควรจัดให้มีอ่างเก็บน้ำเพื่อใช้ในการเกษตร | 37 | 31.4 |
| 2 | จัดหาแหล่งเงินทุน เพื่อส่งเสริมด้านอาชีพ | 19 | 16.1 |
| 3 | จัดให้มีการซื้อสมุดหนังสือให้กับเด็กที่มีรายได้น้อย | 18 | 15.3 |
| 4 | ติดตั้งไฟตามท้องถนน | 12 | 10.2 |
| 5 | จัดโครงการอบรมเยาวชนเรื่องยาเสพติด | 10 | 8.5 |
| 6 | จัดให้มีการดูแลสุขภาพแก่ผู้สูงอายุอย่างทั่วถึง | 10 | 8.5 |
| 7 | อยากให้มีส่วนที่ออกกำลังกาย | 8 | 6.8 |
| 8 | ควรสร้างถนนให้เป็นมาตรฐาน | 2 | 1.7 |
| 9 | อยากให้เจ้าหน้าที่ออกมารับรู้ข่าวสาร ปัญหาของประชาชน | 2 | 1.7 |
| | รวม | 118 | 100 |

จากตาราง 7 พบว่า ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชน โดยมีค่าร้อยละสูงสุดคือ ควรจัดให้มีอ่างเก็บน้ำเพื่อใช้ในการเกษตร ร้อยละ 31.4 รองลงมาคือ จัดหาแหล่งเงินทุนเพื่อส่งเสริมด้านอาชีพ ร้อยละ 16.1 จัดให้มีสมุดหนังสือให้กับเด็กที่มีรายได้น้อย ร้อยละ 15.3 และติดตั้งไฟตามท้องถนน ร้อยละ 10.2 ตามลำดับ

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานของคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลนาฏ อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ซึ่งสรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะตามลำดับดังนี้

1. ความมุ่งหมายของการวิจัย
2. วิธีดำเนินการวิจัย
3. สรุปผลการวิจัย
4. อภิปรายผล
5. ข้อเสนอแนะ
 1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้
 2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาฏที่มีต่อการบริหารงานของคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลนาฏ อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มีสิทธิ์เลือกตั้งในเขตตำบลนาฏ อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 4,716 คน จากทั้งหมด 17 หมู่บ้าน ได้จากการสุ่มตัวอย่างจากประชากร โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ตามตารางของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 369 คน และทำการสุ่มกระจายไปยังหมู่บ้านต่าง ๆ ด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้สร้าง เครื่องมือขึ้นเอง โดยมีอาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้องตามเนื้อหา แล้วนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญและอาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบแก้ไขให้ถูกต้องตามเนื้อหา นำแบบสอบถามไปทดสอบหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือโดยนำไป

ทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลดอนกลาง อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 30 ตัวอย่าง ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา เพื่อนำไปใช้กับประชาชนองค์การบริหารส่วนตำบลนาภู อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม แล้วนำมาวิเคราะห์ความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่น .9629

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูล ด้วยตนเองจากแบบสอบถาม จำนวน 369 คน เก็บรวบรวมข้อมูลได้ 356 ฉบับคิดเป็นร้อยละ 96.47

4. การวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้สถิติ ดังนี้

4.1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ (Percentage)

4.2 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานของคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลนาภู อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แล้วแปลผลตามเกณฑ์ตัดสินการวิเคราะห์ (บุญชม ศรีสะอาด, 2535 : 111)

4.3 วิเคราะห์ปัญหาข้อเสนอแนะที่เป็นคำถามปลายเปิด โดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยจัดคำตอบเข้าประเด็นเดียวกันแจกแจงความถี่หาค่าเฉลี่ยร้อยละเสนอข้อมูลเป็นตารางประกอบคำบรรยาย

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลต่อการบริหารงานของคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลนาภู อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยดังนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นผู้ชาย ร้อยละ 64.6 อายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 37.9 ระดับการศึกษาประถมศึกษา ร้อยละ 64 อาชีพเกษตรกร ร้อยละ 73 และมีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท ร้อยละ 79.2

2. ความระดับพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานของคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลนาภู อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการพัฒนาสังคมอยู่ในระดับมาก นอกนั้นอยู่ใน

ระดับปานกลาง รองลงมาคือ คือ ด้านการเมืองและการบริหาร และด้านโครงสร้างพื้นฐาน ตามลำดับ

3. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ของประชาชนต่อการบริหารงานของคณะผู้บริหาร องค์การบริหารส่วนตำบลนาภู อำเภอขามศรีสุราช จังหวัดมหาสารคาม จำนวนความคิดเห็นมากที่สุด คือ ต้องการให้ อบต.จัดให้มีอ่างเก็บน้ำเพื่อใช้ในการเกษตร รองลงมาคือ จัดหาแหล่งเงินทุนเพื่อส่งเสริมด้านอาชีพ จัดให้มีสมุดหนังสือให้กับเด็กที่มีรายได้น้อย และติดตั้งไฟตามท้องถนน ตามลำดับ

อภิปรายผล

จากการศึกษาภาคินพนธ์เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานของคณะผู้บริหาร องค์การบริหารส่วนตำบลนาภู อำเภอขามศรีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานของคณะผู้บริหาร องค์การบริหารส่วนตำบลนาภู เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนา การดำเนินงานและการบริหารงานของคณะผู้บริหาร องค์การบริหารส่วนตำบลนาภู ผู้วิจัยได้อภิปรายผล ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานของคณะผู้บริหาร องค์การบริหารส่วนตำบลนาภู อำเภอขามศรีสุราช โดยภาพรวมทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการพัฒนาสังคมและด้านการเมืองและการบริหาร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริหารงานของคณะผู้บริหาร องค์การบริหารส่วนตำบลนาภูอยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่าประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาภู มีความพึงพอใจต่อการบริหารงานและรับรู้ถึงปัญหาที่เกิดขึ้นคล้ายๆ กัน ต้องการให้มีการแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นในแนวทางเดียวกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการบริหารงานของคณะผู้บริหาร องค์การบริหารส่วนตำบลนาภู ยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาภู ได้ในระดับสูงสุด และในการดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาเพียง 3 ด้าน จากทั้งหมด 6 ด้าน ทำให้ไม่สามารถทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานของคณะผู้บริหาร องค์การบริหารส่วนตำบลนาภูครอบคลุมทุกด้าน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ทวีทรัพย์ หินคำ (2541 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานสุขาภิบาลริมใต้ จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริหารงานสุขาภิบาลริมใต้ จังหวัดเชียงใหม่ อยู่ในระดับปานกลาง

2. จากผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานของคณะผู้บริหาร องค์การบริหารส่วนตำบลนาภู อำเภอขามศรีสุราช จังหวัดมหาสารคาม เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

2.1 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการ

บริหารงานของคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลนาภู อำเภอขามเฒ่าสุราษฎร์ธานี จังหวัดมหาสารคาม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะองค์การบริหารส่วนตำบลนาภู ยังมีงบประมาณไม่เพียงพอต่อการดูแลและบำรุงรักษาทางด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาภูได้อย่างทั่วถึง ไม่สอดคล้องกับ สุขเชษฐ์ ทรัพย์สินเสริม (2541: บทคัดย่อ) ได้ ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลคอนแก้ว อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการทำงาน ของคณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลคอนแก้ว อยู่ในระดับต่ำ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะกระบวนการบริหารงานของ องค์การบริหารส่วนตำบลนาภูกับองค์การบริหารส่วนตำบลคอนแก้วไม่เหมือนกัน ส่งผลให้ความต้องการด้านโครงสร้างพื้นฐานต่างกัน

2.2 ด้านการพัฒนาสังคม พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานของคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลนาภู มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะ องค์การบริหารส่วนตำบลนาภู มีการบริหารงานด้านการพัฒนาสังคมได้ครอบคลุมทุกด้าน ทั้งกลุ่มสตรีแม่บ้าน เด็กและเยาวชน รวมไปถึงผู้สูงอายุด้วย เช่น จัดอบรมส่งเสริมอาชีพ เพื่อเป็นการสร้างรายได้นอกเหนือจากอาชีพหลัก(ทำนา) ให้กับกลุ่มสตรีแม่บ้าน เด็กและเยาวชน จัดเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุ และคนพิการ ซึ่งสามารถมองเห็นได้เป็นรูปธรรม สามารถนำไปใช้ในการดำเนินชีวิตได้ สอดคล้องกับอำนาจหน้าที่ ที่กำหนดไว้ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537และแก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 5 พ.ศ. 2546 คือ ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ บำรุงรักษาศิลปะ ประเพณีและปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมาย

2.3 ด้านการเมืองและการบริหาร พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานของคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลนาภู มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาภู ยังมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของตนเอง และอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลน้อย อีกประเด็นหนึ่งคือ องค์การบริหารส่วนตำบลนาภูยังขาดการประชาสัมพันธ์ที่ดี ทำให้ประชาชนไม่ทราบถึงระบบการทำงานและขั้นตอนของการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาภู ส่งผลให้มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับ พันธนิศา ทอไทย (2542 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลที่มีต่อการบริหารงานของคณะผู้บริหารเทศบาลตำบลสว่างแดนดิน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริหารงานของคณะผู้บริหารเทศบาลตำบลสว่างแดนดิน ด้านการบริหารงานเทศบาลอยู่ในระดับต่ำ

3. ความคิดเห็นและข้อเสนอเพิ่มเติมของประชาชนต่อการบริหารงานของคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลนาภู พบว่า ประชาชนต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลจัดให้มีอ่าง

เก็บน้ำเพื่อใช้ในการเกษตร มีจำนวนมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรรม รองลงมาคือ จัดแหล่งเงินทุนเพื่อส่งเสริมด้านอาชีพ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ประชาชนส่วนใหญ่เป็นเกษตรกร(ทำนา) ทำให้ไม่มีรายได้จากการทำเกษตรกรรม(ทำนา)ปีละครั้ง จึงต้องการให้จัดหาแหล่งเงินทุนเพื่อส่งเสริมด้านอาชีพเพื่อเป็นรายได้เสริมนอกเหนือจากการอาชีพเกษตรกรรม(ทำนา) และข้อที่มีการเสนอแนะน้อยที่สุดคือ ควรสร้างถนนให้เป็นมาตรฐานและอยากให้เห็นหน้าที่ยื่นออกมารับข่าวสาร ปัญหาของประชาชน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ การสร้างถนนเป็นให้เป็นมาตรฐานเป็นปัจจัยหลักเพราะใช้สัญจรไป-มา และขนส่งผลผลิตออกสู่ตลาดเป็นการส่งเสริมรายได้ อีกทางหนึ่งด้วย เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลส่วนใหญ่เป็นคนในพื้นที่ ทำให้สามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสารและปัญหาของประชาชนได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับ ทวีพงษ์ หินคำ (2541: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารสุขาภิบาลริมใต้ จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าความต้องการของประชาชนในด้านการบริการสาธารณะ 5 ลำดับ คือ 1) สร้างและบำรุงรักษา 2) รักษาความสะอาดเรียบร้อย 3) ติดตั้งและบำรุงไฟฟ้า 4) ส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร 5) สร้างและบำรุงทางระบายน้ำ จากข้อเสนอแนะและความต้องการของประชาชนองค์การบริหารส่วนตำบลนาภูกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารสุขาภิบาลริมใต้ มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ไม่ต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารของคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลนาภู อำเภอขามศรีราช จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยได้สรุปประเด็นสำคัญ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

จากการศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลต่อการบริหารงานของคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลนาภู อำเภอขามศรีราช จังหวัดมหาสารคาม ดังนั้น ควรมีการปรับปรุงเพื่อพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลนาภูให้มีความเจริญก้าวหน้าในระดับที่ดีขึ้น ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1.1 องค์การบริหารส่วนตำบลนาภู ควรจัดให้มีอ่างเก็บน้ำเพื่อใช้ในการเกษตร และคุณภาพชีวิตของประชาชนให้เพิ่มมากขึ้น เช่น การส่งเสริมอาชีพหลังฤดูเก็บเกี่ยว การให้ความสนใจแก่เด็กสตรีและคนชรา การดำเนินงานต่าง ๆ ควรให้ประชาชนเป็นศูนย์กลางในการวางกลยุทธ์

การพัฒนาเพื่อให้การพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลนาภูได้ตรงตามความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง ทั้งนี้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบัน ที่เน้นเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนตามหลักของการปกครองในระบอบประชาธิปไตย

1.2 เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบข้อมูลข่าวสารการดำเนินงานให้มากยิ่งขึ้นองค์การบริหารส่วนตำบลนาภูจำเป็นต้องมีการประชาสัมพันธ์ การดำเนินกิจกรรมหรือโครงการต่าง ๆ ที่ได้ดำเนินการหรือกำลังดำเนินการ เพื่อที่ประชาชนจะได้รับทราบว่ากิจกรรมที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาภูกำลังดำเนินการมีส่วนเกี่ยวข้องกับหรือมีผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของเขอย่างไร อีกทั้งยังเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้รับทราบข้อมูลข่าวสารการดำเนินการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาภูมากยิ่งขึ้น ทำให้เกิดความโปร่งใสในการดำเนินงาน ส่งผลให้เกิดความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาภูมากยิ่งขึ้น

1.3 การปรับโครงสร้างขององค์กรให้เหมาะสมกับภารกิจ ที่ได้รับมอบหมายจากส่วนกลาง เพื่อให้การดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาภูให้บรรลุตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่วางไว้เมื่อมีบุคลากรแล้วจำเป็นต้องส่งเสริมให้บุคลากรได้เรียนรู้ หรือเข้ารับการศึกษาอบรม ในภารกิจที่ตนเองได้รับมอบหมายอย่างค่อเนื่อง ทั้งนี้จะได้นำความรู้ที่ได้รับการอบรมมาพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลนาภูต่อไป

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลนาภู ในด้านต่างๆ อย่างครอบคลุมมากที่สุด

2.2 ควรมีการศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาภู

2.3 ควรมีการค้นคว้าเชิงคุณภาพเกี่ยวกับเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาภู เพื่อเจาะลึกถึงสาเหตุ การแก้ไขและปัจจัยที่จะนำไปสู่ความสำเร็จ ของการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
Buriram Rajabhat University

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กิติมา ปรีดีคิดก. (2539). ทฤษฎีการบริหารองค์การ. กรุงเทพฯ:ชนสารพิมพ์.
- จิตตินันท์ เฉชะคุปต์. (2542). ความคิดเห็นของผู้ปกครองเกี่ยวกับการจัดบริการสถานรับเลี้ยงเด็ก
ในเขตกรุงเทพมหานคร: ความต้องการ รูปแบบ และคุณภาพ. รายงานการวิจัย. กรุงเทพฯ:
สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ.
- เจริญผล สุวรรณโชติ. (2542). ทฤษฎีบริหาร. กรุงเทพฯ:อักษรไทย.
- ชาญชัย ราชโคตร. (2544). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอ
กระนวน จังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : สถาบันราชภัฏ
มหาสารคาม.
- ชาญชัย อาจิมสมาจาร. (2534,พฤษภาคม). ผู้บริหารควรรู้อะไรบ้างเกี่ยวกับองค์การ.
กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แมนเนจเม้นท์มีเดีย.
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2536). การให้บริการแบบครบวงจร: แนวทางการให้บริการเชิงรุกของกรมการ
ปกครอง. เศรษฐกิจ.
- ชัยอนันต์ สมุทรวณิช. (2523). ประชาธิปไตยสังคมคอมมิวนิสต์กับการเมืองไทย. กรุงเทพฯ:
บรรณกิจ.
- ไชยวัฒน์ ชาติประสพ.(2550). ทศนะคติต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขต
อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์. วิทยานิพนธ์ ปร.ม. (สาขารัฐประศาสนศาสตร์).
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- ถวิล อรัญเวศ.(2544,กุมภาพันธ์-มีนาคม). นักบริหารมืออาชีพในยุคพื้นที่การศึกษา.
ประชาศึกษา.
- ทวีพงษ์ หินคำ.(2541). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานสุขาภิบาลริมใต้จังหวัด
เชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระ รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองและการ
ปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ทิพย์รัตน์ อุณาอุวงษ์. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ อบต.
คูบางหลวง. ภาคนิพนธ์ ปริญญาโทมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์.(2537). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิภาพของการนำนโยบายการ
ให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาสำนักเขตของกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์
ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- ธงชัย สันติวงษ์. (2540). องค์การและการจัดการ ทันสมัยยุคโลกาภิวัตน์. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ธีระวัฒน์ วรรณะโกเมศ. (2550). การมีส่วนร่วมของฝ่ายปกครองท้องถิ่นในการบริหารงาน องค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์. วิทยานิพนธ์ ปร.ม. (สาขารัฐประศาสนศาสตร์). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- บวรศักดิ์ อุวรรณโณ.(2544). การสร้างธรรมาภิบาล(Good Governance)ในสังคมไทย. กรุงเทพฯ : วิทยุชน.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2535). การวิจัยเบื้องต้น.กรุงเทพฯ. สวีริยาสาสน์.
- บุญเลิศ บุญอุปกรณ์. (2545). ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่คือผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่ การค้นคว้าแบบอิสระ รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการเมืองและการปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- บุญเอื้อ บัวสว่าง.(2542). ทักษะคติของผู้บริการต่อการให้บริการทางกฎหมายของสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนในจังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระ รัฐศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองและการปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- บุษบง ชัยเจริญวัฒน์ และ บุญมี ถี.(2544). รายงานการวิจัยเรื่อง ตัวชี้วัดธรรมาภิบาล. กรุงเทพฯ, สถาบันพระปกเกล้า.
- ประมวล รุจนเสรี.(2542). การบริหาร-จัดการที่ดี Good Governance. กรุงเทพฯ,กองอาสารักขา คินแดน.
- ประยัด หงษ์ทองคำ.(2523). การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ:สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- ปรีมพร อ้าพันธ์. (2538). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : กรณีศึกษาเฉพาะสำนักงานเขตบางขุนเทียน. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม) กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตวิทยาลัยบริหารศาสตร์
- พนัส หันนาคินทร์. (2542). หลักการบริหารโรงเรียน. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- พระมหาเสริมชัย ชยมงฺคโล. (2539). การบริหารวัด. กรุงเทพฯ : พุทธภาวนาวิชชาธรรมกาย.
- พัฒน์ดา ทองไสย . (2542). ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลที่มีต่อการบริหารงานของคณะผู้บริหารเทศบาลตำบลสว่างแดนดิน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร. การค้นคว้าแบบอิสระ รัฐศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการเมืองการปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พิศาล มูลศาสตรสาทร.(2539) ข้าราชการกับภารกิจในการให้บริการแก่ประชาชน. วารสาร

ข้าราชการ.

มณีวรรณ คั่นไทย. (2533). พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยาสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนผู้มาติดต่อ. วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

รัชชา ศานติยานนท์และคนอื่นๆ. (2544). รายงานการวิจัย เรื่อง รูปแบบใหม่ของการบริหารจัดการที่ดีในมหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วรภัทร โดชนะเกษม. (2542). การสร้าง Good Governance ในองค์กร. วารสาร กสท.

ศุภรักษ์ เส็มหมัด. (2544). ความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานของ อบต. :

กรณีศึกษา อบต.เกรอ อ.กามัน จ.ยะลา. ภาคนิพนธ์ ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์.

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สมชาย เทพแสง. (2543, มิถุนายน-กรกฎาคม). "ผู้บริหารมืออาชีพ," ข้าราชการครู. 20 (5) : 20 .

สมชาย ภคภาสน์วิวัฒน์. (2543). การบริหารเชิงกลยุทธ์. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : อมรินทร์.

สมยศ นาวิการ. (2536). การบริหาร. กรุงเทพฯ : ธรรมสารการพิมพ์

สำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจ. (2545). คู่มือการปฏิบัติงานด้านการกระจายอำนาจให้แก่ องค์กรปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี.

สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ. (2541 ก). มาตรฐานโรงเรียนสังกัดสำนักงาน

คณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติพุทธศักราช 2541. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์คุรุสภา

ลาดพร้าว.

สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาฏ. (2550). แผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลนาฏ .

อำเภอขามเฒ่า จ.มหาสารคาม .

สุเชษฐ์ ทรัพย์สินเสริม. (2541). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบล

ดอนแก้ว อ.แม่ริม จ.เชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระ รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขา

การเมืองและการปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สุทธิ สุทธิสมบูรณ์ และสมาน รังสิโยกฤษณ์. (2537). การแบ่งส่วนราชการและการจัดอัตรากำลัง

กรุงเทพฯ : สำนักสวัสดิการสำนักงานข้าราชการพลเรือน. ถ่ายเอกสาร.

สุรศักดิ์ ปาเส. (2543, ตุลาคม-พฤศจิกายน). มติการเป็นนักบริหารการศึกษามืออาชีพ.

ข้าราชการครู.

อานันท์ ปันยารชุน. (2542). มุมมองของนายอานันท์. กรุงเทพฯ, มติชน.

อุทัย หิรัญโค. (2535). การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.

ภาคผนวก ก

หนังสือขอความอนุเคราะห์ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
Buriram Rajabhat University



ที่ ศธ ๐๕๔๕.๑๑/๒๔๕๔

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
ถ.จระ ต.ในเมือง อ.เมืองบุรีรัมย์
จ.บุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐

๑๐ กรกฎาคม ๒๕๕๑

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน คุณนงนุช กสิจันทร์โท

ด้วย นางสาวลำไย น้าทอง นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำลังศึกษาและทำภาคนิพนธ์เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานของคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลนาภู อำเภอขามเฒ่าสุราษฎร์ จังหวัดมหาสารคาม โดยมี รองศาสตราจารย์ประจักษ์ คณะวัน เป็นที่ปรึกษาภาคนิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในเรื่องนี้อย่างดียิ่ง จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการทำกรวิจัยและศึกษาข้อมูลครั้งนี้ เพื่อให้ผู้ทำการวิจัยจะได้ดำเนินการในขั้นต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดอนุเคราะห์และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

๙ ๖๗

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเทียบ ตะอองทอง)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

โทร ๐ ๔๔๖๑ ๑๒๒๑, ๐ ๔๔๖๐ ๑๖๑๖ ค.ศ ๓๘๐๖

โทรสาร ๐ ๔๔๖๑ ๒๘๕๘



ที่ ศธ ๐๕๔๕.๑๑/ว ๔๕๔

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
ถ.จระ ค.ในเมือง อ.เมืองบุรีรัมย์
จ.บุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐

๑๐ กรกฎาคม ๒๕๕๑

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน คุณจิราพร ผลสว่าง

ด้วย นางสาวลำไย น้าทอง นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำลังศึกษาและทำภาคนิพนธ์เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานของคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลนาภู อำเภอขามเฒ่าสุราษฎร์ จังหวัดมหาสารคาม โดยมี รองศาสตราจารย์ประจัน คณะวัน เป็นที่ปรึกษาภาคนิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในเรื่องนี้อย่างดียิ่ง จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการทำการวิจัยและศึกษาข้อมูลครั้งนี้ เพื่อให้ผู้ทำการวิจัยจะได้ดำเนินการในขั้นต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดอนุเคราะห์และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

๙ ๖๒

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเทียบ ละอองทอง)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

โทร ๐ ๔๔๖๑ ๑๒๒๑, ๐ ๔๔๖๐ ๑๖๑๖ คีย์ ๓๘๐๖

โทรสาร ๐ ๔๔๖๑ ๒๘๕๘



ที่ ศธ ๐๕๔๕.๑๑/ว ๔๕๔

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
ถ.จระ ต.ในเมือง อ.เมืองบุรีรัมย์
จ.บุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐

๑๐ กรกฎาคม ๒๕๕๑

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน คุณรุ่งอรุณ ทุมมาลา

ด้วย นางสาวลำไย น้าทอง นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำลังศึกษาและทำภาคนิพนธ์เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานของคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลนาภู อำเภอขามเฒ่าสุราษฎร์ จังหวัดมหาสารคาม โดยมี รองศาสตราจารย์ประจักษ์ คณะนวัน เป็นที่ปรึกษาภาคนิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในเรื่องนี้อย่างดียิ่ง จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการทำกรวิจัยและศึกษาข้อมูลครั้งนี้ เพื่อให้ผู้ทำการวิจัยจะได้ดำเนินการในขั้นต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดอนุเคราะห์และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

๙๒๗

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเทียบ ละอองทอง)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

โทร ๐๔๔๖๑ ๑๒๒๑, ๐๔๔๖๐ ๑๖๑๖ คို့ ๓๘๐๖

โทรสาร ๐ ๔๔๖๑ ๒๘๕๘

ภาคผนวก ข

หนังสือขอความอนุเคราะห์ทดสอบใช้แบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
Buriram Rajabhat University



ที่ ศธ ๐๕๔๕.๑๑/ว ๕๑๓

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
ถ.จระ ค.ในเมือง อ.เมืองบุรีรัมย์
จ.บุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐

๒๑ กรกฎาคม ๒๕๕๑

เรื่อง ขอบขออนุญาตระงับการทดลองเครื่องมือในการวิจัย

เรียน นายกองจัดการบริหารส่วนตำบลคอนกลาง

ด้วย นางสาวลำไย น้าทอง นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำลังศึกษาและทำภาคนิพนธ์เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานของคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลนาภู อำเภอขามเฒ่า จ.มหาสารคาม โดยมี รองศาสตราจารย์ประจัน คณะวัน เป็นประธานกรรมการควบคุมการศึกษาค้นคว้า ในการนี้ นักศึกษามีความประสงค์ในการทดลองใช้เครื่องมือในการวิจัยที่จะใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริง เพื่อหาประสิทธิภาพของเครื่องมือในการวิจัย

ดังนั้นจึงขออนุญาตให้ นางสาวลำไย น้าทอง ทดลองใช้เครื่องมือในการวิจัยกับกลุ่มตัวอย่าง สำหรับกำหนดการทำงานผู้ทำการวิจัยจะประสานในรายละเอียดอีกครั้ง มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

๙ มว

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเทียบ ละอองทอง)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

โทร ๐ ๔๔๖๑ ๑๒๒๑, ๐ ๔๔๖๐ ๑๖๑๖ คย ๓๘๐๖

โทรสาร ๐ ๔๔๖๑ ๒๔๕๘

ภาคผนวก ค

หนังสือขอความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
Buriram Rajabhat University



ที่ ศธ ๐๕๔๕.๑๑/ว ๕๑๘

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
 ถ.จระ ต.ในเมือง อ.เมือง
 จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐

๒๑ กรกฎาคม ๒๕๕๑

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถาม

เรียน นายกองต์การบริหารส่วนตำบลนาภู

ด้วย นางสาวลำไย น้าทอง นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำลังศึกษาและทำภาคนิพนธ์ เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานของคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลนาภู อำเภอขามเฒ่า จังหวัดมหาสารคาม โดยมี รองศาสตราจารย์ประจักษ์ คณะวัน เป็นประธานกรรมการควบคุมภาคนิพนธ์ โดยการนี้ นักศึกษามีความประสงค์เก็บรวบรวมข้อมูล โดยการแจกแบบสอบถามผู้เกี่ยวข้องในการศึกษาวิจัยดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์อนุญาตให้นักศึกษาเข้าเก็บข้อมูลในหน่วยงานของท่านด้วย

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านและ
 ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเทียบ ละอองทอง)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร ๐๔๔๖๑ ๑๒๒๑ คีย์ ๓๘๐๖

โทรสาร ๐๔๔๖๑ ๒๘๕๘

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
Buriram Rajabhat University

ภาคผนวก ง

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถาม

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานของคณะผู้บริหาร
องค์การบริหารส่วนตำบลนาภู อำเภอขามศรีสุราช จังหวัดมหาสารคาม

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการบริหารงานของคณะผู้บริหารขององค์การ
บริหารส่วนตำบลนาภู อำเภอขามศรีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการ
พัฒนาสังคม ด้านการเมืองและการบริหาร

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หรือเติมข้อความลงในช่องว่างตามความเป็น
จริงเกี่ยวกับตัวท่านเพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงการบริหารงานของคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วน
ตำบลนาภู อำเภอขามศรีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ซึ่งคำตอบนี้จะไม่มีผลกระทบต่อตัวท่านแต่อย่างใด
คำถามแบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

18-30 ปี

31-40 ปี

41-50 ปี

51 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

ประถมศึกษา

มัธยมศึกษา

ปวช./ปวส./อนุปริญญา

ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

เกษตรกร(ทำนา,ทำสวน,ทำไร่)

รับจ้างทั่วไป

ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว

นักเรียน/นักศึกษา

5. รายได้ต่อเดือน

- ไม่เกิน 5,000 5,000-10,000
 10,000 -20,000 สูงกว่า 20,000 บาทขึ้นไป

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานของคณะผู้บริหาร

องค์การบริหารส่วนตำบลนาภู อำเภอขามเฒ่าสุราษฎร์ จังหวัดมหาสารคาม

| ข้อคำถาม | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|---|------------------|---|---|---|---|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 1. งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน | | | | | |
| 1.1 การติดตั้งไฟฟ้า แสงสว่างตามถนนและเขตชุมชน | | | | | |
| 1.2 การก่อสร้างและซ่อมแซมถนนหลักและถนนในซอย | | | | | |
| 1.3 จัดให้มีถนนคอนกรีต ถนนลาดยางและถนนหินคลุก | | | | | |
| 1.4 การกำจัดขยะมูลฝอยในเขตพื้นที่ | | | | | |
| 1.5 การจัดให้มีน้ำเพื่อการเกษตร | | | | | |
| 1.6 การจัดบริการน้ำดื่มในชุมชน | | | | | |
| 1.7 การจัดให้มีอ่างเก็บน้ำ สระน้ำเพื่อใช้ในการเกษตร | | | | | |
| 1.8 การจัดบริการดูแลรักษาสาธารณสมบัติ เช่น ทางระบายน้ำ คู คลองและอาคาร เพื่อให้อยู่ในสภาพการใช้งานได้ | | | | | |
| 1.9 การรักษาสีแควดล้อม เช่น การปลูกต้นไม้ รักษาต้นไม้สองข้าง ถนน และสถานที่ทั่วไปในเขต อบต. ที่ท่านอาศัยอยู่ | | | | | |
| 1.10 ขยายระบบประปาหมู่บ้านให้มีน้ำไว้สำหรับบริโภคทุก ครัวเรือน | | | | | |

| ข้อคำถาม | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|--|------------------|---|---|---|---|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 2. การพัฒนาสังคม | | | | | |
| 2.1 อบต. มีการส่งเสริมการศึกษา เช่น จัดทุนการศึกษาให้กับนักเรียน | | | | | |
| 2.2 จัดตั้งศูนย์การศึกษาเด็กก่อนเกณฑ์ | | | | | |
| 2.3 ประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ให้ช่วยเหลือคนพิการ | | | | | |
| 2.4 การป้องกันและแก้ไขปัญหาโรคพิษสุนัขบ้า | | | | | |
| 2.5 ส่งเสริมและสนับสนุนงบประมาณในการจัดกิจกรรมต่อต้านยาเสพติด | | | | | |
| 2.6 สนับสนุนการจัดสถานบริการของสถานีอนามัยและบริการสาธารณสุขมูลฐานให้ครอบคลุม | | | | | |
| 2.7 การติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ในการส่งเสริมพัฒนา กลุ่มสตรี | | | | | |
| 2.8 มีการส่งเสริมการพัฒนาผู้สูงอายุ เช่น จัดกิจกรรมให้ผู้สูงอายุได้ออกกำลังกาย | | | | | |
| 2.9 จัดหาอุปกรณ์กีฬาและสนับสนุนการแข่งขันกีฬาของเยาวชน | | | | | |
| 2.10 ส่งเสริมและสนับสนุนงบประมาณในการป้องกันโรคติดต่อชนิดต่างๆ | | | | | |
| 2.11 ส่งเสริมให้ผู้ประสภภัยธรรมชาติและผู้สูงอายุในเขตพื้นที่ อบต. ที่ท่านอาศัยอยู่ | | | | | |
| 2.12 ส่งเสริมและให้ความสำคัญแก่เด็ก เยาวชน สตรี คนชรา ผู้พิการ และผู้ยากไร้ | | | | | |
| 3. ด้านการเมืองและการบริหาร | | | | | |
| 3.1 สร้างความสัมพันธ์อันดีและสร้างความมั่นใจเกี่ยวกับการบริหารงานแก่ประชาชน | | | | | |
| 3.2 จัดซื้ออุปกรณ์ในการปฏิบัติงานได้เพียงพอ และมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ | | | | | |

| ข้อคำถาม | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|--|------------------|---|---|---|---|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 3.3 จัดกิจกรรมปลูกจิตสำนึกของนักการเมืองท้องถิ่นให้มีความตระหนักในบทบาทหน้าที่ของตนเอง | | | | | |
| 3.4 พนักงานส่วนตำบลปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริต มีประสิทธิภาพและรวดเร็ว | | | | | |
| 3.5 ชักชวนให้ประชาชนเข้าร่วมกิจกรรม ประเพณีที่ อบต.จัดขึ้น | | | | | |
| 3.6 การจัดการบริหารงานเป็นไปด้วยความสุจริตและโปร่งใส | | | | | |
| 3.7 มีความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับพนักงาน อบต. | | | | | |
| 3.8 การบริหารงานเป็นไปตามนโยบายที่ได้หาเสียงก่อนเข้ามาบริหารงาน | | | | | |
| 3.9 จัดอบรมให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปกครองระบอบประชาธิปไตยและการเลือกตั้ง | | | | | |
| 3.10 เชิญชวนและรณรงค์เกี่ยวกับการไปใช้สิทธิเลือกตั้ง | | | | | |

ตอนที่ 3. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

คำชี้แจง โปรดแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการบริหารงานของคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลนาภู อำเภอขามเฒ่า จังหวัดมหาสารคาม ตามที่ชนะของท่านในประเด็นต่างๆดังต่อไปนี้

3.1 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

.....

.....

3.2 ด้านการพัฒนาสังคม

.....

.....

3.3 ด้านการเมืองและการบริหาร

.....

.....

ภาคผนวก จ

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
Buriram Rajabhat University

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานของคณะผู้บริหาร
องค์การบริหารส่วนตำบลนาฏ อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม

| ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานของคณะผู้บริหาร | ค่าความเชื่อมั่น |
|--|------------------|
| 1. งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน | |
| 1.1 การติดตั้งไฟฟ้า แสงสว่างตามถนนและเขตชุมชน | .9625 |
| 1.2 การก่อสร้างและซ่อมแซมถนนหลักและถนนในซอย | .9617 |
| 1.3 จัดให้มีถนนคอนกรีต ถนนลาดยางและถนนหินคลุก | .9616 |
| 1.4 การกำจัดขยะมูลฝอยในเขตพื้นที่ | .9636 |
| 1.5 การจัดให้มีน้ำเพื่อการเกษตร | .9624 |
| 1.6 การจัดบริการน้ำดื่มในชุมชน | .9630 |
| 1.7 การจัดให้มีอ่างเก็บน้ำ สระน้ำเพื่อใช้ในการเกษตร | .9615 |
| 1.8 การจัดบริการดูแลรักษาสาธารณะสมบัติ เช่น ทางระบายน้ำ คู คลองและอาคาร เพื่อให้อยู่ในสภาพการใช้งานได้ | .9617 |
| 1.9 การรักษาสิ่งแวดล้อม เช่น การปลูกต้นไม้ รักษาต้นไม้สองข้างถนน และ สถานที่ทั่วไปในเขต อบต. ที่ท่านอาศัยอยู่ | .9627 |
| 1.10 ขยายระบบประปาหมู่บ้านให้มีน้ำไว้สำหรับบริโภคทุกครัวเรือน | .9617 |
| 2. การพัฒนาสังคม | |
| 2.1 อบต. มีการส่งเสริมการศึกษา เช่น จัดทุนการศึกษาให้กับนักเรียน | .9614 |
| 2.2 จัดตั้งศูนย์การศึกษาเด็กก่อนเกณฑ์ | .9610 |
| 2.3 ประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ให้ช่วยเหลือคนพิการ | .9627 |
| 2.4 การป้องกันและแก้ไขปัญหาโรคพิษสุนัขบ้า | .9634 |
| 2.5 ส่งเสริมและสนับสนุนงบประมาณในการจัดกิจกรรมต่อต้านยาเสพติด | .9616 |
| 2.6 สนับสนุนการจัดสถานบริการของสถานีอนามัยและบริการสาธารณสุขมูลฐาน ให้ครอบคลุม | .9614 |

| ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานของคณะผู้บริหาร | ค่าความเชื่อมั่น |
|--|------------------|
| 2.7 การติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ในการส่งเสริมพัฒนากลุ่มสตรี | .9611 |
| 2.8 มีการส่งเสริมการพัฒนาผู้สูงอายุ เช่น จัดกิจกรรมให้ผู้สูงอายุได้ออกกำลังกาย | .9614 |
| 2.9 จัดหาอุปกรณ์กีฬาและสนับสนุนการแข่งขันกีฬาของเยาวชน | .9610 |
| 2.10 ส่งเสริมและสนับสนุนงบประมาณในการป้องกันโรคติดต่อชนิดต่างๆ | .9611 |
| 2.11 สงเคราะห์ผู้ประสบภัยธรรมชาติและผู้สูงอายุในเขตพื้นที่ อบต. ที่ท่านอาศัย อยู่ | .9611 |
| 2.12 ส่งเสริมและให้ความสำคัญแก่เด็ก เยาวชน สตรี คนชรา ผู้พิการ และผู้ยากไร้ | .9604 |
| 3. ด้านการเมืองและการบริหาร | |
| 3.1 สร้างความสัมพันธ์อันดีและสร้างความมั่นใจเกี่ยวกับการบริหารงานแก่ ประชาชน | .9614 |
| 3.2 จัดซื้ออุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน ได้เพียงพอ และมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติ ราชการ | .9617 |
| 3.3 จัดกิจกรรมปลูกจิตสำนึกของนักการเมืองท้องถิ่นให้มีความตระหนักใน บทบาทหน้าที่ของตนเอง | .9615 |
| 3.4 พนักงานส่วนตำบลปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริต มีประสิทธิภาพและรวดเร็ว | .9617 |
| 3.5 ชักชวนให้ประชาชนเข้าร่วมกิจกรรม ประเพณีที่ อบต.จัดขึ้น | .9620 |
| 3.6 การจัดการบริหารงานเป็นไปด้วยความสุจริตและโปร่งใส | .9609 |
| 3.7 มีความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับพนักงาน อบต. | .9611 |
| 3.8 การบริหารงานเป็นไปตามนโยบายที่ได้หาเสียงก่อนเข้ามาบริหารงาน | .9611 |
| 3.9 จัดอบรมให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปกครองระบอบประชาธิปไตยและ การเลือกตั้ง | .9618 |
| 3.10 เชิญชวนและรณรงค์เกี่ยวกับการ ไปใช้สิทธิเลือกตั้ง | .9620 |
| ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งหมด | .9629 |

ค่าความเชื่อมั่น

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

| | Item-total Statistics | | | |
|-----|-------------------------------------|---|---|-----------------------------|
| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Scale Corrected Item- Total Correlation | Alpha if Item Deleted |
| B1 | 118.9667 | 534.1023 | .7978 | .9625 |
| B2 | 119.0667 | 546.6161 | .4663 | .9617 |
| B3 | 119.2667 | 546.6851 | .5376 | .9616 |
| B4 | 119.2667 | 546.6851 | .5376 | .9636 |
| B5 | 119.2333 | 536.4609 | .6662 | .9624 |
| B6 | 118.6667 | 533.1264 | .7110 | .9630 |
| B7 | 118.6667 | 533.1264 | .7110 | .9615 |
| B8 | 119.0667 | 546.6161 | .4663 | .9617 |
| B9 | 118.5333 | 527.9816 | .7171 | .9627 |
| B10 | 119.0667 | 546.6161 | .4663 | .9617 |
| C1 | 118.2000 | 537.8897 | .7450 | .9614 |
| C2 | 118.1333 | 534.6713 | .7833 | .9610 |
| C3 | 118.5333 | 527.9816 | .7171 | .9627 |
| C4 | 118.1333 | 534.6713 | .7833 | .9634 |
| C5 | 119.2667 | 546.6851 | .5376 | .9616 |
| C6 | 118.2000 | 537.8897 | .7450 | .9614 |
| C7 | 118.5667 | 527.4954 | .7850 | .9611 |
| C8 | 118.2000 | 537.8897 | .7450 | .9614 |
| C9 | 118.1333 | 534.6713 | .7833 | .9610 |
| C10 | 118.5667 | 527.4954 | .7850 | .9611 |

ค่าความเชื่อมั่น(ต่อ)

| | | | | |
|-----|----------|----------|-------|-------|
| C11 | 118.5667 | 527.4954 | .7850 | .9611 |
| C12 | 118.6000 | 535.2828 | .8032 | .9604 |
| D1 | 118.2000 | 537.8897 | .7450 | .9614 |
| D2 | 119.0667 | 546.6161 | .4663 | .9617 |
| D3 | 118.6667 | 533.1264 | .7110 | .9615 |
| D4 | 118.6667 | 533.1264 | .7110 | .9615 |
| D5 | 118.9667 | 554.1713 | .4382 | .9620 |
| D6 | 118.8667 | 541.3609 | .6763 | .9609 |
| D7 | 118.5667 | 527.4954 | .7850 | .9611 |
| D8 | 118.5667 | 527.4954 | .7850 | .9611 |
| D9 | 119.1000 | 540.7138 | .7626 | .9618 |
| D5 | 118.9667 | 554.1713 | .4382 | .9620 |

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 32

Alpha = .9629

ประวัติย่อของผู้วิจัย

| | |
|---------------------|---|
| ชื่อ | นางสาวลำไย น้าทอง |
| วัน เดือน ปีเกิด | 26 พฤษภาคม 2524 |
| สถานที่เกิด | 58 หมู่ 7 ตำบลมะเฟือง อำเภอพุทธโธสง จังหวัดบุรีรัมย์ |
| สถานที่อยู่ปัจจุบัน | 58 หมู่ 7 ตำบลมะเฟือง อำเภอพุทธโธสง จังหวัดบุรีรัมย์ |
| ประวัติการทำงาน | พ.ศ. 2548 เจ้าหน้าที่งานธุรการ องค์การบริหารส่วนตำบลนาภู อำเภอขามเฒ่าสุราษฎร์ จังหวัดมหาสารคาม พ.ศ. 2551- ปัจจุบัน เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป องค์การบริหาร ส่วนตำบลนาภู อำเภอขามเฒ่าสุราษฎร์ จังหวัดมหาสารคาม |
| ประวัติการศึกษา | พ.ศ. 2537 ประถมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนวัดวงษ์วาริ ตำบลมะเฟือง อำเภอพุทธโธสง จังหวัดบุรีรัมย์ พ.ศ. 2540 มัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนพุทธโธสง อำเภอพุทธโธสง จังหวัดบุรีรัมย์ พ.ศ. 2543 มัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนพุทธโธสง อำเภอพุทธโธสง จังหวัดบุรีรัมย์ พ.ศ. 2546 ประกาศนียบัตรวิชาชีพครู(ป.วค.) มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ์ ราชวิทยาลัย วิทยาเขตสุรินทร์ พ.ศ. 2547 ปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ สถาบัน ราชภัฏบุรีรัมย์ พ.ศ. 2551 รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ |