

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาเรือ

อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา



วาทีณี ทะปัญญา

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเสนอเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

หลักสูตรปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชานโยบายสาธารณะ

พฤษภาคม 2555

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยพะเยา

อาจารย์ที่ปรึกษา และคณบดีวิทยาลัยการศึกษาต่อเนื่อง ได้พิจารณาการศึกษา
ต้นคว้าด้วยตนเอง เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลแม่เนาเรือ อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา” เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ
ของมหาวิทยาลัยพะเยา

(ดร. ชัยณรงค์ ศรีมันตะ)

อาจารย์ที่ปรึกษา

(รองศาสตราจารย์ ดร. สมบัติ นพรัก)

คณบดีวิทยาลัยการศึกษาต่อเนื่อง

พฤษภาคม 2555



กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองฉบับนี้ สำเร็จลงได้ด้วยความช่วยเหลือ และสนับสนุนอย่างดียิ่งจาก ดร. ชัยณรงค์ ศรีมันตะ อาจารย์ที่ปรึกษา ที่เสียสละเวลา ให้คำแนะนำ ตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่ ตลอดจนให้กำลังใจแก่ผู้ศึกษาด้วยดี จนการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองสำเร็จสมบูรณ์ได้ ผู้ศึกษา กราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณ นายประพันธ์ วงศ์ไชย ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาเรื่อ อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ที่ได้กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญในการให้คำแนะนำ และตรวจสอบ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ทำให้การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้สมบูรณ์และมีคุณค่า

ขอขอบคุณ นายองค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาเรื่อ สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาเรื่อ พนักงานส่วนตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาเรื่อ และประชาชน ผู้ที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ตำบลแม่นาเรื่อทุกท่าน ที่ได้ให้ความร่วมมือ ในการตอบแบบสอบถาม อันเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองจนสำเร็จลุล่วงด้วยดี

คุณประโยชน์อันเกิดจากการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองฉบับนี้ ผู้ศึกษาขอมอบแต่ บุพการี และครอบครัว ผู้ซึ่งให้ความรัก ความอบอุ่น ที่ได้คอยช่วยเหลือและสนับสนุนการศึกษา จนทำให้ผู้ศึกษาสามารถประสบความสำเร็จในการศึกษาได้ตามที่คาดหวัง

ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่า การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองฉบับนี้ จะเป็นอีกแนวทางหนึ่ง ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกแห่ง และหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการบริหารงานทั้งภาครัฐ และเอกชน ในการจะนำข้อมูลไปเป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุง การบริหารงานให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้ตรงกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ

วาทีณี ทะปัญญา



ชื่อเรื่อง	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาเรื่อ อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา
ผู้ศึกษาค้นคว้า	วาทีณี ทะปัญญา
ที่ปรึกษา	ดร. ชัยณรงค์ ศรีมันตะ
ประเภทสารนิพนธ์	การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ร.ป.ม. สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, มหาวิทยาลัยพะเยา, 2555

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาเรื่อ อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา และเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาเรื่อ อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ตำบลแม่นาเรื่อ อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา จำนวน 365 คน เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม สำหรับวัดระดับความพึงพอใจ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (percent) ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) ผลการศึกษาโดยรวม 4 ด้าน พบว่าอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ความพึงพอใจด้านส่งเสริมการศึกษา ความพึงพอใจด้านอาชีพ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน

Title PEOPLE'S SATISFACTION ON MANAGEMENT OF MAENARUA SUB-DISTRICT ADMINISTRATION ORGANIZATION, MUANG DISTRICT PHAYAO PROVINCE.

Author Vathinee Thapunya

Advisor Ph.D., Chainarong Srimanta

Academic Paper Independent Study M.P.A. in Public Policy, University of Phayao, 2012

ABSTRACT

The objective of this study was to examine the people's satisfaction on management of Maenarua sub-district administrative organization and to explore the problems and obstacles in management in accordance with the policy of Maenarua sub-district administrative organization. The Population and samples were 365 peoples were local council members who aged over 18 year's old living in Maenarua sub-district administrative organization. Statistics used for analysing data were frequency, percent, mean and standard deviation. A Questionnaire was used for calling data in all aspects people's satisfaction was at high level. The results showed that most people satisfied in management in the promotion of education disadvantaged people living with HIV, career and the development of infrastructure. This study can be used to make a plan of management development in the future to crease efficiency and greater people satisfaction.

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
ขอบเขตของการวิจัย	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	3
ประโยชน์ที่จะได้รับจากการวิจัย	4
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
ข้อมูล และนโยบาย ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาเรือ อำเภอมืองพะเยา จังหวัดพะเยา	5
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	14
ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์	16
แนวคิดทฤษฎีการปกครองท้องถิ่นและการกระจายอำนาจ	23
แนวคิดและทฤษฎีการบริหารและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	28
3 วิธีดำเนินการวิจัย	36
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	36
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	37
การเก็บรวบรวมข้อมูล	38
การวิเคราะห์ข้อมูล	38
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	40
ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	41
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการบริหารงานด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาเรือ อำเภอมืองพะเยา จังหวัดพะเยา	45
ส่วนที่ 3 ปัญหา และข้อเสนอแนะในการบริหารงานตามนโยบายขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาเรือ อำเภอมืองพะเยา จังหวัดพะเยา	49

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5 บทสรุป	52
สรุปผลการวิจัย	52
อภิปรายผลการวิจัย.....	55
ข้อเสนอแนะ	56
บรรณานุกรม	59
ภาคผนวก	61
ประวัติผู้ศึกษาค้นคว้า	67



สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงรายได้ประชากรเฉลี่ยต่อคนต่อปีในแต่ละหมู่บ้าน.....	9
2 แสดงพื้นที่ปลูกพืชเศรษฐกิจที่สำคัญ.....	10
3 แสดงแหล่งรายได้ ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ณาเรือ ปีงบประมาณ 2554	13
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	41
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	41
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	42
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ การทำงานในปัจจุบัน.....	43
8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ที่อยู่อาศัยปัจจุบัน.	43
9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามงานบริหารด้านใด ที่ท่านพึงพอใจที่สุด	44
10 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อ ความพึงพอใจในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ณาเรือ อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ด้านการส่งเสริมการศึกษา	45
11 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อ ความพึงพอใจในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ณาเรือ อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ด้านการส่งเสริมอาชีพ.....	46
12 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อ ความพึงพอใจในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ณาเรือ อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ด้านส่งเสริมให้เลี้ยงชีพผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส ผู้พิการ และผู้ติดเชื้อ	47
13 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อ ความพึงพอใจในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ณาเรือ อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน	48

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า	
14	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อ ความพึงพอใจในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาเรือ อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ด้านการบริหารงานขององค์การบริหาร ส่วนตำบลทั้ง 4 ด้าน.....	49



สารบัญภาพ

ภาพ

หน้า

1	แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย.....	35
---	-----------------------------	----



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ภายใต้เจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ที่ได้ให้ความสำคัญของแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ ว่าด้วยการปกครองส่วนท้องถิ่น และได้มีการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผน ขันตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2543 ซึ่งได้มอบภารกิจในการพัฒนา เพื่อตอบสนองต่อปัญหา และความต้องการของประชาชน ในเขตการปกครองส่วนท้องถิ่น

การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะเป็นประโยชน์และส่งผลต่อความเจริญของท้องถิ่นเดียวกันขึ้น หากได้มีการเชื่อมโยงการพัฒนาของแต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้สอดคล้อง สนับสนุนการพัฒนาซึ่งกันและกัน เพื่อให้เกิดการประสานงานการพัฒนาระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการพัฒนา ซึ่งอยู่ภายในพื้นที่จังหวัด ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำและประสานแผนพัฒนาท้องถิ่น พ.ศ. 2548 ได้กำหนดให้ทุกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา ซึ่งเป็นแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมส่วนท้องถิ่น เพื่อกำหนดทิศทางในการพัฒนาของแต่ละท้องถิ่นให้สอดคล้องกับสภาพปัญหาความต้องการ และศักยภาพของแต่ละท้องถิ่น รวมทั้งให้สอดคล้องประสานสนับสนุนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดและการพัฒนาประเทศ ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจสังคมแห่งชาติ ตลอดจนนโยบายของรัฐบาล ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำและประสานแผนพัฒนาท้องถิ่น พ.ศ. 2548 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกแห่งจัดทำแผนพัฒนาของตนเอง ประกอบจะด้วยแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา แผนพัฒนาสามปี และแผนปฏิบัติการ ซึ่งจะมีกระบวนการจัดทำ และมีองค์การพิจารณาในรูปของคณะกรรมการต่าง ๆ ที่ชัดเจน

แผนพัฒนาที่ทุกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องทำในระดับแรก คือ แผนยุทธศาสตร์การพัฒนา หมายถึง แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่กำหนดยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนา ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งจะแสดงถึงวิสัยทัศน์ (Vision) พันธกิจ (Mission) และจุดมุ่งหมาย (Goal) เพื่อการพัฒนาในอนาคต โดยสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ แผนพัฒนาจังหวัด และแผนพัฒนาอำเภอ แผนพัฒนาที่จะต้องจัดทำหลังจากที่แผนยุทธศาสตร์เสร็จแล้ว คือ แผนพัฒนาสามปี เป็นแผนที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ท้องถิ่น มีลักษณะเป็นการกำหนดรายละเอียด แผนงานโครงการพัฒนา

ที่จัดทำขึ้นสำหรับปีงบประมาณแต่ละปี มีความต่อเนื่องและเป็นแผนก้าวหน้าครอบคลุมระยะเวลาสามปี อีกนัยหนึ่งเป็นการแปลงแผนยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติ

หลักการจัดทำแผนพัฒนาในปัจจุบัน เน้นการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน ทั้งภาครัฐ เอกชน และประชาชน ประสานความร่วมมือ สรรพกำลัง และได้มีการใช้ทรัพยากรในพื้นที่ เพื่อตอบสนองปัญหาและความต้องการของประชาชนเป็นหลัก ในการพัฒนาตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาเรือ มีกรอบนโยบายทิศทางและแนวทางการพัฒนาในภาพรวมทั้งหมด มีเป้าหมาย และตัวชี้วัดที่ชัดเจน

องค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาเรือ เห็นถึงความสำคัญของการจัดทำกรอบนโยบาย ทิศทาง และแนวทางการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาเรือ โดยได้รวบรวมข้อมูล สภาพปัญหาและความต้องการจากประชาคมหมู่บ้านทั้งหมดในตำบล นำมารวบรวมและศึกษา วิเคราะห์ กำหนดแนวทางการพัฒนาเสนอต่อคณะกรรมการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล คณะอนุกรรมการประสานแผนพัฒนาท้องถิ่นระดับอำเภอ และสภาองค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาเรือ

ดังนั้น ผู้ศึกษา ในฐานะสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาเรือ จึงได้มีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ตำบลแม่นาเรือ อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ที่มีต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาเรือ เพื่อจะได้นำผลการศึกษาดังกล่าว ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตอบสนอง ความต้องการ การพัฒนาคุณภาพชีวิต ความเป็นอยู่ของประชาชนในท้องถิ่นให้ดีขึ้น และเกิดประโยชน์สุขของประชาชนโดยส่วนรวม อีกทั้งเพื่อจะทำให้ทราบถึงอุปสรรคและปัญหา ของการทำงาน และทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนในท้องถิ่นว่าพึงพอใจ หรือได้รับ ผลประโยชน์จากบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากน้อยเพียงใด และเพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนำไปใช้เป็นเครื่องมือที่จะนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไข และเพิ่มประสิทธิภาพ ในการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เกิดประโยชน์เพิ่มมากขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามนโยบายของ องค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาเรือ อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา
2. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการบริหารงานตามนโยบายขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาเรือ อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

จากการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดประชากรที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ตำบลแม่นาเรือ อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา จำนวน 3,348 คน และได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีเปิดตารางของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 356 คน

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ผู้ศึกษาได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ตามนโยบายการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาเรือ โดยแบ่งออกมาศึกษา 4 ด้าน ได้แก่

1. ด้านส่งเสริมการศึกษา
2. ด้านอาชีพ
3. ด้านสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส ผู้พิการและผู้ติดเชื้อ
4. ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน

ขอบเขตด้านพื้นที่

ศึกษาในเขตพื้นที่ ตำบลแม่นาเรือ อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา

ขอบเขตด้านระยะเวลา

ผู้ศึกษาได้กำหนดระยะเวลาในการวิจัยครั้งนี้ โดยเริ่มตั้งแต่เดือนมิถุนายน 2554 ถึงเดือนมีนาคม 2555

นิยามศัพท์เฉพาะ

องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาเรือ อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก รัก ชอบ ยินดี เต็มใจ หรือมีเจตนาที่ดีของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาเรือ อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา

ประชากร หมายถึง ประชากรที่อาศัยอยู่ในตำบลแม่นาเรือ อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา

ด้านส่งเสริมการศึกษา หมายถึง การสนับสนุนให้บริการด้านการศึกษา และจัดให้มีการส่งเสริมด้านศาสนาและวัฒนธรรมประเพณี คุณธรรม จริยธรรม ได้ส่งเสริมให้มีการแข่งขันกีฬาเยาวชน กีฬาพื้นบ้าน ให้ทุนการศึกษา สนับสนุนอาหารกลางวันและอาหารเสริม รวมถึง

การส่งเสริมค่าเดินทางไปเรียนร่วม และไปศูนย์พัฒนาเด็กเล็กตำบลแม่นาเรือ และยังสนับสนุนในการสอนพิเศษให้แก่แก่นักเรียนชั้นประถมศึกษาในภาคฤดูร้อน

ด้านอาชีพ หมายถึง การสนับสนุนให้มีการฝึกอบรมอาชีพและการรวมกลุ่มอาชีพ การพัฒนาศักยภาพในการผลิตรวมถึงการต่อยอดกลุ่มอาชีพ ส่งเสริมการทำปู้ยหมักชีวภาพ เพื่อลดต้นทุนการผลิตในภาคเกษตรกรรม จัดให้มีสถานที่ฝึกอาชีพในระดับตำบล รวมถึงการไปทัศนศึกษาดูงานด้านอาชีพ

ด้านสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส ผู้พิการและผู้ติดเชื้ หมายถึง การส่งเสริมเบี้ยยังชีพแก่ผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส ผู้พิการและผู้ติดเชื้ รวมถึงการส่งเสริมกิจกรรมผู้สูงอายุ เพื่อสุขภาพและให้มีรายได้ จัดให้มีการเยี่ยมเยียนผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส ผู้พิการและผู้ติดเชื้

ด้านพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน หมายถึง การจัดบริการด้านน้ำประปา น้ำดื่ม น้ำใช้ ให้บริการด้านไฟฟ้า เช่น ขยายเขตไฟฟ้า การใช้ไฟฟ้าจากพลังงานแสงอาทิตย์ และไฟฟ้ากึ่งซอมแซมและก่อสร้างถนนคอนกรีตในตรอกซอยและเส้นทางสู่การเกษตร การสร้างฝายน้ำล้น รางระบายน้ำคอนกรีต ก่อสร้างท่อเหลี่ยม ก่อสร้างสะพานคอนกรีตเสริมเหล็ก สร้างราวกันตก การสร้างอาคารเอนกประสงค์ และการปรับถมถนนดินลูกรัง เป็นต้น

การบริหารงาน หมายถึง การปฏิบัติงานหรือดำเนินงานตามนโยบายขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาเรือ อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ใน 4 ด้าน ได้แก่

1. ด้านส่งเสริมการศึกษา
2. ด้านอาชีพ
3. ด้านสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส ผู้พิการและผู้ติดเชื้
4. ด้านพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้ศึกษาได้ค้นคว้าเอกสารแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้วนำมาเสนอ ดังนี้

1. ข้อมูล และนโยบาย ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาเรื่อ อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา
2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์
4. แนวคิดทฤษฎีการปกครองท้องถิ่นและการกระจายอำนาจ
5. แนวคิดและทฤษฎีการบริหารและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. กรอบแนวคิดการวิจัย

ข้อมูลและนโยบายขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาเรื่อ อำเภอเมืองพะเยาจังหวัดพะเยา

นโยบายในการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาเรื่อ

ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติมจนถึงปัจจุบัน พ.ศ. 2546 (ฉบับที่ 5) มาตรา 58/5 ซึ่งได้กำหนดไว้ว่าก่อนนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเข้ารับหน้าที่ ให้ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเรียกประชุมสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแถลงนโยบายต่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบลโดยไม่มีการลงมติ ดังนั้นเพื่อให้เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด และสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ แผนพัฒนาสามปีขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาเรื่อ และนโยบายของรัฐบาล เพื่อเป็นการพัฒนาให้ตำบลแม่นาเรื่อเกิดความเจริญก้าวหน้าและสามารถแก้ไขปัญหา และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนตำบลแม่นาเรื่อ

1. นโยบายด้านเศรษฐกิจ

ผลักดันหรือจัดให้มีการส่งเสริมให้ราษฎรมีรายได้ ที่ได้รับการประกอบอาชีพที่หลากหลายพัฒนาทักษะฝีมือของแรงงาน ส่งเสริมให้มีการรวมกลุ่มอาชีพอย่างเป็นรูปธรรม ส่งเสริมในเรื่องของกองทุนหมุนเวียนให้สมาชิกภายในกลุ่มได้มีการกู้ยืม และจัดส่งเสริมอาชีพการเกษตรซึ่งเป็นอาชีพของราษฎรส่วนใหญ่ ให้มีแหล่งน้ำเพื่อการเกษตรใช้อย่างทั่วถึง ยึดถือ

แนวทางเศรษฐกิจพอเพียงตามแนวพระราชดำริฯ เป็นแบบอย่าง และยังรวมไปถึงการส่งเสริมการพัฒนาในเชิงการท่องเที่ยว

2. นโยบายด้านการพัฒนาสังคมและคุณภาพชีวิต

2.1 จัดให้มีการส่งเสริมให้ชุมชนเฝ้าระวังและมีส่วนร่วมแก้ไขปัญหาสุขภาพเสพติด หรือกิจกรรมอื่นๆในการป้องกันและแก้ไขปัญหาเสพติด สร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน

2.2 การส่งเสริมกิจกรรมของชุมชนมีการดูแลสุขภาพอนามัย การป้องกันโรค และระงับโรคติดต่อ ประกอบไปด้วยโรคเอดส์โรคไข้เลือดออกการจัดกิจกรรมของอาสาสมัครสาธารณสุขมูลฐานและโครงการระบบหลักประกันสุขภาพในระดับท้องถิ่นหรือพื้นที่

2.3 ในด้านของการศึกษาดำเนินการส่งเสริมพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษาให้มีความเท่าเทียมกัน ให้มีการเรียนรู้อย่างมีความสุข มีคุณธรรมจริยธรรม และอย่างต่อเนื่อง ส่งเสริมการอนุรักษ์ ฟื้นฟู สืบสานคุณค่าศิลปวัฒนธรรมประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น (การจัดกิจกรรมงานประเพณีต่างๆ)ผลักดัน/จัดโครงการอาหารกลางวันอาหารเสริม (นม) ให้แก่เด็กนักเรียนในตำบลอย่างทั่วถึง การจัดการและส่งเสริมกิจกรรมของเด็กนักเรียนในชุมชน ในด้านวิชาการ หรือด้านอื่นๆที่เกี่ยวข้องอันจะเป็นการสร้างเสริมการพัฒนาการศึกษาแก่เด็กนักเรียน

2.4 จัดให้มีการส่งเสริมหรือการดำเนินกิจกรรมเพื่อสร้างองค์กรชุมชนให้เข้มแข็ง นับแต่สถาบันแรกของชุมชนคือจัดให้มีการส่งเสริมหรือการดำเนินกิจกรรมของสถาบันครอบครัวเข้มแข็ง การสร้างเสริมชุมชนให้เข้มแข็ง การสร้างความสามัคคีในองค์กรและชุมชน รวมถึงการจัดกิจกรรมลูกเสือชาวบ้าน

2.5 ส่งเสริม/จัดให้มีการจัดกิจกรรมในวันสำคัญต่างๆ เช่นกิจกรรมวันแม่แห่งชาติ วันพ่อแห่งชาติ วันเด็ก วันสตรี มีการส่งเสริมในเรื่องของกิจกรรมผู้สูงอายุผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาส รวมถึงการผลักดันในเรื่องของเบี้ยยังชีพ

2.6 ในด้านของการกีฬาและนันทนาการ ส่งเสริมหรือจัดให้มีกิจกรรมในเรื่องของการแข่งขันกีฬาทุกระดับในตำบลและนอกตำบล

2.7 จัดให้มีหรือส่งเสริมในเรื่องการป้องกันแลบรรเทาสาธารณภัย ทั้งในเรื่องของวัสดุอุปกรณ์ หรือการพัสดุอื่นๆ ในกิจการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

3. นโยบายเป็นด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ปัจจุบันปัญหาในเรื่องทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมนับวันจะทวีความรุนแรงมากขึ้น เพื่อเป็นการป้องกันและแก้ไขปัญหาความเสื่อมโทรมของทรัพยากรธรรมชาติและ

สิ่งแวดล้อมตลอดจนผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับหลักการจัดระบบผังเมือง จึงได้มีแนวนโยบายในการดำเนินการดังนี้

3.1 ส่งเสริมหรือจัดให้มีการดำเนินการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เช่น การปลูกป่า การดำเนินการตามโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริการจัดกิจกรรมแม่น้ำเรือพิทักษ์สิ่งแวดล้อม การส่งเสริมหรือให้มีการจัดทำบ่อบำบัดน้ำเสีย การจัดกิจกรรมคลองสวยน้ำใส หรือกิจกรรมอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

4 นโยบายด้านโครงสร้างพื้นฐาน

4.1 ผลักดันหรือจัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก การก่อสร้างหรือปรับปรุง ซ่อมแซมถนนในหมู่บ้านตำบล และในพื้นที่ทางการเกษตร

4.2 ผลักดันหรือจัดให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ

4.3 ผลักดันหรือจัดให้มีการพัฒนาแหล่งน้ำ โดยการก่อสร้างการปรับปรุง ซ่อมแซมคลองส่งน้ำ เหมืองฝาย ให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนมากยิ่งขึ้น

4.4 ผลักดันหรือจัดให้มีการขุดลอกแหล่งน้ำ หรือ คลองส่งน้ำ ที่ตื้นเขิน เพื่อการใช้ประโยชน์ของประชาชน

4.5 ส่งเสริมหรือจัดให้มีน้ำสำหรับอุปโภค บริโภคที่สะอาดแก่ประชาชน

4.6 ผลักดันหรือจัดให้มีและบำรุงไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น โดยเฉพาะไฟกึ่งสาธารณะ

5. นโยบายด้านการเมืองการบริหาร

5.1 พัฒนาศักยภาพของผู้นำและพนักงานส่วนท้องถิ่น เพื่อให้มีขีดความสามารถในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น ตลอดจนพัฒนาระบบการบริหารงานบุคคลการสร้างขวัญและกำลังใจแก่พนักงานและเจ้าหน้าที่ จัดให้มีการฝึกอบรม และการพัฒนาความรู้ของพนักงานเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล และสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ในเรื่องของบทบาทอำนาจหน้าที่ ระเบียบ กฎหมายต่างๆ เป็นต้น

5.2 จัดหาเครื่องมือ วัสดุ ครุภัณฑ์ ในการปฏิบัติงาน อย่างเพียงพอ

5.3 ส่งเสริมหรือจัดให้มีการพัฒนาในเรื่องของการกระจายข้อมูลข่าวสารต่างๆ ให้ราษฎรได้รับรู้ได้อย่างทั่วถึง

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

สภาพทั่วไป

1. ที่ตั้ง

ตำบลแม่นาเรือเป็นตำบลที่อยู่ทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ของอำเภอเมืองพะเยาลักษณะพื้นที่เป็นที่ราบระหว่างเชิงเขาผีปันน้ำ ตั้งอยู่พิกัด GPS 47 Q 0590313 UTM 2112857

2. เนื้อที่

เนื้อที่ทั้งหมดขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาเรือ 117.17 ตารางกิโลเมตร หรือ 73,231.25 ไร่

3. อาณาเขต

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ	ตำบลบ้านต๋อน
ทิศใต้	ติดต่อกับ	ตำบลบ้านแม่กา
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ	ตำบลบ้านแม่ใส
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับ	อำเภอวังเหนือจังหวัดลำปาง

4. ลักษณะภูมิประเทศ

สภาพพื้นที่ประมาณ 65% เป็นพื้นที่ราบเรียบ การไหลของน้ำบนผิวนานกลางพื้นที่ประมาณ 35% เป็นเทือกเขาจากทิศเหนือจดทิศใต้ มีแหล่งน้ำธรรมชาติที่สำคัญ 8 แห่ง คือ

ห้วยแม่นาเรือ	หมู่ที่ 6
ห้วยม่วง	หมู่ที่ 5
ห้วยฮ่องแล้ง	หมู่ที่ 7
ห้วยเตาปูน	หมู่ที่ 14
ห้วยไช้	หมู่ที่ 2
ห้วยน้ำขาว	หมู่ที่ 2
ห้วยดินแดง	หมู่ที่ 14, 18
ห้วยร่องคำ	หมู่ที่ 3, 4, 5, 12 และ 15

5. ลักษณะภูมิอากาศ

เป็นแบบมรสุมมี 3 ฤดู คือ

ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่ เดือนมีนาคม-มิถุนายน อากาศจะร้อนอบอ้าว เฉลี่ยโดยทั่วไปในช่วงฤดูร้อน 30-40 องศาเซลเซียส

ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่ เดือนกรกฎาคม-ตุลาคม

ฤดูหนาวเริ่มตั้งแต่ เดือนพฤศจิกายน-กุมภาพันธ์ อากาศหนาวจัดอุณหภูมิเฉลี่ย อยู่ระหว่าง 16 องศาเซลเซียส ลงไปถึง 10 องศาเซลเซียส

6. จำแนกรายได้ประชากรเฉลี่ยต่อคนต่อปีในแต่ละหมู่บ้าน ดังตาราง 1

ตาราง 1 แสดงรายได้ประชากรเฉลี่ยต่อคนต่อปีในแต่ละหมู่บ้าน

หมู่	ชื่อหมู่บ้าน	รายได้ประชากรเฉลี่ยต่อคนต่อปี
1	บ้านสันขี้เหล็ก	58,558
2	บ้านไ้	51,356
3	บ้านร่องคำหลวง	47,289
4	บ้านร่องคำ	53,238
5	บ้านไร่	44,242
6	บ้านสันป่าสัก	38,156
7	บ้านซอ	56,469
8	บ้านแม่ณาเรือปง	47,909
9	บ้านแม่ณาเรือสันทราย	46,659
10	บ้านแม่ณาเรือใต้	45,127
11	บ้านแม่ณาเรือโบสถ	49,743
12	บ้านร่องคำดง	50,217
13	บ้านไร่สันจำปา	45,551
14	บ้านแม่ณาเรือสันป่าจั่ว	34,386
15	บ้านร่องคำศรีชุม	36,320
16	บ้านแม่ณาเรือปง	64,752
17	บ้านแม่ณาเรือสันทราย	54,134
18	บ้านเหล่าพัฒนา	38,684
เฉลี่ยรายได้ต่อคนต่อปีของคนในพื้นที่		48,008
ตำบลแม่ณาเรือ		

7. ประชากร

มีประชากรทั้งสิ้น 9,016 คน แยกเป็นชาย 4,450 คน หญิง 4,566 คน จำนวนครัวเรือนทั้งหมด 3,348 ครัวเรือน มีความหนาแน่นเฉลี่ย 77 คน/ตารางกิโลเมตร

8. สภาพทางเศรษฐกิจ

8.1 การเกษตรกรรม

ประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพด้านการเกษตร ซึ่งตำบลมีพื้นที่การเกษตรทั้งสิ้น 19,989 ไร่ โดยพืชเศรษฐกิจที่สำคัญ ๆ แยกได้ดังตาราง 2

ตาราง 2 แสดงพื้นที่ปลูกพืชเศรษฐกิจที่สำคัญ

ชนิดของพืชที่ปลูก	พื้นที่ปลูก (ไร่)
ข้าว	8,284
ฟักทอง	4,002
หอมแดง	500
กระเทียม	350
หอมแบ่ง	1,800
ชิง	3,000
ข้าวโพด	350
ยาสูบ	44
ลำไย	924
มะม่วง	236
มะขาม	499

8.2 การปศุสัตว์

ส่วนใหญ่ลักษณะเลี้ยงไว้เพื่อบริโภคและใช้งาน การเลี้ยงเพื่อเป็นการค้ามีน้อย สัตว์ที่เลี้ยง เช่น โค กระบือ สุกร ไก่ เป็ด ฯลฯ

8.3 การอุตสาหกรรม

โรงงานอุตสาหกรรมส่วนใหญ่ เป็นอุตสาหกรรมขนาดเล็กและขนาดย่อม ดังนี้

โรงงานชิง	จำนวน	1	แห่ง
โรงโม่หิน	จำนวน	1	แห่ง
โรงสีข้าว	จำนวน	20	แห่ง

8.4 การพาณิชย์

ด้านการพาณิชย์กรรม มีสถานีบริหารน้ำมันเชื้อเพลิงขนาดเล็ก จำนวน 3 แห่ง และสถานบริหารการตัดผมในพื้นที่ จำนวน 12 แห่ง

8.5 การท่องเที่ยว

มีสถานที่ท่องเที่ยวเช่นวัดพระธาตุภูขวางอ่างเก็บน้ำแม่เนาเรือจุดชมทิวทัศน์ ถนนสายพะเยา-วังเหนือ

9. สภาพทางสังคม

9.1 การศึกษามีสถานศึกษาเพียงพอกับความต้องการของประชาชน มีดังนี้

โรงเรียนประถมศึกษา	จำนวน	6	แห่ง
ที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำหมู่บ้าน	จำนวน	18	แห่ง
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กจำนวน	4	แห่ง	
หอกระจายข่าวประจำหมู่บ้าน	จำนวน	18	แห่ง

9.2 ด้านศาสนาและศิลปวัฒนธรรมประชาชนส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ ประมาณร้อยละ 99 ศาสนาอื่นๆ ประมาณ ร้อยละ 1

9.2.1 สถาบันหรือองค์การทางศาสนาวัด/สำนักสงฆ์ จำนวน 6 แห่ง

9.2.2 วัฒนธรรม และประเพณีในท้องถิ่นเช่นประเพณีสลากภัตต์ประเพณีแห่เทียนเข้าพรรษา ประเพณีแห่ช้างเผือก ประเพณีสร้างน้ำพระธาตุภูขวาง

9.3 การสาธารณสุข

9.3.1 โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบล จำนวน 2 แห่ง

9.3.2 ร้านขายยาแผนปัจจุบัน จำนวน 2 แห่ง

9.3.3 ศูนย์ศสสมช. จำนวน 18 แห่ง

9.3.4 อัตราการมีและใช้ส้วมราดน้ำ ร้อยละ 100

ระบบบริการพื้นฐาน

1. การคมนาคม

การคมนาคมติดต่อระหว่างอำเภอและจังหวัด รวมทั้งการคมนาคมภายในตำบล และหมู่บ้านใช้เส้นทางทางบกเป็นหลัก มีรายละเอียดดังนี้

1.1 ทางหลวงแผ่นดิน ถนนสายพะเยา-แม่เนาเรือ-วังเหนือ-เชียงใหม่

1.2 ทางหลวงชนบท ถนนแม่เนาเรือ-แม่ใจ

1.3 ทางหลวงชนบท ถนนแม่เนาเรือ-ร่องคำ

1.4 เส้นทางหลวงชนบท ถนนสันป่าสัก-วิทยาลัยเกษตรกรรมและเทคโนโลยี
พะเยา- วังเหนือ

1.5 ถนนคอนกรีตเสริมไม้ไผ่ภายในหมู่บ้านและระหว่างหมู่บ้าน จำนวน 30 สาย

1.6 ถนนคอนกรีตเสริมเหล็กภายในหมู่บ้านและระหว่างหมู่บ้าน จำนวน 3สาย

1.7ถนนลูกรังภายในหมู่บ้านและระหว่างหมู่บ้าน จำนวน 45สาย

1.8ถนนดินที่ไปสู่พื้นที่ทำการเกษตรจำนวน 15สาย

2. การสาธารณูปโภค

2.1มีไฟฟ้าใช้ครบทุกหมู่บ้าน

2.2 มีประปาหมู่บ้าน จำนวน 12แห่ง

2.3 มีบ่อน้ำบาดาล จำนวน 21แห่ง

2.4มีบ่อน้ำตื้น จำนวน 1,345แห่ง

2.5มีถังเก็บน้ำ จำนวน 21แห่ง

2.6มีโองเก็บน้ำ จำนวน 321แห่ง

3. การคมนาคมติดต่อสื่อสาร

3.1 ที่ทำการไปรษณีย์ จำนวน 1แห่ง

3.2 มีการให้บริการติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างทั่วถึง 18 หมู่บ้าน

ข้อมูลอื่น ๆ

1. ทรัพยากรธรรมชาติ

1.1 ทรัพยากรดินพื้นที่ร้อยละ65เป็นที่ราบลุ่มร้อยละ35เป็นพื้นที่ลาดชันเล็กน้อย มีการไหลป่าของน้ำระดับปานกลาง

1.2 ทรัพยากรน้ำ ได้มีอ่างเก็บน้ำ จำนวน 3 แห่ง มีแหล่งน้ำธรรมชาติได้แก่ลำห้วย
จำนวน 8 สาย

1.3 ทรัพยากรป่าไม้ มีพื้นที่ป่าไม้ที่สำคัญ ได้แก่ ป่าบ้านไร่ ป่าสันป่าสัก ป่ารองคำ
ป่าสันซี้เหล็ก ประมาณ ¾ ของพื้นที่ทั้งหมดปัจจุบันพื้นที่ป่าที่เหลือและป่าไม้สมบูรณ์ ประมาณ
69,069ไร่

ศักยภาพในตำบล

1. ศักยภาพขององค์การบริหารส่วนตำบล

1.1 จำนวนพนักงานส่วนตำบล รวมทั้งหมด 20 คน

1.1.1 ตำแหน่งปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 1 อัตรา

1.1.2 ตำแหน่งรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 1 อัตรา

1.1.3 ตำแหน่งในสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวน 8 อัตรา

1.1.4 ตำแหน่งในส่วนการคลัง จำนวน 6 อัตรา

1.1.5 ตำแหน่งในส่วนโยธา จำนวน 4 อัตรา

1.2 ระดับการศึกษา

1.2.1 อาชีวศึกษา ปวช. จำนวน - คน

1.2.2 อนุปริญญา ปวส. ปวท. จำนวน 1 คน

1.2.3 ปริญญาตรี จำนวน 16 คน

1.2.4 ปริญญาโท จำนวน 2 คน

1.3 รายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล

รายได้ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 องค์การบริหารส่วนตำบลแม่เนาเรือ จำนวน 21,940,711.21บาท แยกเป็นดังตาราง 3

ตาราง 3 แสดงแหล่งรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่เนาเรือ ปีงบประมาณ 2554

แหล่งรายได้	จำนวน (บาท)
รายได้ที่องค์การบริหารส่วนตำบลจัดเก็บเอง	234,664.29
รายได้ที่ส่วนราชการต่างๆจัดเก็บให้	10,762,119.60
เงินอุดหนุนจากรัฐบาล	10,943,927.32
รวมเงินรายได้ทั้งหมด	21,940,711.21

2. ศักยภาพของชุมชนและพื้นที่

2.1 การอพยพแรงงานมีน้อย

2.2 ประชาชนมีความรู้ระดับปานกลาง

2.3 สภาพพื้นที่เหมาะสมในการส่งเสริมการเกษตรและอุตสาหกรรมในครัวเรือน
อุตสาหกรรมพื้นบ้าน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542, หน้า 775) ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง พอใจชอบใจพฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์คือความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียดหรือ ความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่ได้ดุลยภาพในร่างกายซึ่งเมื่อมนุษย์สามารถขจัดสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าว ได้แล้วมนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ

อุทัยพรรณสุดใจ (2545, หน้า 7) ความพึงพอใจ ว่าหมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยอาจจะเป็นไปในเชิงประเมินค่าว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นเป็นไปในทางบวกหรือทางลบ

สุพล (2540, หน้า 27) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกความคิดเห็นในลักษณะเชิงบวกของบุคคลเมื่อได้รับการตอบสนองของความต้องการหรือได้รับสิ่งตอบแทนที่คาดหวังไว้

สุภาลักษณ์ชัยอนันต์ (2540, หน้า 17) ได้กล่าวให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกส่วนตัว ที่รู้สึกเป็นสุขหรือยินดีที่ได้รับการตอบสนองความต้องการในสิ่งที่ขาดหายไปหรือสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่สมดุลความพึงพอใจเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมที่จะแสดงออกของบุคคลซึ่งมีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมใดๆ นั้น

อรรถพร (2546, หน้า 29) ซึ่งได้สรุปไว้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติหรือระดับความพึงพอใจของบุคคลต่อกิจกรรมต่างๆซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้นๆ โดยเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ค่านิยมและประสบการณ์ที่บุคคลได้รับระดับความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อกิจกรรมนั้นๆสามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้นได้

สายจิตร์ (2546, หน้า 14) ได้สรุปว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบแต่ถ้าเมื่อใดที่สิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางบวกแต่ในทางตรงกันข้ามถ้าสิ่งใดสร้างความรู้สึกผิดหวังไม่บรรลุจุดมุ่งหมายก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

คณิต ดวงหัตถ์ (2537) ซึ่งได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจของบุคคลที่มีต่อการทำงานและองค์ประกอบหรือสิ่งจูงใจอื่น ๆ ถ้างานที่ทำหรือองค์ประกอบเหล่านั้นตอบสนองความต้องการของบุคคลได้บุคคลนั้น ก็ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานขึ้นจะอุทิศเวลา แรงกาย แรงใจ รวมทั้งสติปัญญาให้แก่งานของตนให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีคุณภาพ

สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจจากการศึกษา รวบรวม และสรุปของ มีดังนี้

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (material inducement) ได้แก่ เงิน สิ่งของหรือสภาวะทางร่างกายที่ให้แก่ผู้ประกอบการต่าง ๆ

2. สภาพทางกายที่พึงปรารถนา (desirable physical condition) หมายถึง สิ่งแวดล้อมในการประกอบกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งอันก่อให้เกิดความสุขทางกาย

3. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (ideal benefaction) คือ สิ่งต่างๆ ที่ตอบสนองความต้องการของบุคคล

4. ผลประโยชน์ทางสังคม (association attractiveness) คือ ความสัมพันธ์อันดีที่มีต่อกับผู้ร่วมกิจกรรม อันจะทำให้เกิดความผูกพันความพึงพอใจและสภาพการเป็นอยู่ร่วมกัน ซึ่งเป็นความพึงพอใจของบุคคลในด้านสังคมหรือความมั่นคงในสังคม ซึ่งจะทำให้รู้สึกมีหลักประกันและมีความมั่นคงในการประกอบกิจกรรม

ความพึงพอใจกับทัศนคติเป็นคำที่มีความหมายคล้ายกันมากจนสามารถใช้แทนกันได้ โดยให้คำอธิบายความหมายของทั้งสองคำนี้ว่า หมายถึง ผลจากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ

ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพ คุณภาพ หรือระดับความพึงพอใจซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่างๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งนั้น

แนวคิดความพึงพอใจที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปว่า ความพึงพอใจ (satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม ซึ่งได้เกี่ยวกับจิตใจ อารมณ์ ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกด้านบวกของบุคคล ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจเกิดขึ้นจากความคาดหวัง หรือเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถจะตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลได้ซึ่งความพึงพอใจที่เกิดขึ้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามค่านิยมและประสบการณ์ของตัวบุคคล

จากความหมายที่กล่าวมาซึ่งสรุปได้ว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นเรื่องของความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติและความพึงพอใจส่งผลต่อกำลังใจในการปฏิบัติงาน อย่างไรก็ตาม ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลไม่มีวันสิ้นสุด เปลี่ยนแปลงได้เสมอตามกาลเวลาและสภาพแวดล้อมบุคคล จึงมีโอกาสที่ไม่พึงพอใจในสิ่งที่เคยพึงพอใจมาแล้วฉะนั้นผู้ให้บริการจำเป็นต้องสำรวจตรวจสอบความพึงพอใจในการปฏิบัติให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการตลอดไปทั้งนี้เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายขององค์กรหรือหน่วยงานที่ตั้งไว้

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ

มิลเลต (Millet. 1954, อ้างอิงในชวิตศาพองกล้า, 2547, หน้า 23) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐจะต้องยึดหลักในการวัดความพึงพอใจใน 5 ด้านคือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคิดว่าคนทุกคนเท่าเทียมกันประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมในแง่ของกฎหมายจะไม่มี การแบ่งแยกการกีดกันการให้บริการประชาชนได้รับการปฏิบัติในฐานปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึงการให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการจะต้องตรงเวลาผลการปฏิบัติงานภาครัฐถือว่าไม่มีประสิทธิผลถ้าไม่ตรงต่อเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจแก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึงการให้บริการที่ให้บริการและสถานที่บริการอย่างเหมาะสมความเสมอภาคหรือตรงเวลาจะไม่มี ความหมายถ้าจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึงการให้บริการที่สม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักโดยไม่ยึดความพึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการหรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) ซึ่งได้หมายถึงการให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงานกล่าวอีกนัยหนึ่งคือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ (Maslow's Hierarchical Theory of Motivation) Maslow เชื่อว่าพฤติกรรมของมนุษย์สามารถอธิบายได้โดยใช้แนวโน้มของบุคคลในการค้นหาเป้าหมายที่จะทำให้ชีวิตของเขาได้รับความต้องการ ความปรารถนา และได้รับสิ่งที่มีความหมายต่อตนเองเป็นความจริงที่ว่ากระบวนการของแรงจูงใจเป็นหัวใจของทฤษฎีบุคลิกภาพของ Maslow โดยเขาเชื่อว่ามนุษย์เป็น “สัตว์ที่มีความต้องการ” (wanting animal) และจะเป็นการยากที่มนุษย์จะไปถึงขั้นของความพึงพอใจอย่างสมบูรณ์ และในทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow เมื่อบุคคลปรารถนาที่จะได้รับความพึงพอใจและเมื่อบุคคลได้รับความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งแล้วก็จะยังคงเรียกร้องความพึงพอใจสิ่งอื่นๆ ต่อไป ซึ่งถือเป็นคุณลักษณะของมนุษย์ ซึ่งเป็นผู้ที่มีความ

ต้องการจะได้รับสิ่งต่างๆ อยู่เสมอ Maslow กล่าวว่าความปรารถนาของมนุษย์นั้นติดตัวมาแต่กำเนิดและความปรารถนาเหล่านี้จะเรียงลำดับชั้นของความปรารถนา ตั้งแต่ชั้นแรกไปสู่ความปรารถนาชั้นสูงขึ้นไปเป็นลำดับลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์ (The Need-Hierarchy Conception of Human Motivation) Maslow เรียงลำดับความต้องการของมนุษย์จากขั้นต้นไปสู่ความต้องการขั้นต่อไปได้เป็นลำดับดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological needs)
2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs)
3. ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ (Belongingness and love needs)
4. ความต้องการได้รับความนับถือยกย่อง (Esteem needs)
5. ความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง (Self-actualization needs)

ลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์ มีการเรียงลำดับชั้นความต้องการที่อยู่ในชั้นต่ำสุด ต้องได้รับความพึงพอใจเสียก่อนบุคคลจึงสามารถผ่านพ้นไปสู่ความต้องการที่อยู่ในชั้นสูงขึ้นไปตามลำดับดังจะอธิบายโดยละเอียดดังนี้

1. ความต้องการทางร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานที่มีอำนาจมากที่สุดและสังเกตเห็น เป็นความต้องการในการดำรงชีวิต ได้แก่ ความต้องการอาหาร น้ำดื่ม ออกซิเจน การพักผ่อนนอนหลับ ความต้องการทางเพศ ความต้องการความอบอุ่น ตลอดจนความต้องการที่จะถูกระงับอวัยวะสัมผัส แรงขับของร่างกายเหล่านี้จะเกี่ยวข้องโดยตรงกับความอยู่รอดของร่างกายและของอินทรีย์ ความพึงพอใจที่ได้รับ ในขั้นนี้จะกระตุ้นให้เกิดความต้องการในขั้นที่สูงกว่าบุคคลใดประสบความล้มเหลวที่จะสนองความต้องการพื้นฐานนี้ก็จะไม่ได้รับการกระตุ้นให้เกิดความต้องการในระดับที่สูงขึ้น แต่ถึงจะอย่างไรก็ตาม ถ้าความต้องการอย่างหนึ่งยังไม่ได้ได้รับความพึงพอใจ บุคคลก็จะอยู่ภายใต้ความต้องการนั้นตลอดไป ซึ่งทำให้ความต้องการอื่นๆ ไม่ปรากฏหรือกลายเป็นความต้องการระดับรองลงไป เช่น คนที่อดอยากหิวโหยเป็นเวลานานจะไม่สามารถสร้างสรรค์สิ่งที่มีประโยชน์ต่อโลกได้ บุคคลเช่นนี้จะหมกมุ่นอยู่กับการจัดหาบางสิ่งบางอย่างเพื่อให้มีอาหารไว้รับประทาน Maslow อธิบายต่อไปว่าบุคคลเหล่านี้จะมีความรู้สึกเป็นสุขอย่างเต็มที่เมื่อมีอาหารเพียงพอสำหรับเขาและจะไม่ต้องต้องการสิ่งอื่นใดอีก ชีวิตของเขาถือว่าได้ว่าเป็นเรื่องของ การรับประทาน ส่วนสิ่งอื่นๆ ไม่มีความสำคัญไม่ว่าจะเป็น เสรีภาพ ความรัก ความรู้สึกต่อชุมชน การได้รับการยอมรับ และปรัชญาชีวิต บุคคลเช่นนี้มีชีวิตอยู่เพื่อที่จะรับประทานเพียงอย่างเดียวเท่านั้น เช่น การขาดแคลนอาหารมีผลต่อพฤติกรรม ได้มีการทดลองและการศึกษาชีวประวัติเพื่อแสดงว่า ความต้องการทางด้านร่างกายเป็นเรื่องสำคัญที่จะเข้าใจพฤติกรรมมนุษย์ และได้พบผลว่าเกิดความเสียหาย

อย่างรุนแรงของพฤติกรรมซึ่งมีสาเหตุจากการขาดอาหารหรือน้ำติดต่อกันเป็นเวลานาน เช่น เมื่อสงครามโลกครั้งที่ 2 ในค่าย Nazi ซึ่งจะใช้เป็นที่พักขังเชลย เชลยเหล่านั้นจะละทิ้งมาตรฐานทางศีลธรรมและค่านิยมต่างๆ ที่เขาเคยยึดถือภายใต้สภาพการณ์ปกติ เช่น ขโมยอาหารคนอื่น หรือใช้วิธีการต่างๆ ที่จะได้รับอาหารเพิ่มขึ้น

ค.ศ. 1970 เครื่องบินของสายการบิน Peruvian ตกลงที่ฝั่งอ่าวอเมริกาใต้ มีผู้รอดตายรวมทั้งพระภิกษุ Catholic อาศัยการมีชีวิตรอดโดยการกินซากศพของผู้ที่ตายจากเครื่องบินตก จากปรากฏการณ์นี้ชี้ให้เห็นว่าเมื่อมนุษย์เกิดความหิว จะมีอิทธิพลเหนือระดับศีลธรรมจรรยา จึงไม่ต้องสงสัยเลยว่ามนุษย์มีความต้องการทางด้านร่างกายเหนือความต้องการอื่นๆ อีกทั้งแรงผลักดันของความต้อการนี้ได้เกิดขึ้นกับบุคคลก่อนความต้องการอื่นๆ

2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) เมื่อความต้องการทางด้านร่างกายได้รับความพึงพอใจแล้วบุคคลก็จะพัฒนาการไปสู่ขั้นใหม่ต่อไป ซึ่งขั้นนี้เรียกว่าความต้องการความปลอดภัยหรือความรู้สึกมั่นคง (safety or security) ซึ่ง Maslow ได้กล่าวว่าความต้องการความปลอดภัยนี้จะสังเกตได้ง่ายในทารกและในเด็กเล็กๆ เนื่องจากทารกและเด็กเล็กๆต้องการความช่วยเหลือและต้องพึ่งพาอาศัยผู้อื่น ตัวอย่าง ทารกจะรู้สึกกลัวเมื่อถูกทิ้งให้อยู่ตามลำพังหรือเมื่อเขาได้ยินเสียงดังๆ หรือเห็นแสงสว่างมาก ๆ แต่ประสบการณ์และการเรียนรู้จะทำให้ความรู้สึกกลัวหมดไป ดังคำพูดที่ว่า “ฉันไม่กลัวเสียงฟ้าร้องและฟ้าแลบอีกต่อไปแล้ว เพราะฉันรู้ธรรมชาติในการเกิดของมัน” พลังความต้องการความปลอดภัยจะเห็นได้ เมื่อเด็กเจ็บป่วย ตัวอย่างเด็กที่ประสบอุบัติเหตุขาหักก็จะรู้สึกกลัวและอาจแสดงออกด้วยอาการฝันร้ายและความต้องการที่จะได้รับความปกป้องคุ้มครองและการให้กำลังใจ

Maslow กล่าวเพิ่มเติมว่าพ่อแม่ที่เลี้ยงดูลูกอย่างไม่กวัดขั้นและตามใจมากเกินไป จะไม่ทำให้เด็กเกิดความรู้สึกว่าได้รับความพึงพอใจจากความต้องการความปลอดภัยการนอนหรือกินไม่เป็นเวลา ไม่เพียงแต่ทำให้เด็กสับสนเท่านั้นแต่ยังทำให้เด็กรู้สึกไม่มั่นคงในสิ่งแวดล้อมรอบๆ ตัวเขา สัมพันธภาพของพ่อแม่ที่ไม่ดีต่อกัน เช่น ทะเลาะกันทำร้ายร่างกายซึ่งกันและกัน พ่อแม่แยกกันอยู่ หย่า ตาย สภาพการณ์เหล่านี้จะมีอิทธิพลต่อความรู้สึกที่ดีของเด็ก ทำให้เด็กรู้ว่าสิ่งแวดล้อมต่างๆ ไม่มั่นคง ไม่สามารถคาดการณ์ได้และนำไปสู่ความรู้สึกไม่ปลอดภัย

ความต้องการความปลอดภัยจะยังมีอิทธิพลต่อบุคคลแม้ว่าจะผ่านพ้นวัยเด็กไปแล้ว แม้ในบุคคลที่ทำงานในฐานะเป็นผู้คุ้มครอง เช่น ผู้รักษาเงิน นักบัญชี หรือการประกันต่างๆ และผู้ที่ทำหน้าที่ให้การรักษาพยาบาลเพื่อความปลอดภัยของผู้อื่น เช่น แพทย์ พยาบาล แม้กระทั่งคนชรา บุคคลทั้งหมดที่กล่าวมานี้จะเฝ้าหาความปลอดภัยของผู้อื่นด้วยกันทั้งสิ้น ศาสนาและปรัชญาที่มนุษย์ยึดถือทำให้เกิดความรู้สึกมั่นคง ทำให้บุคคลได้จัดระบบของตัวเองให้มีเหตุผล

และวิถีทางที่ทำให้บุคคลรู้สึก “ปลอดภัย” ความต้องการความปลอดภัยในเรื่องอื่นๆ จะเกี่ยวข้องกับการเผชิญกับสิ่งต่างๆ เหล่านี้ เช่น สงคราม อาชญากรรม น้ำท่วม แผ่นดินไหว การจลาจล ความสับสนไม่เป็นระเบียบของสังคม และเหตุการณ์อื่นๆ ที่คล้ายคลึงกัน

Maslow ได้ให้ความคิดต่อไปว่าอาการโรคประสาทในผู้ใหญ่ โดยเฉพาะโรคประสาทชนิดย้ำคิด-ย้ำทำ (obsessive-compulsive neurotic) เป็นลักษณะเด่นชัดของการค้นหาความรู้สึกปลอดภัย ผู้ป่วยโรคประสาทจะแสดงพฤติกรรมว่าเขากำลังประสบเหตุการณ์ที่ร้ายกาจและกำลังมีอันตรายต่างๆ เขาจึงต้องการมีใครสักคนที่ปกป้องคุ้มครองเขา ซึ่งอาจต้องเป็นบุคคลที่มีความเข้มแข็งซึ่งเขาสามารถจะพึ่งพาอาศัยได้

3. ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ (Belongingness and Love needs) ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของเป็นความต้องการขั้นที่3 ความต้องการนี้จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการทางด้านร่างกาย และความต้องการความปลอดภัยได้รับการตอบสนองแล้ว บุคคลต้องการได้รับความรักและความเป็นเจ้าของโดยการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น เช่น ความสัมพันธ์ภายในครอบครัวหรือกับผู้อื่น สมาชิกภายในกลุ่มจะเป็นเป้าหมายสำคัญสำหรับบุคคล กล่าวคือ บุคคลจะรู้สึกเจ็บปวดเมื่อถูกทอดทิ้งไม่มีใครยอมรับ หรือถูกตัดออกจากสังคม ไม่มีเพื่อน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อจำนวนเพื่อนๆ ญาติพี่น้อง สามีภรรยาหรือลูก ลดน้อยลงไปในนักเรียนที่เข้าโรงเรียนที่ห่างไกลบ้านจะเกิดความต้องการเป็นเจ้าของอย่างยิ่ง และจะแสวงหาอย่างมากที่จะได้รับการยอมรับจากกลุ่มเพื่อน

Maslow ตัดค้านกลุ่มFreud ที่กล่าวว่าความรักเป็นผลมาจากการทดสอบสัญชาตญาณทางเพศ (sublimation) สำหรับMaslowความรักไม่ใช่สัญลักษณ์ของเรื่องเพศ(sex)เขาอธิบายว่าความรักที่แท้จริงจะเกี่ยวข้องกับความรู้สึกที่ดี ความสัมพันธ์ของความรักระหว่างคน 2 คน รวมถึงความรู้สึกนับถือซึ่งกันและกัน การยกย่องและความไว้วางใจแก่กัน นอกจากนี้ Maslow ยังย้ำว่าความต้องการความรักของคนจะเป็นความรักที่เป็นไปในลักษณะทั้งการรู้จักให้ความรักต่อผู้อื่นและรู้จักที่จะรับความรักจากผู้อื่น การได้รับความรักและได้รับการยอมรับจากผู้อื่นเป็นสิ่งที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า บุคคลที่ขาดความรักก็จะรู้สึกว่าชีวิตไร้ค่า มีความรู้สึกอ้างว้างและเคียดแค้น

โดยสรุปแล้วMaslow มีความเห็นว่าบุคคลต้องการความรักและความรู้สึกเป็นเจ้าของ และการขาดสิ่งนี้มักจะเป็นสาเหตุให้เกิดความคับข้องใจและทำให้เกิดปัญหาการปรับตัวไม่ได้ และความยินดีในพฤติกรรมหรือความเจ็บป่วยทางด้านจิตใจในลักษณะต่างๆ

สิ่งที่ควรสังเกตคือมีบุคคลจำนวนมากที่มีความลำบากใจที่จะเปิดเผยตัวเองเมื่อมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดสนิทสนมกับเพศตรงข้าม เนื่องจากกลัวว่าจะถูกปฏิเสธความรู้สึกเช่นนี้

Maslow กล่าวไว้ว่าสืบเนื่องมาจากประสบการณ์ในวัยเด็ก ซึ่งการได้รับความรักหรือการขาดความรักในวัยเด็ก ย่อมจะมีผลกับการเติบโตเป็นผู้ใหญ่ที่มีวุฒิภาวะและการมีทัศนคติในเรื่องของความรักรวมทั้ง Maslow เปรียบเทียบว่าความต้องการความรักก็เป็นเช่นเดียวกับรถยนต์ที่สร้างมา โดยต้องการก๊าซหรือน้ำมันนั่นเอง (Maslow, 1970, p. 170)

4. ความต้องการได้รับความยกย่องนับถือ (Self-Esteem needs) เมื่อความต้องการได้รับความรักและการให้ความรักแก่ผู้อื่นเป็นไปอย่างมีเหตุผลทำให้บุคคล เกิดความพึงพอใจพลังผลักดันในขั้นที่ 3 ก็จะลดลงและเมื่อได้มีความต้องการในขั้นต่อไปมาแทนที่ กล่าวคือมนุษย์ต้องการที่จะได้รับความนับถือยกย่องเป็น 2 ลักษณะ คือ ลักษณะแรกเป็นความต้องการนับถือตนเอง (self-respect) ในส่วนลักษณะที่ 2 ความต้องการได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น (esteem from others)

4.1 ความต้องการนับถือตนเอง (self-respect) กล่าวว่่าคือ ความต้องการมีอำนาจ มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีความแข็งแรง มีความสามารถในตนเอง มีผลสัมฤทธิ์ไม่ต้องพึ่งพาอาศัยผู้อื่น และมีความเป็นอิสระ ซึ่งทุกคนต้องการที่จะรู้สึกว่ามีคุณค่าและมีความสามารถที่จะประสบความสำเร็จในงานภารกิจต่างๆ และมีชีวิตที่เด่นดัง

4.2 ความต้องการได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น (esteem from others) กล่าวคือ ความต้องการมีเกียรติยศ การได้รับยกย่อง ได้รับการยอมรับ ได้รับความสนใจ มีสถานภาพ มีชื่อเสียงเป็นที่กล่าวขาน และเป็นที่ชื่นชมยินดี มีความต้องการที่จะได้รับความยกย่องชมเชยในสิ่งที่เขากระทำซึ่งทำให้รู้สึกว่าคุณค่า ความสามารถได้รับการยอมรับจากผู้อื่น ความต้องการได้รับความนับถือยกย่อง เป็นเช่นเดียวกับธรรมชาติของชั้นในเรื่องความต้องการด้านแรงจูงใจตามทัศนะของ Maslow ในเรื่องอื่นๆ ที่เกิดขึ้นภายในจิตนั้นคือ บุคคลจะแสวงหาความต้องการได้รับการยกย่องก็เมื่อภายหลังจาก ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของได้รับการตอบสนองของความพึงพอใจของเขาแล้ว และ Maslow กล่าวว่ามันเป็นสิ่งที่เป็นไปได้ที่บุคคลจะย้อนกลับจากระดับขั้นความต้องการในขั้นที่ 4 จะกลับไปสู่ระดับขั้นที่ 3 อีกถ้าหากความต้องการระดับขั้นที่ 3 ซึ่งบุคคลได้รับไว้แล้วนั้นถูกระงับหรือสูญหายไปทันทีทันใด ดังตัวอย่างที่ Maslow ซึ่งได้นำมาอ้างคือหญิงสาวคนหนึ่งซึ่งเธอคิดว่าการตอบสนองความต้องการความรักของเธอได้ดำเนินไปด้วยดี แล้วเธอจึงทุ่มเทและเอาใจใส่ในธุรกิจของเธอ และได้ประสบความสำเร็จเป็นนักธุรกิจที่มีชื่อเสียงและอย่างไม่คาดฝัน สามีได้ผลจากเธอไป ในเหตุการณ์เช่นนี้ปรากฏว่าเธอวางมือจากธุรกิจต่างๆ ที่จะส่งเสริมให้เธอได้รับความยกย่องนับถือ และหันมาใช้ความพยายามที่จะเรียกร้องสามีให้กลับคืนมา ซึ่งการกระทำเช่นนี้ของเธอเป็น

ตัวอย่างของความต้องการความรักซึ่งครั้งหนึ่งเธอได้รับแล้ว และถ้าเธอได้รับความพึงพอใจในความรักโดยสามีหวนกลับมา เธอก็จะกลับไปเกี่ยวข้องกับโลกธุรกิจอีกครั้งหนึ่ง

ความพึงพอใจของความต้องการได้รับการยกย่องโดยทั่วๆ ไป เป็นความรู้สึกและทัศนคติของความเชื่อมั่นในตนเอง ความรู้สึกว่าคุณค่า การมีพลังกำลัง การมีความสามารถ และความรู้สึกว่ามีชีวิตอยู่อย่างมีประโยชน์และเป็นบุคคลที่มีความจำเป็นต่อโลก ในทางตรงกันข้ามการขาดความรู้สึกต่างๆ ดังกล่าวนี้ย่อมนำไปสู่ความรู้สึกและทัศนคติของปมด้อยและความรู้สึกไม่พอเพียง เกิดความรู้สึกอ่อนแอและช่วยเหลือตนเองไม่ได้ สิ่งต่างๆ เหล่านี้เป็นการรับรู้ตนเองในทางนิเสธ (negative) ซึ่งอาจก่อให้เกิดความรู้สึกขาดกำลังใจและรู้สึกว่าตนเองไม่มีประโยชน์และสิ้นหวังในสิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของชีวิต และประเมินตนเองต่ำกว่าชีวิตความเป็นอยู่กับการได้รับการยกย่อง ยอมรับจากผู้อื่นอย่างจริงจังมากกว่า การมีชื่อเสียงจากสถานภาพหรือการได้รับการประจบประแจง การได้รับความนับถือยกย่องเป็นผลมาจากความเพียรพยายามของบุคคล และความต้องการนี้อาจเกิดอันตรายขึ้นได้ถ้าบุคคลนั้นต้องการคำชมเชยจากผู้อื่นมากกว่าการยอมรับความจริงและเป็นที่ยอมรับกันว่าการได้รับความนับถือยกย่อง มีพื้นฐานจากการกระทำของบุคคลมากกว่าการควบคุมจากภายนอก

5. ความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง (Self-Actualization needs) ถึงลำดับขั้นสุดท้าย ถ้าความต้องการลำดับขั้นก่อนๆ ได้ทำให้เกิดความพึงพอใจอย่างมีประสิทธิภาพ ความต้องการเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงก็จะเกิดขึ้น Maslow อธิบายความต้องการเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง ว่าเป็นความปรารถนาในทุกสิ่งทุกอย่างซึ่งบุคคลสามารถจะได้รับอย่างเหมาะสม บุคคลที่ประสบผลสำเร็จในขั้นสูงสุดนี้จะใช้พลังอย่างเต็มที่ในสิ่งที่ท้าทายความสามารถและศักยภาพของเขา และมีความปรารถนาที่จะปรับปรุงตนเอง พลังแรงขับของเขาจะกระทำพฤติกรรมตรงกับความสามารถของตน

กล่าวโดยสรุปการเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงเป็นความต้องการอย่างหนึ่งของบุคคลที่จะบรรลุถึงจุดสูงสุดของศักยภาพ เช่น “นักดนตรีก็ต้องใช้ความสามารถทางด้านดนตรี ศิลปินก็ต้องวาดรูป กวีจะต้องเขียนโคลงกลอน ถ้าบุคคลเหล่านี้ได้บรรลุถึงเป้าหมายที่ตนตั้งไว้ก็เชื่อได้ว่าเขาเหล่านั้นเป็นคนที่รู้จักตนเองอย่างแท้จริง”

Maslow (1970 , p. 46) ความต้องการที่เข้าใจตนเองอย่างแท้จริงจะดำเนินไปอย่างง่ายหรือเป็นไปโดยอัตโนมัติ โดยความเป็นจริงแล้ว Maslow เชื่อว่าคนเรามากกแล้วตัวเองในสิ่งเหล่านี้ “ด้านที่ดีที่สุดของเรา ความสามารถพิเศษของเรา สิ่งที่ดีงามที่สุดของเรา พลังความสามารถ ความคิดสร้างสรรค์” Maslow (1962, p. 58) ความต้องการเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงมิได้มีแต่เฉพาะในศิลปินเท่านั้น คนทั่วๆ ไป เช่น นักกีฬา นักเรียน หรือแม้แต่กรรมกรก็สามารถจะมี

ความเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงได้ถ้าทุกคนสามารถทำในสิ่งที่ตนต้องการให้ดีที่สุด รูปแบบเฉพาะของการเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงจะมีความแตกต่างกันอย่างกว้างขวางจากคนหนึ่งไปสู่อีกคนหนึ่ง ซึ่งจะกล่าวได้ว่ามันคือระดับความต้องการที่แสดงความแตกต่างระหว่างบุคคลอย่างยิ่งใหญ่ที่สุด

Maslow ที่ได้กล่าวยกตัวอย่างของความต้องการเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง ในกรณีของนักศึกษาชื่อ Mark โดยที่ซึ่งเขาได้ศึกษาวิชาบุคลิกภาพเป็นระยะเวลายาวนาน เพื่อเตรียมตัวเป็นนักจิตวิทยาคลินิก

นักทฤษฎีคนอื่นๆ อาจจะอธิบายว่าทำไมเขาจึงเลือกอาชีพนี้ ตัวอย่าง เช่น Freud อาจกล่าวว่ามันสัมพันธ์อย่างลึกซึ้งกับสิ่งที่เขาต้องเก็บกด ความอยากรู้อยากเห็นในเรื่องเพศไว้ตั้งแต่วัยเด็ก ขณะที่ Adler อาจมองว่ามันเป็นความพยายามเพื่อชดเชยความรู้สึกด้อยบางอย่างในวัยเด็ก Skinner อาจมองว่าเป็นผลจากการถูกวางเงื่อนไขของชีวิตในอดีต ขณะที่ Bandura สัมพันธ์เรื่องนี้กับตัวแปรต่างๆ ทางการเรียนรู้ทางสังคม และ Kelly อาจพิจารณาได้ว่า Mark กำลังจะพุ่งตรงไปเพื่อที่จะเป็นบุคคลที่เขาต้องการจะเป็นตัวอย่างที่แสดงถึง การมุ่งตรงไปสู่เป้าประสงค์ในอาชีพโดยความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงและถ้าจะพิจารณากรณีของ Mark ให้ลึกซึ้งยิ่งขึ้น ถ้า Mark ได้ผ่านการเรียนวิชาจิตวิทยาจนครบหลักสูตรและได้เขียนวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาเอกและในที่สุดก็ได้รับปริญญาเอกทางจิตวิทยาคลินิกสิ่งที่จะต้องวิเคราะห์ Mark ต่อไปก็คือ เมื่อเขาสำเร็จการศึกษาดังกล่าวแล้วถ้ามีบุคคลหนึ่งได้เสนองานให้เขาในตำแหน่งตำรวจสืบสวน ซึ่งงานในหน้าที่นี้จะได้รับค่าตอบแทนอย่างสูงและได้รับผลประโยชน์พิเศษหลายๆ อย่างตลอดจนรับประกันการว่าจ้างและความมั่นคงสำหรับชีวิต เมื่อประสบเหตุการณ์เช่นนี้ Mark จะทำอย่างไรนั้นซึ่งถ้าหากคำตอบของเขาคือ “ตกลง” เขาก็จะย้อนกลับมาสู่ความต้องการระดับที่ 2 คือความต้องการความปลอดภัย สำหรับการวิเคราะห์ความเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง

Maslow กล่าวว่า “อะไรที่มนุษย์สามารถจะเป็นได้เขาจะต้องเป็นในสิ่งนั้น” เรื่องของ Mark เป็นตัวอย่างง่ายๆ ว่าถ้าเขาตกลงเป็นตำรวจสืบสวน เขาก็จะไม่มีโอกาสที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง ทำไมทุกๆ คนจึงไม่สัมฤทธิ์ผลในการเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง (Why Can't All People Achieve Self-Actualization) ซึ่งหากตามความคิดของ Maslow ส่วนมากมนุษย์แม้จะไม่ใช้ทั้งหมดที่ต้องการแสวงหาเพื่อให้เกิดความสมบูรณ์ภายในตน จากงานวิจัยของเขาทำให้ Maslow สรุปว่าการรู้ถึงศักยภาพของตนนั้นมาจากพลังตามธรรมชาติและจากความจำเป็นบังคับ ส่วนบุคคลที่มีพรสวรรค์มีจำนวนน้อยมากเพียง 1% ของประชากรที่ Maslow ได้ประมาณ Maslow ซึ่งเชื่อว่าการนำศักยภาพของตนออกมาใช้ ถือเป็นสิ่งที่ยากมาก บุคคลมักไม่รู้ว่าตนเอง

มีความสามารถและไม่ทราบว่าศักยภาพนั้นจะได้รับการส่งเสริมได้อย่างไร มนุษย์ส่วนใหญ่ยังคงไม่มั่นใจในตัวเองหรือไม่มั่นใจในความสามารถของตนจึงทำให้หมดโอกาสเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง และยังมีสิ่งแวดล้อมทางสังคมที่มาบดบังพัฒนาการทางด้านความต้องการของบุคคลดังนี้ อิทธิพลของวัฒนธรรม ตัวอย่างหนึ่ง ที่แสดงให้เห็นว่าอิทธิพลของสังคมที่ได้มีต่อการเข้าใจตนเอง คือแบบพิมพ์ของวัฒนธรรม (cultural stereotype) ซึ่งกำหนดว่าลักษณะเช่นไรที่แสดงความเป็นชาย (masculine) และลักษณะใดที่ไม่ใช่ความเป็นชาย เช่นจัดพฤติกรรมต่างๆ ความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น ความเมตตา กรุณา ความสุภาพและความอ่อนโยน ซึ่งจากสิ่งเหล่านี้วัฒนธรรมมีแนวโน้มที่จะพิจารณาว่า “ไม่ใช่ลักษณะของความเป็นชาย” (unmasculine) หรือความเชื่อถือของวัฒนธรรมด้านอื่นๆ ซึ่งเป็นความเชื่อที่ไม่มีคุณค่า เช่น ยึดถือว่าบทบาทของผู้หญิงขึ้นอยู่กับจิตวิทยาพัฒนาการของผู้หญิง เป็นต้น การพิจารณาจากเกณฑ์ต่างๆดังกล่าวนี้เป็นเพียงการเข้าใจ “สภาพการณ์ที่ดี” มากกว่าเป็นเกณฑ์ของการเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง

ประการสุดท้าย Maslow ได้กล่าวสรุปว่าการไม่เข้าใจตนเองอย่างแท้จริงซึ่งได้เกิดจากความพยายามที่ไม่ถูกต้องของการแสวงหาความมั่นคงปลอดภัย เช่น บุคคลสร้างความรู้สึกให้ผู้อื่นเกิดความพึงพอใจตนโดยพยายามหลีกเลี่ยงหรือขจัดข้อผิดพลาดต่างๆ ของตน บุคคลเช่นนี้จึงมีแนวโน้มที่จะพิทักษ์ความมั่นคงปลอดภัยของตน โดยแสดงพฤติกรรมในอดีตที่เคยประสบผลสำเร็จ ได้แสวงหาความอบอุ่น และสร้างมนุษยสัมพันธ์กับผู้อื่น ซึ่งในลักษณะเช่นนี้ย่อมขัดขวางวิถีทางที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง

แนวคิดทฤษฎีการปกครองท้องถิ่นและการกระจายอำนาจ

ความหมายของการปกครองท้องถิ่น

เดเนี่ยลวิท (Danial Wit, 196, pp. 101-103) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจ หรือ การกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีอำนาจการปกครองร่วมกันทั้งหมด หรือเพียงบางส่วนในการบริหารท้องถิ่นตามหลักการที่ว่าถ้าอำนาจการปกครองมาจากประชาชนในท้องถิ่นแล้ว รัฐบาลของท้องถิ่นจึงต้องมีองค์กรของตนเอง อันเกิดจากการกระจายอำนาจของรัฐบาลกลาง โดยให้องค์กรอันมิได้เป็นส่วนหนึ่งของรัฐบาล มีอำนาจในการตัดสินใจและบริหารงานภายในเขตอำนาจของตน

วิลเลียม วี. ฮอลโลเวย์ (William V. Holloway, 1959, pp. 101-103) นิยามว่าการปกครองท้องถิ่นหมายถึง องค์กรที่มีอาณาเขตแน่นอน มีประชากรตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ มีอำนาจ

การปกครองตนเอง มีการบริหารการคลังของตนเอง มีสภาท้องถิ่นที่สมาชิกได้รับการเลือกตั้งจากประชาชน

อุทัย หิรัญโต (2523, หน้า 2) นิยามว่าการปกครองท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครองและดำเนินกิจการบางอย่างโดยดำเนินกันเองเพื่อบำบัดความต้องการของตน ซึ่งการบริหารงานของท้องถิ่นจะมีการจัดเป็นองค์การ มีเจ้าหน้าที่ซึ่งประชาชนเลือกตั้งขึ้นมาทั้งหมด หรือบางส่วน ทั้งนี้ได้มีความเป็นอิสระในการบริหารงาน แต่รัฐบาลต้องควบคุมด้วยวิธีต่าง ๆ ตามความเหมาะสม โดยจะปราศจากการควบคุมของรัฐหาได้ไม่ เพราะการปกครองท้องถิ่นเป็นสิ่งที่รัฐทำให้เกิดขึ้น

วิลเลียมเอ.ร็อบสัน (William A. Robson, 1953, p. 574) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึงหน่วยการปกครองซึ่งรัฐได้จัดตั้งขึ้นและให้มีอำนาจในการปกครองตนเอง (Autonomy) มีสิทธิตามกฎหมาย (Legal Rights) และจำเป็นต้องมีองค์การที่จำเป็นในการปกครอง (Necessary Organization) เพื่อปฏิบัติหน้าที่ให้สมความมุ่งหมายของการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ

Chamber' Encyclopedia(1967, p. 630) ได้ให้ความหมายการปกครองส่วนท้องถิ่นคือการปกครองตนเองของท้องถิ่น กล่าวคือ เป็นการบริหารกิจการสาธารณะในแต่ละท้องถิ่น โดยมีองค์การซึ่งประกอบด้วย ผู้แทนของประชาชนในท้องถิ่นนั้น เป็นผู้รับผิดชอบอย่างมีอิสระภายใต้การควบคุมของรัฐบาลกลาง

ชูศักดิ์ เทียงตรง (2518, หน้า26)ซึ่งได้ให้ความหมายว่าการปกครองส่วนท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจหรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยงานปกครองที่เกิดขึ้นจากหลักการกระจายอำนาจมีอำนาจในการปกครองร่วมรับผิดชอบทั้งหมดหรือแต่เพียงบางส่วนในการบริหารภายในขอบเขตอำนาจหน้าที่และอาณาเขตของตนที่กำหนดไว้ตามกฎหมาย

ประทาน คงฤทธิศึกษากร (2525, หน้า 6) ให้ความหมายว่า การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นระบบการปกครองที่เป็นผลสืบเนื่องจากการกระจายอำนาจทางการปกครองของรัฐและโดยนัยนี้จะเกิดการทำหน้าที่ปกครองท้องถิ่นโดยคนในท้องถิ่นนั้น ๆ องค์การนี้จะได้ถูกจัดตั้งและควบคุมโดยรัฐบาล แต่ก็มีอำนาจในการกำหนดนโยบายและควบคุมให้การปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายของตนเอง

วิญญูอังคนารักษ์ (2529, หน้า 44-45) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การปกครองท้องถิ่นหมายถึงรูปการกระจายอำนาจบางอย่าง ซึ่งรัฐได้มอบหมายให้ท้องถิ่นทำกันเอง เพื่อให้ท้องถิ่นมีโอกาสปกครอง และบริหารงานท้องถิ่นด้วยตัวเอง เพื่อจะสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นนั้น ให้งานดำเนินไปอย่างประหยัด มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามความประสงค์ของประชาชน โดยเหตุที่ว่าประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมจะทราบความต้องการของท้องถิ่นได้

ดีกว่าคนอื่น และย่อมมีความผูกพันต่อท้องถิ่น มีงบประมาณของตนเองในการบริหารงานพอสมควร

บัญญัติ พุ่มพันธ์ (2548, หน้า 34) ที่ได้กล่าวว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งหลายย่อมมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบาย การปกครอง การบริหาร การบริหารงานบุคคล การเงิน และการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะ ซึ่งได้สอดคล้องกับแนวคิดของ นวพรรณ มังคละพลัง (2546, หน้า 6) ว่า ประสิทธิภาพการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลสามารถศึกษาได้จาก สภาพปัญหาการบริหารงาน เพื่อที่จะได้กำหนดวิธีการในการดำเนินงานในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลให้เกิดความสำเร็จในการบริหารงาน

สรุปความหมายได้ว่าการปกครองท้องถิ่นหมายถึงการที่รัฐบาลในส่วนกลางให้หรือกระจายอำนาจหน้าที่ด้านการบริหารไปให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งได้รวมถึงการให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการจัดบริการสาธารณะบางประการเพื่อชุมชนของตนเองการกระจายอำนาจของรัฐบาลในส่วนกลางให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นดังกล่าว อาจกระจายให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งหรือหลายท้องถิ่นก็ได้ เป็นการให้อิสระแก่ประชาชนหรือหน่วยบริหารท้องถิ่น แต่ก็ได้เป็นอิสระจากอำนาจหน้าที่ของรัฐบาลในส่วนกลางทั้งหมด นโยบายที่สำคัญ ๆ บางอย่างก็ยังเป็นนโยบายที่กำหนดจากรัฐบาลกลางอยู่

หลักการปกครองท้องถิ่น

1. อาจจะมีรูปแบบหน่วยการปกครองท้องถิ่นหลายรูปแบบ ซึ่งตามความแตกต่างของความเจริญ ประชากร หรือขนาดพื้นที่
2. ต้องมีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม
3. หน่วยการปกครองท้องถิ่นต้องมีสิทธิตามกฎหมายที่จะดำเนินการปกครองตนเองโดยสิทธินี้แบ่งเป็น 2 ประการ คือ
 - 3.1 สิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
 - 3.2 สิทธิในการกำหนดงบประมาณเพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่ที่มีอยู่
4. มีองค์กรที่จำเป็นในการบริหารและการปกครองตนเองคือมีองค์กรฝ่ายบริหารและองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ
5. ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น

องค์ประกอบของการปกครองท้องถิ่น

ระบบการปกครองท้องถิ่นจะต้องประกอบด้วย องค์ประกอบ 8 ประการ คือ (อุทัย หิรัญโต, 2523, หน้า 22)

1. สถานะตามกฎหมาย (Legal Status) หมายความว่าหากประเทศใดได้กำหนดเรื่องการปกครองท้องถิ่นไว้ในรัฐธรรมนูญของประเทศ การปกครองท้องถิ่นในประเทศไทยนั้นจะมีความเข้มแข็งกว่าการปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งโดยกฎหมายอื่น ซึ่งเพราะข้อความที่ได้กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญนั้นเป็นการแสดงให้เห็นว่า ประเทศนั้นมีนโยบายที่จะกระจายอำนาจอย่างแท้จริง

2. พื้นที่และระดับ (Area and Level) คือปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่นมีหลายประการเช่น ปัจจัยทางภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ เชื้อชาติ และความสำนึกในการปกครองของตนเองของประชาชน มีกฎเกณฑ์ที่จะกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยงานการปกครองท้องถิ่นออกเป็น 2 ระดับ คือ หน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดเล็กและขนาดใหญ่สำหรับขนาดของพื้นที่จากการศึกษาขององค์การสหประชาชาติโดยองค์การอาหารและเกษตรแห่งสหประชาชาติ (FAO) องค์การศึกษาศาสตร์และวัฒนธรรม (UNESCO) องค์การอนามัยโลก (WHO) และสำนักกิจการสังคม (Bureau of Social Affair) ได้ให้ความเห็นว่าหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่สามารถให้บริการและบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพควรมีประชากรประมาณ 50,000 คน แต่ก็ยังมีปัจจัยอื่นที่ต้องพิจารณาด้วย เช่นประสิทธิภาพในการบริหารรายได้ และบุคลากร เป็นต้น

3. การกระจายอำนาจหน้าที่ การกำหนดให้ท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ที่มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับนโยบายทางการเมืองและการปกครองของรัฐบาลเป็นสำคัญ

4. องค์การนิติบุคคลได้จัดตั้งโดยผลแห่งกฎหมาย ที่แยกจากรัฐบาลกลางหรือรัฐบาลแห่งชาติมีขอบเขตการปกครองที่แน่นอน มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย และออกกฎข้อบังคับควบคุมให้มีการปฏิบัติตามนโยบายนั้น ๆ

5. การเลือกตั้ง สมาชิกองค์การหรือคณะผู้บริหารจะต้องได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ทั้งหมดหรือบางส่วน เพื่อแสดงถึงการเข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของประชาชนโดยเลือกผู้บริหารท้องถิ่นของตนเอง

6. อิสระในการปกครองท้องถิ่น ซึ่งสามารถใช้ดุลพินิจของตนเองในการปฏิบัติกิจการในขอบเขตของกฎหมายโดยไม่ต้องขออนุมัติจากรัฐบาลกลาง และไม่อยู่ในสายการบังคับบัญชาของหน่วยงานราชการ

7. งบประมาณของตนเอง มีอำนาจในการจัดเก็บรายได้ การจัดเก็บภาษีตามขอบเขตที่กฎหมายให้อำนาจในการจัดเก็บเพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้เพียงพอที่จะนำมาทะนุบำรุงท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

8. การควบคุมดูแลของรัฐ เมื่อได้รับการจัดตั้งขึ้นแล้ว ก็ยังคงจะอยู่ในการกำกับดูแลจากรัฐ เพื่อประโยชน์และความมั่นคงของรัฐและประชาชนโดยส่วนรวม ซึ่งโดยการที่ได้มีอิสระในการดำเนินงานของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น เพราะมีฉะนั้นแล้วท้องถิ่นจะกลายเป็นรัฐอธิปไตยไป (อนันต์ อนันตกุล อ้างอิงใน ชวงค์ ฉายบุตร, 2539, หน้า 31) ซึ่งรัฐต้องสงวนอำนาจในการควบคุม ดูแลอยู่

วัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่น

1. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ทั้งทางด้านการเงินตัวบุคคลเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ
2. เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง
3. เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น ซึ่งเป็นสถาบันที่ให้การศึกษาการปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชน

ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น

1. การปกครองท้องถิ่นถือเป็นรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย เพราะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ทำให้เกิดความคุ้นเคยในการใช้สิทธิและหน้าที่พลเมือง อันจะนำมาสู่ความศรัทธาเลื่อมใสในระบบประชาธิปไตย
2. การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล
3. การปกครองท้องถิ่นจะทำให้ประชาชนรู้จักการปกครองตนเอง เพราะได้เปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้าไปมีส่วนร่วมทางการเมือง ซึ่งทำให้ประชาชนเกิดสำนึกของตนเองต่อท้องถิ่น ประชาชนจะมีส่วนร่วมรับรู้ถึงอุปสรรค ปัญหา และช่วยกันแก้ไขปัญหาลงท้องถิ่นของตน
4. การปกครองท้องถิ่นสามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพ
5. การปกครองท้องถิ่นเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมืองและการบริหารของประเทศในอนาคต
6. การปกครองท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง

หน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยการปกครองท้องถิ่น

หน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานการปกครองท้องถิ่น ควรจะต้องพิจารณาถึง กำลังเงินกำลังงบประมาณ กำลังคน กำลังความสามารถของอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ และ หน้าที่ความรับผิดชอบควรเป็นเรื่องที่เป็นประโยชน์ต่อท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากว่าเกินกว่าภาระ หรือเป็นนโยบายซึ่งรัฐบาลต้องการความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันทั่วประเทศ ก็ไม่ควรจะมอบให้ ท้องถิ่นดำเนินการ เช่น งานทะเบียนที่ดิน การศึกษาในระดับอุดมศึกษา

การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นดำเนินการ มีข้อพิจารณา ดังนี้

1. เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมของท้องถิ่น และเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวกในชีวิตความเป็นอยู่ของชุมชน ได้แก่ การจัดทำถนน สะพาน สวนหย่อม สวนสาธารณะ การกำจัดขยะมูลฝอย เป็นต้น
2. ซึ่งเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันภัย รักษาความปลอดภัย เช่น งานดับเพลิง เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับสวัสดิการสังคม งานด้านนี้ มีความสำคัญต่อประชาชนในท้องถิ่นมาก เช่น การจัดให้มีหน่วยบริการทางสาธารณสุข จัดให้มีสถานสงเคราะห์เด็ก และคนชรา เป็นต้น
3. เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับพาณิชย์ท้องถิ่น เป็นงานที่ หากปล่อยให้ประชาชนดำเนินการเอง อาจไม่ได้รับผลดีเท่าที่ควรจะเป็นการจัดให้มีโรงจำหน่าย การจัดตลาดและงานต่าง ๆ ที่มีรายได้ โดยสามารถเรียกค่าบริการจากประชาชน

แนวคิดและทฤษฎีการบริหารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สังคมของมนุษย์ เป็นสังคมที่มีการรวมตัวเป็นกลุ่ม หมู่เหล่า เป็นชุมชนขนาดต่าง ๆ ตั้งแต่หมู่บ้าน ตำบล เมือง และประเทศ จึงต้องมีการจัดระบบระเบียบของสังคม เพื่อให้สามารถดำเนินกิจกรรมด้านต่าง ๆ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย เพื่อความอยู่รอดสงบสุข และบังเกิดความก้าวหน้าในชุมชนเหล่านั้น จึงเป็นสาเหตุที่ให้เกิด "สถาบันสังคม" และ "การบริหาร" ขึ้นมา สถาบันสังคมที่จัดตั้งขึ้น ไม่ว่าจะเป็นครอบครัว วัด โรงเรียน และองค์กรอื่น ๆ ทั้งภาครัฐ และเอกชน จึงต้องอำนวยความสะดวกหรือบริการเพื่อประโยชน์สุขของสมาชิกและความเจริญของสังคม โดยได้ดำเนินการกิจตามที่สังคมมอบหมาย ด้วยได้มีการจัดตั้ง "องค์การบริหาร" ที่เหมาะสมกับลักษณะของกิจกรรมนั้น ๆ ดังนั้น สังคมกับองค์การบริหารจึงเป็นสิ่งที่ไม่อาจแยกจากกันได้ ดังเช่น ศาสตราจารย์วิลเลียมซิฟฟิน (William S. Siffin) กล่าวว่า "หากปราศจากองค์การบริหารแล้วสังคมก็จะมี หากปราศจากสังคมแล้วมนุษย์ก็ไม่อาจจะดำรงชีวิตอยู่ได้" (วิจิตร ศรีสอาน และคณะ, 2523, หน้า 4)

ความหมายของการบริหาร

คำศัพท์ที่ใช้ในความหมายของการบริหาร มีสองคำคือ “การบริหาร” (Administration) และ “การจัดการ” (management)

การบริหารมักใช้กับการบริหารกิจการสาธารณะหรือการบริหารราชการ ส่วนคำว่า การจัดการใช้กับการบริหารธุรกิจเอกชนเราจึงเรียกผู้ที่ดำรงตำแหน่งระดับบริหารในหน่วยงานราชการว่า “ผู้บริหาร” ในขณะที่บริษัท ห้างร้าน ใช้เรียกตำแหน่งเป็น “ผู้จัดการ” เนื่องจาก การศึกษาเป็นกิจการที่มุ่งประโยชน์สาธารณะ และเป็นส่วนงานของราชการจึงใช้เรียกชื่อผู้ดำรง ตำแหน่งดังกล่าวว่า “ผู้บริหารการศึกษา” หากปฏิบัติงานเป็นหัวหน้าในสถานศึกษาเรียกว่า “ผู้บริหารสถานศึกษา”

ได้มีผู้ให้คำจำกัดความหมายของ “การบริหาร” ในฐานะที่เป็นกิจกรรมชนิดหนึ่ง ดังนี้ Peter F. Drucker การบริหาร คือ ศิลปะในการทำงาน ให้บรรลุเป้าหมายร่วมกับผู้อื่น Harold koontz การบริหาร คือ การดำเนินงาน ให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่กำหนดไว้ โดยการอาศัยคน เงิน วัสดุสิ่งของ เป็นปัจจัยในการปฏิบัติงาน

Herbert A. simon การบริหาร คือ กิจกรรมที่บุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ซึ่งได้ร่วมมือกัน ดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง หรือหลายอย่างร่วมกัน

วิจิตร ศรีสอาน และคณะ ได้สรุปสาระสำคัญของการบริหารไว้ดังนี้

1. การบริหารเป็นกิจกรรมของกลุ่มบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป
2. ร่วมมือกันทำกิจกรรม
3. เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน
4. โดยการใช้กระบวนการ และทรัพยากรที่เหมาะสม

สำหรับการบริหารในฐานะที่เป็นวิชาการสาขาหนึ่ง มีลักษณะเป็นศาสตร์โดยสมบูรณ์ เช่นเดียวกับศาสตร์สาขาอื่น ๆ คือ เป็นสาขาวิชาที่มีการจัดระเบียบให้เป็นระบบของการศึกษา มีองค์แห่งความรู้ หลักการและทฤษฎี ที่เกิดจากการศึกษาค้นคว้าเชิงวิทยาศาสตร์ การบริหาร จึงเป็นสิ่งที่นำมาศึกษาเล่าเรียนกันได้โดยนำไปประยุกต์ใช้สู่การปฏิบัติให้เหมาะสมกับ สถานการณ์และสิ่งแวดล้อม ซึ่งขึ้นอยู่กับ ความสามารถ ประสบการณ์ และบุคลิกภาพส่วนตัว ของผู้บริหารแต่ละคน

จึงสรุปได้ว่าการบริหาร หมายถึง การใช้ศาสตร์และศิลป์ของบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ร่วมมือกันดำเนินกิจกรรมหรืองานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ร่วมกันโดยอาศัยกระบวนการ และทรัพยากรทางการบริหารเป็นปัจจัยอย่างประหยัดและให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ผู้บริหารจะบริหารงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้นั้น จะต้องมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องทฤษฎีและหลักการบริหารเพื่อจะได้นำความรู้ไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับการทำงาน สถานการณ์และสิ่งแวดล้อมผู้บริหารที่ประสบความสำเร็จ คือผู้ที่สามารถประยุกต์เอาศาสตร์การบริหารไปใช้ได้อย่างมีศิลปะนั่นเอง

ทฤษฎีและหลักการบริหาร

คำว่า “ทฤษฎี” เป็นคำที่รู้จักกันแพร่หลายในวงการนักวิชาการสาขาต่าง ๆ โดยผู้สนใจทฤษฎีต่าง ๆ ได้นำทฤษฎีเข้าสู่ภาคปฏิบัติโดยให้เหตุผลว่าทฤษฎีเปรียบกับดาวเหนือหรือเข็มทิศที่คอยบอกทิศทางให้กับชาวเรือหรือชี้แนวทางที่ถูกต้องในการปฏิบัติงาน

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถานได้ให้ความหมาย “ทฤษฎี” (ทริคสะตี) ว่าหมายถึง ความเห็น การเห็น การเห็นด้วยลักษณะที่คาดเอาตามหลักวิชาเพื่อเสริมเหตุผล และรากฐานให้แก่ปรากฏการณ์ หรือข้อมูลในภาคปฏิบัติ ซึ่งจะเกิดขึ้นอย่างมีระเบียบ นอกจากนี้นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายดังนี้

Good: ทฤษฎีคือข้อสมมติ (Assumption) หรือข้อสรุปเป็นกฎเกณฑ์ (Generalization) ได้รับการสนับสนุนจากข้อสมมติทางปรัชญาและหลักการทางวิทยาศาสตร์เพื่อใช้เป็นพื้นฐานของการปฏิบัติ ข้อสมมติจากการสำรวจทางวิทยาศาสตร์การค้นพบต่าง ๆ ได้รับการประเมินผลเพื่อให้มีความเที่ยงตรงตามหลักวิทยาศาสตร์ข้อสมมติทางปรัชญาอันถือได้ว่าเป็นสัญลักษณ์ของการสร้าง (Con -struction)

Kneller: ได้ให้ความหมายของทฤษฎีไว้ 2 ความหมาย คือ

1. ข้อสมมติฐานต่าง ๆ (Hypothesis) ซึ่งได้กลั่นกรองไว้แล้วจากการสังเกตหรือทดลอง เช่น ในเรื่องความโน้มถ่วงของโลก
2. ระบบของความคิดต่าง ๆ ที่นำมาปะติดปะต่อกัน (Coherent)

Feigl: ทฤษฎีเป็นข้อสมมติต่าง ๆ จากกระบวนการทางตรรกวิทยา และคณิตศาสตร์ทำให้เกิดกฎเกณฑ์ที่ได้มาจากการสังเกตและการทดลอง

ธงชัยสันติวงศ์: ทฤษฎี หมายถึง ความรู้ที่เกิดจากการรวบรวมแนวคิด และหลักการให้เป็นกลุ่มก้อน และสร้างเป็นทฤษฎีขึ้น ทฤษฎีได้ก็ตามที่ตั้งขึ้น เพื่อรวบรวมหลักการและแนวความคิดประเภทเดียวกันเอาไว้อย่างเป็นหมวดหมู่

เมธิปิลันธนาพันธ์: ได้กล่าวถึงหน้าที่หลักของทฤษฎี มี 3 ประการ คือ การพรรณนา (Description) การอธิบาย (Explanation) และการพยากรณ์ (Prediction)

ธีรฤทธิประทุมมพรรัตน์: ได้กล่าวถึง ลักษณะสำคัญของทฤษฎี มีดังนี้

1. เป็นความคิดที่สัมพันธ์กันและกันอย่างมีระบบ
2. ความคิดดังกล่าวมีลักษณะ “เป็นความจริง”
3. ความจริงหรือความคิดนั้น ที่สามารถเป็นตัวแทนของปรากฏการณ์ หรือพฤติกรรมที่เกิดขึ้นได้

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น ทฤษฎี หมายถึง การกำหนดข้อสันนิษฐาน รับมาจากวิธีการทางตรรกวิทยา วิทยาศาสตร์และคณิตศาสตร์ทำให้เกิดกฎเกณฑ์ที่ได้มาจากการสังเกต ค้นคว้า และการทดลอง โดยใช้เหตุผลเป็นพื้นฐาน เพื่อก่อให้เกิดความเข้าใจในความเป็นจริง และนำผลที่เกิดขึ้นนั้นมาใช้เป็นหลักเกณฑ์

สำหรับทฤษฎีต่าง ๆ ที่เข้ามาสู่การบริหารนั้น ได้มีผู้คิดค้นมากมาย แต่พบว่ายังไม่มีทฤษฎีใด ที่สามารถช่วยอธิบายปรากฏการณ์ในการบริหารงานได้หมด อาจต้องใช้หลาย ทฤษฎี ในการแก้ปัญหาหนึ่งหรือทฤษฎีหนึ่งซึ่งมีหลักการดีและเป็นที่ยอมรับมากอาจไม่สามารถแก้ปัญหา เล็กน้อยหรือปัญหาใหญ่ได้เลย ทั้งนี้ย่อมขึ้นอยู่กับลักษณะของแต่ละปัญหา สภาพการณ์สังคม และเวลาที่เกิดขึ้น อย่างไรก็ตาม คูนท์ (Koontz) กล่าวไว้ว่าทฤษฎีหรือหลักในการบริหารงานนั้น จะดี หรือมีประสิทธิภาพหรือไม่นั้น จึงควรคำนึงถึงลักษณะของทฤษฎีในเรื่องต่อไปนี้

1. การเพิ่มประสิทธิภาพของงาน
2. การช่วยวิเคราะห์งานเพื่อปรับปรุงพัฒนา
3. การช่วยงานด้านวิจัยขององค์การให้ก้าวหน้า
4. ตรงกับความต้องการของสังคม
5. ทันสมัยกับโลกที่กำลังพัฒนา

ความหมายการบริหาร

การบริหารงานเป็นกระบวนการสำคัญในการดำเนินงานกิจกรรมหรือดำเนินโครงการของหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อให้สามารถบรรลุตามเป้าหมาย หรือเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ การบริหารมีผู้อธิบายความหมาย ดังนี้

ปานจิตร ฐปเทียนรัตน์ (2543, หน้า 15) การบริหาร Administration จะเน้นในเรื่องของนโยบาย (Policy) และใช้คำว่า การจัดการ Management นั้น เป็นการนำนโยบายไปปฏิบัติจัดทำ (Implementation) หรือมักจะนำไปใช้ในการบริหารราชการ โดยที่คำว่า Management มักนิยมใช้ทางการบริหารธุรกิจ แต่คำสองคำสามารถใช้แทนกันได้และหมายถึงการบริหารได้

ธงชัย สันติวงษ์ (2543, หน้า 11-12) ให้ความหมายว่า การบริหาร คือการทำงานต่าง ๆ เสรีจลุล่วงไปโดยอาศัยคนอื่นเป็นผู้ทำ โดยได้มีทรัพยากรด้านบุคคลเข้าร่วมทำงานในองค์การ ซึ่งเป็นผู้ใช้ทรัพยากรด้านเครื่องจักร อุปกรณ์ วัสดุ ดิน เงินทุนและข้อมูลสารสนเทศต่าง ๆ

สุทธิ สุทธิสมบุรณ์ และสมาน รังสิโยภุชณ์ (2542, หน้า 1) ให้ความหมายว่า การบริหาร คือ การดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยอาศัยปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ คน เงิน วัสดุสิ่งของ และวิธีปฏิบัติงาน (Method) เป็นอุปกรณ์ในการดำเนินงาน

พิมพ์มล พลเชียว (2543, หน้า 14 อ้างอิงใน Treche, 1971, pp. 24-25) ให้ความหมายของการบริหาร ว่าเป็นกระบวนการหนึ่งที่แสดงถึงการทำงานของมนุษย์ในรูปแบบต่าง ๆ ซึ่งที่มีความต่อเนื่องกัน โดยได้มีระดมทรัพยากรมนุษย์ และทรัพยากรสังคมมาร่วมดำเนินการด้วยกัน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ร่วมกัน องค์ประกอบพื้นฐานของการบริหาร ได้แก่ การวางแผน การจัดระบบในองค์การและผู้นำ

สมพร เพชรสุวรรณ (2543, หน้า 21 อ้างอิงใน Michael, 1979, p. 10) ให้ความหมายของการบริหาร คือ การประสมประสานทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

ดังนั้นจากความหมายที่กล่าวมา จึงสรุปความหมายการบริหาร (Administration) คือ กระบวนการทำงานเพื่อให้งานบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์การ ซึ่งควรที่จะต้องมีกระบวนการดำเนินกิจกรรมนั้น ๆ โดยอาศัยคนร่วมกับคน ที่ต้องใช้ศาสตร์และศิลป์ ตลอดจนอาศัยความร่วมมือจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การบริหารงานนั้นได้งานที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล เกิดความคุ้มค่า ประหยัด ทันเวลา เสียค่าใช้จ่ายน้อย และอยู่ภายใต้สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

กระบวนการบริหาร

นพวรรณ มังคละพลัง (2546, หน้า 27) กระบวนการบริหาร (Process of Administration) เป็นหน้าที่ของนักบริหาร (Executive function) ซึ่งได้กล่าวไว้ถึง แนวคิดกระบวนการบริหารของ ลูเธอร์ กูลิค และลินดอลเออร์วิค ไว้ว่ากระบวนการบริหาร ที่ได้เรียกว่า “POSDCORB Model” ประกอบด้วยขั้นตอน 7 ประการ ดังนี้

1. Planning หมายถึง การวางแผนงาน โดยที่ต้องคำนึงนโยบาย (Policy) เพื่อให้แผนงานที่กำหนดขึ้นมามีความหมายสอดคล้องกันในการดำเนิน การวางแผนเพื่อกำหนดทิศทาง องค์การในอนาคตให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ในการวางแผนเกี่ยวข้องกับการกำหนดวัตถุประสงค์ระยะสั้น และระยะยาว เพื่อการพัฒนายุทธวิธีและแนวทางการกระทำ การจัดทำนโยบาย ระเบียบวิธีปฏิบัติ กฎ ระเบียบต่าง ๆ สำหรับนำไปสู่การปฏิบัติ

การวางแผนเป็นความพยายามอย่างยิ่งในการบูรณาการทรัพยากรบริหาร (คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ เทคโนโลยี) ที่องค์การมีอยู่อย่างจำกัด เพื่อนำมาให้เกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ และเตรียมพร้อมที่จะรับมือกับสถานการณ์ที่คาดว่าจะเปลี่ยนแปลงไปในอนาคต ซึ่งใช้แผนเป็นแนวทางการใช้ความรู้ทางวิทยาการและวิจรรย์ญาณวินิจฉัยเหตุการณ์ในอนาคต กำหนดวิธีการโดยถูกต้องอย่างมีเหตุผล เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างถูกต้องและสมบูรณ์

2. Organizing หมายถึง การจัดสรรราชการหรือองค์การ ซึ่งรวมไปถึงการปฏิบัติงานหรือวิธีการจัดการ (Management) การจัดแบ่งส่วนงาน ซึ่งให้มีเหมาะสมกับการปฏิบัติงานนั้น โดยอาศัยปริมาณงาน คุณภาพงานหรือจัดตามลักษณะเฉพาะอย่าง (Specialization) และควรพิจารณาในแง่การควบคุม (Control) หรือเป็นหน่วยงาน (Organization) เช่น หน่วยงานหลัก (Line) หน่วยงานหรือหน่วยงานแนะนำ (Staff) และหน่วยงานที่ให้ความช่วยเหลืองานอนุกร (Auxiliary) จากนั้นต้องศึกษาถึงการแก้ไขปัญหา และอุปสรรค ข้อขัดข้อง และการปรับปรุงองค์การบริหารให้ดีขึ้นด้วย

3. Staffing หมายถึง การจัดหาบุคลากรและเจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับการจัดแบ่งหน่วยงานที่แบ่งไว้ หรือหมายถึง การที่จัดเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล (Personnel Administration) เพื่อให้ได้บุคลากรได้ที่มีความสามารถมาปฏิบัติงานให้เหมาะสม (Put the Right Man on the Right Job) และรวมถึง การเสริมสร้างและธำรงไว้ซึ่งสัมพันธภาพในการทำงานของคนงานและพนักงาน จากนั้น การบริหารงานบุคคลเป็นกระบวนการเกี่ยวกับการวางแผนนโยบาย การวางแผนโครงการ ระเบียบ และวิธีการดำเนินงานเกี่ยวกับตัวบุคคลที่ปฏิบัติงานในองค์การ และเพื่อให้ได้มา และได้ประโยชน์จาก การบำรุงรักษา รวมถึงการสรรหา การรับคนเข้าทำงาน และการพ้นจากหน้าที่

4. Directing หมายถึง การศึกษาวิธีการอำนวยการ ควบคุม และรวมถึงการนิเทศงาน การใช้ศิลปะในการบริหารงาน เช่น ภาวะผู้นำ มนุษยสัมพันธ์ การจูงใจ การวินิจฉัย การสั่งการ

5. Coordinating หมายถึง ความร่วมมือประสานงาน เพื่อให้การดำเนินงานนั้นเป็นไปด้วยความเรียบร้อย ศึกษาหลักเกณฑ์และวิธีการในการประสานงานที่ดีขึ้น เพื่อช่วยแก้ไขปัญหา ข้อขัดข้องในการปฏิบัติงาน ซึ่งต้องกระทำในทุกระดับของงาน การประสานงานและยังรวมถึง การติดต่อสื่อสาร เพื่อให้เกิดการประสานงานที่ดีขึ้น ทำให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

6. Reporting หมายถึง การรายงานผลการปฏิบัติงาน และควรได้มีการประชาสัมพันธ์ ซึ่งมีความสัมพันธ์กับการติดต่อสื่อสาร การรายงานโดยทั่วไปหมายถึง วิธีการให้ข้อเท็จจริงหรือ ข้อมูลแก่ผู้มาติดต่อสอบถาม ซึ่งรายงานจะต้องอยู่บนพื้นฐานที่เป็นจริง

7. Budgeting หมายถึง การงบประมาณ โดยจะได้ศึกษาให้ทราบถึงระบบและกรรมวิธีในการบริหารด้านงบประมาณและการเงิน วิธีใช้งบประมาณและแผนงาน เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการควบคุมการดำเนินงาน สำหรับวิธีการงบประมาณมักมีวงจรงบประมาณ (Budget Cycle) ประกอบด้วย การเตรียมงบประมาณและการเสนอขออนุมัติและการพิจารณาให้ความเห็นชอบของฝ่ายนิติบัญญัติ การอนุมัติ การดำเนินการ และการตรวจสอบ

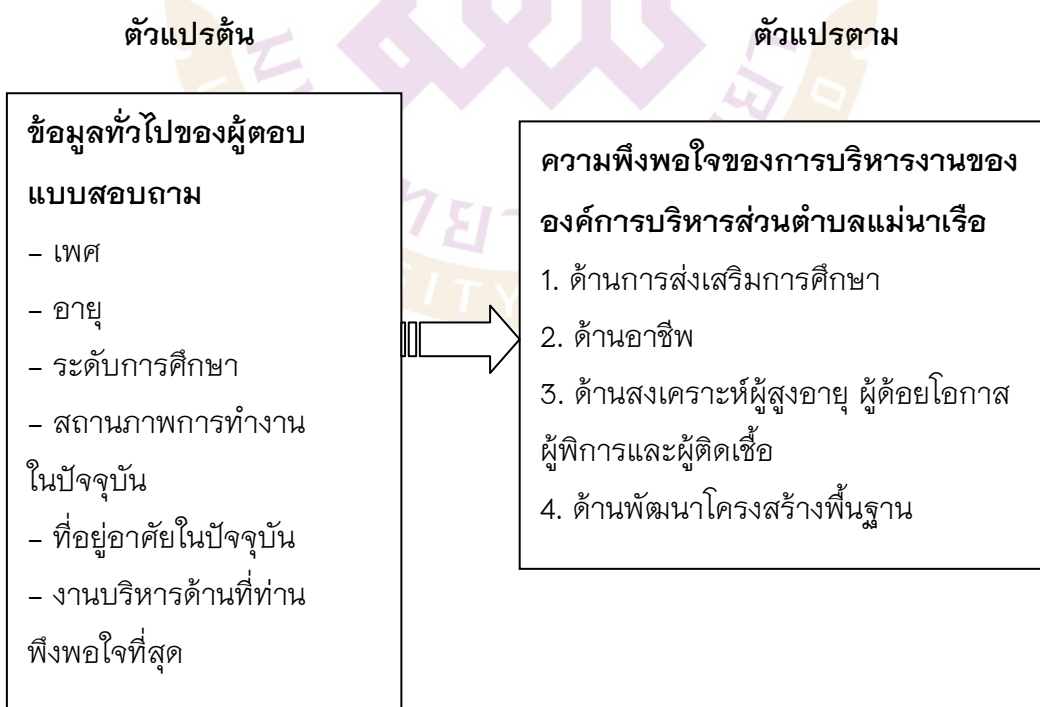
จิตติมา พุทธเจริญ (2543) ได้วิจัยเรื่อง ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและความพึงพอใจจากรูปแบบเว็บเพจที่มีการนำเสนอต่างกัน โดยได้มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบ ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและต้องการทราบความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อรูปแบบเว็บเพจทั้ง 2 รูปแบบ คือ เว็บเพจ แบบเนื้อหาเลื่อนลงในหน้าเดียว (scrolling) และแบบเนื้อหาเปลี่ยนทีละหน้า (page to page) กลุ่มตัวอย่างเป็นนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 โรงเรียนสระบุรีวิทยาคม จังหวัดสระบุรี ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2543 จำนวน 120 คน แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มละ 60 คน โดยให้กลุ่มทดลอง A เรียนจากเว็บเพจแบบเนื้อหาเลื่อนลงหน้าเดียว กลุ่มทดลอง B เรียนจากเว็บเพจแบบเนื้อหาเปลี่ยนทีละหน้า ผลการวิจัยพบว่าผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของกลุ่มทดลองสองกลุ่มไม่มีความแตกต่างกัน แต่มีความพึงพอใจต่อ รูปแบบเว็บเพจทั้งสองรูปแบบ อยู่ในระดับมาก การวิจัย ของจิตติมา พุทธเจริญดังกล่าวแสดงว่าในรูปแบบการนำเสนอทั้งสองแบบล้วนแล้วแต่ให้ผลถึงความพึงพอใจในการใช้สื่อคอมพิวเตอร์ช่วยสอนในระดับสูงทั้งสิ้น ผู้วิจัยใช้เป็นตัวแปรในการวิจัยครั้งนี้คือความพึงพอใจด้านรูปแบบ

ชรัยพร ภูมา (2543) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคาดหวัง และความพึงพอใจในการใช้ประโยชน์จากเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อโรงเรียนไทย (school net) เพื่อพัฒนาการศึกษาและเรียนรู้ของนักเรียนมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลประชากรที่ศึกษาเป็นนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1-6 จากโรงเรียนที่มีความถี่ในการใช้งานเครือข่าย school net มากที่สุด 10 โรงเรียนแรกจำนวน 400 คน ผลวิจัยได้พบว่า ความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้บริการต่อสัปดาห์ และระยะเวลาในการใช้งานต่อครั้ง อีกทั้งยังมีความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังกับ ความพึงพอใจในการใช้ประโยชน์จากบริการดังกล่าวด้วย การวิจัยของ ชรัยพร ภูมา ดังกล่าวแสดงว่าความถี่ที่ใช้ในการใช้งานและระยะเวลาในการใช้งานต่อครั้ง และความคาดหวังมีผลต่อความพึงพอใจ ตัวแปรดังกล่าวใช้เป็นตัวแปรต้นในการวิจัยครั้งนี้

สุรัชย์ รัชตประทาน (2546, บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ ได้พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากต่อการบริการของสำนักงานที่ดินฯ ทั้งในด้านการปฏิบัติงาน และในการปฏิบัติตน

การพูดจา/มารยาท และการให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ ความสะดวกในการมาติดต่อเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถให้บริการด้วยความเต็มใจและเป็นมิตรแนะนำ/ให้ข้อมูล/ให้ความรู้ อย่างชัดเจนให้บริการตามลำดับมาก่อนหลัง และมีความรวดเร็วในการให้บริการ เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นตั้งใจทำงาน บริการได้ถูกต้องครบถ้วนไม่ผิดพลาด และสามารถที่จะแก้ไขปัญหา ความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว การทำงานมีความยุติธรรมน่าเชื่อถือเป็นไปด้วยความโปร่งใส สุจริตสามารถตรวจสอบได้ และการขยายเวลาการบริการมาเป็นเวลา 08.00 – 18.00 น. โดยที่ประชาชนได้มีความพึงพอใจมากที่สุด ในด้านของสถานที่ และบริเวณโดยรอบ มีความสะดวกสบาย ขั้นตอนในการรับบริการ ระยะเวลาในการรับมาบริการ กฎระเบียบที่ใช้ ค่าธรรมเนียมที่ต้องชำระ ยกเว้น 2 รายการ คือ เรื่องอัตราค่าจ้างของเจ้าหน้าที่และในเรื่องของการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ประชาชนซึ่งประชาชนมีความรู้สึกพึงพอใจในระดับปานกลาง

จากการทบทวนวรรณกรรมผู้ศึกษากำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งได้ประกอบด้วยแนวคิดในการศึกษา คือ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ของสุรัชย์รัชต ประทาน (2546, บทคัดย่อ) ได้นำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย อันจะเป็นแนวทางในการตั้งคำถาม โดยสามารถเขียนเป็นแผนภาพสรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษาดังนี้



ภาพ 1 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาเรือ ตำบลแม่นาเรือ อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา มีวิธีการดำเนินการศึกษาดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ประชากร (population) ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ ประชาชนที่รับบริการจากการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาเรือ ตำบลแม่นาเรือ อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา จำนวน 3,348 คน

ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษานี้ผู้ศึกษาได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางขนาดตัวอย่างที่ใช้สูตรคำนวณตามหลักของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane โดยใช้ $e = 0.05$) ขนาดของความเชื่อมั่นที่ระดับร้อยละ 95 ต้องการเลือกขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 356 คน โดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ดังนี้

$$\text{สูตรของ Yamane} \quad n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

โดยให้

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากรทั้งหมด

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้

แทนค่า

$$n = \frac{3,348}{1 + 3,348(0.0025)^2}$$

ดังนั้น ในการศึกษาคั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ใช้ประชากรกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 356 คน ตามสูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) ดังที่ได้กำหนดไว้ข้างต้น

การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

ผู้ศึกษาใช้วิธีการเลือกสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) คือเจาะจงไปยังผู้รับบริการในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาเรื่อ ตำบลแม่นาเรื่อ อำเภอเมืองพะเยา โดยเฉลี่ยหมู่บ้านละประมาณ 20 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาคั้งนี้ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้ศึกษาสร้างขึ้นเพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา โดยแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ซึ่งมีลักษณะคำถามเป็นแบบปลายปิด (Close – ended Question)

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนจากการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาเรื่อ ตำบลแม่นาเรื่อ อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา และเป็นลักษณะคำถามแบบมาตรวัด 5 ระดับ ได้แก่ พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อยและพึงพอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ปัญหา และข้อเสนอแนะจากประชาชนที่ได้รับผลจากการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาเรื่อด้านต่าง ๆ ทั้ง 4 ด้าน คือด้านการส่งเสริมการศึกษา ด้านอาชีพ ด้านสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส ผู้พิการและผู้ติดเชื้อ และด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษาค้นคว้าจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ได้แก่ หนังสือ บทความ วารสารและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาเรื่อ

2. ทำการทดสอบความเที่ยงตรง โดยการนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น มาเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและความเที่ยงตรงของการใช้ภาษาและเนื้อหาของการศึกษาและนำมาปรับปรุงแก้ไขร่วมกับอาจารย์ที่ปรึกษา

3. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากอาจารย์ที่ปรึกษาไปตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) โดยเสนอต่อคณะผู้เชี่ยวชาญ เพื่อประเมินค่าความสอดคล้องของแบบสอบถามและวัตถุประสงค์ในการศึกษา

4. จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับบริการจากการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาเรื่อ ตำบลแม่นาเรื่อ อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ดังนี้

1. ศึกษาดำเนินการจัดเตรียมแบบสอบถาม เพื่อจะทำการสอบถามผู้ได้รับบริการจากการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาเรื่อ

2. ผู้ศึกษาดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างตามช่วงเวลาที่กำหนดจนได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างครบตามจำนวนที่ต้องการ

3. ผู้ศึกษาดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างเสร็จสิ้นเรียบร้อยแล้ว และตรวจสอบความครบถ้วนและความถูกต้องของข้อมูลในแบบสอบถามและนำข้อมูลที่ได้ไปทำการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้จากประชาชนชาวตำบลแม่นาเรื่อ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป (Statistical Package for Social Science SPSS) โดยอาศัยสถิติในการวิจัยครั้งนี้คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน ที่อยู่อาศัยปัจจุบัน และการบริหารงานด้านใดที่พึงพอใจที่สุด โดยใช้คำถามแบบเลือกคำตอบ (Check list) วิเคราะห์โดยใช้ค่าสถิติเชิงพรรณนาโดยใช้สถิติพื้นฐานหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) แล้วเสนอแบบความเรียง

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาเรื่อ อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ การหาค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) S.D. และเป็นลักษณะคำถามแบบมาตรวัด 5 ระดับ ได้แก่

พึงพอใจมากที่สุด	อยู่ในระดับ	5
พึงพอใจมาก	อยู่ในระดับ	4
พึงพอใจปานกลาง	อยู่ในระดับ	3
พึงพอใจน้อย	อยู่ในระดับ	2
พึงพอใจน้อยที่สุด	อยู่ในระดับ	1

เมื่อได้คะแนนเฉลี่ยแล้วนำมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ประเมินค่าคะแนนเฉลี่ยการรับรู้ในการแสดงออกในความคิดเห็นดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ย	4.51-5.00	แสดงออกในความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
ค่าคะแนนเฉลี่ย	3.51-4.50	แสดงออกในความพึงพอใจในระดับมาก
ค่าคะแนนเฉลี่ย	2.51-3.50	แสดงออกในความพึงพอใจในระดับปานกลาง
ค่าคะแนนเฉลี่ย	1.51-2.50	แสดงออกในความพึงพอใจในระดับน้อย
ค่าคะแนนเฉลี่ย	1.00-1.50	แสดงออกในความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นปัญหาและแนวทางการแก้ปัญหาการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่नावือ และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระบบการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่नावือ อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาเรื่อ อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งผู้ศึกษาได้ตั้งวัตถุประสงค์ของการศึกษาไว้ 2 ประการดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการบริหารงานตามนโยบายขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาเรื่อ อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา
2. เพื่อศึกษาปัญหาข้อเสนอนะในการบริหารงานตามนโยบายขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาเรื่อ อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา

ผู้ศึกษาได้ทำการสุ่มตัวอย่างและเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยเครื่องมือแบบสอบถามจำนวน 365 ชุด แล้วนำมาวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลเพื่อคำนวณหาค่าสถิติต่าง ๆ สำหรับตอบปัญหาการวิจัย และวัตถุประสงค์การศึกษา นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อความเข้าใจที่ตรงกันในการแปลความหมายข้อมูลจึงจะได้มีการกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

ขั้นตอนของการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน ที่อยู่อาศัยปัจจุบัน และงานบริหารด้านใดที่พึงพอใจที่สุด โดยใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) นำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบการบรรยาย

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาเรื่อ อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ใช้การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา และแนวทางแก้ไขประสิทธิภาพการบริหารงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ณาเรือ อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา โดยใช้การวิเคราะห์ หาค่าความถี่ (Frequency) และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	181	49.6
หญิง	184	50.4
รวม	365	100.0

จากตาราง 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 49.6 และเพศหญิง จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 50.4

ตาราง 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
อายุ 18-24 ปี	26	7.1
อายุ 25-34 ปี	54	14.8
อายุ 35-44 ปี	110	30.1
อายุ 45-60 ปี	133	36.4
อายุ 60 ปีขึ้นไป	42	11.5
รวม	365	100.0

จากตาราง 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ มีอายุ 45-60 ปี จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 36.4 รองลงมา มีอายุระหว่าง 35-44 ปี จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 30.1 มีอายุ 25-34 ปี จำนวน 54 คนคิดเป็นร้อยละ 14.8 มีอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 42 คน คิดเป็น ร้อยละ 11.5 และน้อยที่สุด มีอายุ 18-24 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 7.1

ตาราง 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เคยเรียน	15	4.1
ประถมศึกษา	112	30.7
มัธยมศึกษาตอนต้น	72	19.7
มัธยมศึกษาตอนปลาย	56	15.3
ปวช.	16	4.4
ปวส. /ปวท./อนุปริญญา	48	13.2
ปริญญาตรี	44	12.1
ปริญญาโท หรือสูงกว่า	2	0.5
รวม	365	100.0

จากตาราง 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด มีระดับการศึกษา ประถมศึกษา จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 30.7 รองลงมา มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 19.7 ระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 15.3 ระดับการศึกษา ปวส./ปวท./อนุปริญญา จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 13.2 ระดับการศึกษา ปริญญาตรี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 12.1 มีระดับการศึกษา ปวช. จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.4 ไม่เคยเรียน จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 4.1 และน้อยที่สุดมีระดับการศึกษา ปริญญาโท หรือสูงกว่า จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5

ตาราง 7 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ
การทำงานในปัจจุบัน

สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ / พนักงาน / รัฐวิสาหกิจ	34	9.3
พนักงาน / ลูกจ้างเอกชน	41	11.2
ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว	45	12.3
เกษตรกร	76	20.8
รับจ้างทั่วไป/กรรมกร	65	17.8
นักเรียน/นักศึกษา	14	3.8
แม่บ้าน / พ่อบ้าน	69	18.9
ว่างงาน / ไม่มีงานทำ	18	4.9
อื่นๆ	3	0.8
รวม	365	100.0

จากตาราง 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด มีเกษตรกร จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 20.8 รองลงมา มีแม่บ้าน/พ่อบ้าน จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 18.9 มีรับจ้างทั่วไป / กรรมกร จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 17.8 มีค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 12.3 มีพนักงาน / ลูกจ้างเอกชน จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 11.2 มีข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 9.3 ว่างงาน/ไม่มีงานทำ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.9 มีนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.8 และน้อยที่สุด อื่น ๆ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8

ตาราง 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามที่อยู่อาศัยปัจจุบัน

ที่อยู่ปัจจุบัน	จำนวน	ร้อยละ
อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาเรือ	360	98.6
อาศัยอยู่นอกเขตองค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาเรือ	5	1.4
รวม	365	100.0

จากตาราง 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด มีที่อยู่อาศัยปัจจุบันอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาเรือ จำนวน 360 คน คิดเป็นร้อยละ 98.6 และน้อยที่สุด มีที่อยู่อาศัยปัจจุบันอยู่นอกเขตองค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาเรือ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.4

ตาราง 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามงานบริหารด้านใดที่ท่านพึงพอใจที่สุด

สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน	จำนวน	ร้อยละ
งานบริหารด้านส่งเสริมการศึกษา	95	26.0
งานบริหารด้านการส่งเสริมอาชีพ	48	13.2
งานบริหารด้านการสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส ผู้พิการและผู้ติดเชื้อ	174	47.7
งานบริหารด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน	48	13.2
รวม	365	100.0

จากตาราง 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มากที่สุด มีความพึงพอใจงานบริหารด้านการสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส ผู้พิการและผู้ติดเชื้อ จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 47.7 รองลงมา มีความพึงพอใจด้านงานบริหารด้านการส่งเสริมการศึกษา จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 26.0 มีความพึงพอใจงานบริหารน้อยที่สุด คือ งานบริหารด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 13.2 และมีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมอาชีพ จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 13.2

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการบริหารงานด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบล
แม่ณาเรื่อ อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา

ตาราง 10 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของประชาชนต่อ
ความพึงพอใจในการบริหารงานของ องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ณาเรื่อ
อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ด้านการส่งเสริมการศึกษา

การศึกษา	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. ท่านพึงพอใจในการส่งเสริมทุนการศึกษาเพิ่มมากขึ้น	3.65	0.861	มาก
2. ท่านพึงพอใจที่มีการจัดฝึกอบรมคุณธรรม จริยธรรมแก่เด็ก ในเขตพื้นที่ ให้มีคุณธรรม จริยธรรม สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่น อย่างมีความสุข	3.84	0.824	มาก
3. ท่านพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมเกี่ยวกับศาสนา วัฒนธรรม และปะเพณีต่าง ๆ เช่น ประเพณีลอยกระทง ประเพณี แห่เทียนพรรษา ประเพณีไหว้ค้ำศรี ประเพณีดำหัว ผู้สูงอายุ เป็นต้น	4.04	0.739	มาก
4. ท่านพึงพอใจในการสนับสนุนอาหารกลางวัน อาหารเสริม นม เด็กนักเรียนและเด็กเล็กของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ตำบลแม่ณาเรื่อ	3.90	0.821	มาก
5. ท่านพึงพอใจต่อการส่งเสริมค่ารถไปเรียนร่วมและค่ารถ ไปศูนย์พัฒนาเด็กเล็กตำบลแม่ณาเรื่อ	3.87	0.840	มาก
6. ท่านพึงพอใจต่อการจัดกีฬาเยาวชนและกีฬาพื้นบ้าน	3.49	1.130	มาก
7. ท่านพึงพอใจต่อการเปิดสอนพิเศษให้เด็กนักเรียน ระดับชั้นประถมศึกษาในภาคฤดูร้อน	3.51	1.009	มาก
รวม	3.75	0.889	มาก

จากตาราง 10 พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการส่งเสริมการศึกษา โดยรวมทั้ง 7 ด้าน อยู่ในระดับพึงพอใจมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ย สูงสุด มีค่าเฉลี่ย 4.04 ได้แก่ ความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมเกี่ยวกับศาสนา วัฒนธรรมและ ประเพณีต่าง ๆ เช่น ประเพณีลอยกระทง ประเพณีแห่เทียนพรรษา ประเพณีไหว้ค้ำศรี ประเพณีดำหัวผู้สูงอายุ เป็นต้น รองลงมา ได้แก่ ด้านความพึงพอใจในการสนับสนุนอาหาร

กลางวัน อาหารเสริมนม เด็กนักเรียน และเด็กเล็ก ของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กตำบลแม่นาเรือ มีค่าเฉลี่ย 3.90 ความพึงพอใจต่อการส่งเสริมค่ารถไปเรียนร่วมและค่ารถไปศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ตำบลแม่นาเรือ มีค่าเฉลี่ยที่ 3.87 ความพึงพอใจที่มีการจัดฝึกอบรมคุณธรรม จริยธรรมแก่เด็ก ในเขตพื้นที่ ให้มีคุณธรรม จริยธรรม สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุข มีค่าเฉลี่ย 3.84 ความพึงพอใจในการส่งเสริมทุนการศึกษาเพิ่มมากขึ้น มีค่าเฉลี่ย 3.65 และความพึงพอใจต่อการเปิดสอนพิเศษให้เด็กนักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาในภาคฤดูร้อน มีค่าเฉลี่ยที่ 3.51 และค่าเฉลี่ยต่ำสุด มีค่าเฉลี่ย 3.49 คือ ความพึงพอใจต่อการจัดกีฬาเยาวชนและกีฬาพื้นบ้าน

ตาราง 11 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อ ความพึงพอใจในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาเรือ อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ด้านการส่งเสริมอาชีพ

อาชีพ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. ท่านพึงพอใจในการสนับสนุนการฝึกอาชีพ และการรวมกลุ่มอาชีพ	3.39	0.998	ปานกลาง
2. ท่านพึงพอใจในการพัฒนาศักยภาพในการผลิต รวมถึงการต่อยอดกลุ่มอาชีพ	3.21	0.824	ปานกลาง
3. ท่านพึงพอใจในการส่งเสริมการทำปุ๋ยหมักชีวภาพ เพื่อลดต้นทุนการผลิต ด้านการเกษตร	4.04	0.947	มาก
4. ท่านพึงพอใจในการจัดให้มีสถานที่ฝึกอาชีพระดับตำบล พัฒนาเด็กเล็กตำบลแม่นาเรือ	3.12	2.388	ปานกลาง
5. ท่านพึงพอใจในการส่งเสริมทัศนศึกษาดูงานด้านอาชีพ	3.14	1.024	ปานกลาง
รวม	3.23	1.274	ปานกลาง

จากตาราง 11 พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการส่งเสริมการฝึกอาชีพ โดยรวม ทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยได้เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าเฉลี่ย 4.04 ได้แก่ ความพึงพอใจในการส่งเสริมการทำปุ๋ยหมักชีวภาพ เพื่อลดต้นทุนการผลิตด้านการเกษตร รองลงมาอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยเมื่อได้พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ย เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ การสนับสนุน การฝึกอาชีพและการรวมกลุ่มอาชีพ มีค่าเฉลี่ย 3.39 การพัฒนาศักยภาพในการผลิตรวมถึง

การต่อ ยอดกลุ่มอาชีพ มีค่าเฉลี่ย 3.21 การส่งเสริมทัศนศึกษาดูงานด้านอาชีพ มีค่าเฉลี่ย 3.14 และการจัดให้มีสถานที่ฝึกอาชีพระดับตำบล มีค่าเฉลี่ย 3.12

ตาราง 12 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของประชาชนต่อความพึงพอใจในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาเรือ อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ด้านส่งเสริมเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส ผู้พิการและผู้ติดเชื้

สงเคราะห์	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. ท่านพึงพอใจในการส่งเสริมเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุผู้ด้อยโอกาส ผู้พิการและผู้ติดเชื้	3.98	0.974	มาก
2. ท่านพึงพอใจในการจัดกิจกรรมผู้สูงอายุเพื่อสุขภาพและให้มีรายได้	3.78	1.008	มาก
3. ท่านพึงพอใจในการเยี่ยมเยียนผู้สูงอายุผู้ด้อยโอกาส ผู้พิการและผู้ติดเชื้	3.69	1.023	มาก
รวม	3.81	1.001	มาก

จากตาราง 12 พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านส่งเสริมผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส ผู้พิการและผู้ติดเชื้ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับพอใจมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าเฉลี่ย 3.98 ได้แก่ ความพึงพอใจในการส่งเสริมเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส ผู้พิการและผู้ติดเชื้ รองลงมา อยู่ระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ การจัดกิจกรรมผู้สูงอายุเพื่อสุขภาพและให้มีรายได้ มีค่าเฉลี่ย 3.78 และความพึงพอใจในการเยี่ยมเยียนผู้สูงอายุผู้ด้อยโอกาส ผู้พิการและผู้ติดเชื้ มีค่าเฉลี่ย 3.69

ตาราง 13 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของประชาชนต่อ
ความพึงพอใจในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ณาเรือ
อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน

ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. ท่านพึงพอใจต่อการจัดบริการด้านน้ำประปา น้ำดื่ม น้ำใช้ ให้บริการด้านไฟฟ้า ขยายเขตไฟฟ้า การใช้ไฟฟ้า จากพลังงานแสงอาทิตย์ และไฟฟ้ากิ่ง	3.21	1.18	ปานกลาง
2. ท่านพึงพอใจซ่อมแซม และก่อสร้างถนนคอนกรีต ในตรอกซอยและเส้นทางสู่การเกษตร	3.15	1.073	ปานกลาง
3. ท่านพึงพอใจต่อการจัดให้มีการสร้างฝายน้ำล้น	3.11	2.899	ปานกลาง
4. ท่านพึงพอใจต่อการสร้างรางระบายน้ำคอนกรีต และการก่อสร้างท่อเหลี่ยม	3.00	1.028	ปานกลาง
5. ท่านพึงพอใจต่อการก่อสร้างสะพานคอนกรีต เสริมเหล็ก	3.03	1.121	ปานกลาง
6. ท่านพึงพอใจต่อการสร้างราวกันตก	3.01	1.101	ปานกลาง
7. ท่านพึงพอใจต่อการสร้างอาคารเอนกประสงค์	3.46	2.902	มาก
8. ท่านพึงพอใจต่อการปรับถมถนนดินลูกรัง	3.17	1.033	ปานกลาง
รวม	3.14	1.307	ปานกลาง

จากตาราง 13 พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน โดยรวมทั้ง 8 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าเฉลี่ย 3.46 ได้แก่ ความพึงพอใจต่อการสร้างอาคารเอนกประสงค์ และรองลงมา คือ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านน้ำประปา น้ำดื่ม น้ำใช้ ให้บริการด้านไฟฟ้า ขยายเขตไฟฟ้า การใช้ไฟฟ้าจากพลังงานแสงอาทิตย์ และไฟฟ้ากิ่ง มีค่าเฉลี่ย 3.21 ความพึงพอใจต่อการปรับถมถนนดินลูกรัง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.17 ความพึงพอใจซ่อมแซมและก่อสร้างถนนคอนกรีตในตรอกซอยและเส้นทางสู่การเกษตร มีค่าเฉลี่ย 3.15 ความพึงพอใจต่อการจัดให้มีการสร้างฝายน้ำล้น มีค่าเฉลี่ย 3.11 ความพึงพอใจต่อการก่อสร้างสะพานคอนกรีตเสริมเหล็ก มีค่าเฉลี่ย 3.03 ความพึงพอใจต่อการสร้างราวกันตก มีค่าเฉลี่ย 3.01 และความพึงพอใจต่อการสร้างรางระบายน้ำคอนกรีต และการก่อสร้างท่อเหลี่ยม มีค่าเฉลี่ย 3.00

ตาราง 14 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อความพึงพอใจในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาเรือ อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ด้านการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลรวมทั้ง 4 ด้าน

ความพึงพอใจของประชาชน	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ด้านการส่งเสริมการศึกษา	3.76	0.916	มาก
ด้านอาชีพ	3.22	1.015	ปานกลาง
ด้านสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส ผู้พิการและผู้ติดเชื้	3.82	1.008	มาก
ด้านพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน	3.11	1.072	ปานกลาง
รวม	3.49	1.002	มาก

จากตาราง 14 พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาเรือ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับพอใจมาก เมื่อได้พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าเฉลี่ย 3.82 ได้แก่ ด้านสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส ผู้พิการและผู้ติดเชื้ รองลงมา มีค่าเฉลี่ย 3.76 คือ ด้านการส่งเสริมการศึกษา ส่วนระดับความพึงพอใจปานกลาง พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านอาชีพ มีค่าเฉลี่ย 3.22 ระดับความพึงพอใจปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.11 คือ ด้านพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน

ส่วนที่ 3 ปัญหา และข้อเสนอแนะ ในการบริหารงาน ตามนโยบายขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาเรือ อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา

จากการตอบแบบสอบถามส่วนที่ 3 ของประชาชนชาวตำบลแม่นาเรือ พบว่ามีปัญหา และข้อเสนอแนะ ซึ่งแบ่งตามแต่ละด้านดังต่อไปนี้คือ

สภาพปัญหาและแนวทางการแก้ไข

ด้านที่ 1 ด้านการส่งเสริมการศึกษา

- 1.1 การอบรมคุณธรรม จริยธรรม ให้ประชาชนทั่วไปไม่มุ่งเน้นอบรมให้แก่เด็กเท่านั้น
- 1.2 การส่งเสริมการสอนพิเศษให้กับเด็กประถมศึกษา ควรทำอย่างต่อเนื่องทุกปี หรือจัดโครงการพี่สอนน้อง
- 1.3 การจัดการแข่งขันกีฬา ควรส่งเสริมกีฬาพื้นบ้านมุ่งเน้นการส่งเสริมความสามัคคี และอนุรักษ์ประเพณีพื้นบ้าน

ด้านที่ 2 ด้านอาชีพ

ส่งเสริมอาชีพให้สตรี ควรจัดกิจกรรมหรือฝึกอบรมด้านอาชีพให้กับสตรีที่ว่างงาน โดยเฉพาะหลังฤดูทำนา

ด้านที่ 3 ด้านสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส ผู้พิการและผู้ติดเชื้อ

ให้มีการส่งเสริมและจัดกิจกรรมเกี่ยวกับการส่งเสริมสุขภาพแก่ผู้สูงอายุ ให้ผู้สูงอายุได้พบปะกัน และหาอาชีพที่เหมาะสมให้

ด้านที่ 4 ด้านพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน

4.1 น้ำอุปโภค บริโภค ไม่เพียงพอ ควรเอาใจใส่และให้ความสำคัญเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องน้ำเป็นอันดับแรกและควรเป็นการแก้ไขปัญหาที่ยั่งยืนและถาวร

4.2 ขาดความสนใจในการพัฒนาคลองระบายน้ำ สู่พื้นที่การเกษตร ควรดาดคอนกรีตเพื่อผันน้ำไปสู่พื้นที่การเกษตร

4.3 ขาดอุปกรณ์สำหรับการออกกำลังกาย ควรที่จะจัดสรรงบประมาณเพื่อสำหรับเครื่องออกกำลังกายและให้มีการส่งเสริมการใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นในการออกกำลังกาย

4.4 ป้ายบอกทิศทางไปที่ทำการองค์การบริหารตำบลไม่ชัดเจน ควรจะจัดให้มีป้ายบอกทิศทางไปองค์การบริหารส่วนตำบลแม่น้ำเรือที่ชัดเจนกว่านี้

4.5 ถนนหลายสายชำรุด ขาดการดูแลและซ่อมแซม ควรจัดสรรงบประมาณสำหรับการซ่อมแซมถนนมากกว่านี้และควรซ่อมแซมให้ดีกว่าเดิม

4.6 สถานที่จัดกิจกรรมและจอดรถไม่เพียงพอ ควรจัดหาหรือซื้อที่ดินเพิ่มเติม

4.7 ขาดสถานที่จัดเก็บและทิ้งขยะ ควรมีสถานที่จัดเก็บขยะที่เพียงพอและเหมาะสม

4.8 ถนนภายในหมู่บ้านไม่ได้มาตรฐาน ควรจะมีเจ้าหน้าที่ตรวจงานจ้างที่มีคุณภาพและได้มาตรฐาน

4.9 การประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึงและล่าช้า ควรให้มีระบบเสียงตามสายทั่วทั้งตำบล เพื่อได้รับข่าวสารที่รวดเร็วและข้อมูลที่ตรงกัน

ด้านที่ 5 อื่น ๆ

5.1 ผู้นำชุมชนได้มีความขัดแย้งกัน และไม่มีความเข้าใจในการบริหารงานที่ถูกต้อง ควรมีการพัฒนาและบูรณาการการทำงานเพื่อแก้ไขปัญหาให้บรรลุเป้าหมายและความต้องการของประชาชน

5.2 ซึ่งในบางครั้ง การติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลไม่สะดวก และเมื่อมาติดต่อประสานงานแล้วไม่พบเจ้าหน้าที่ ควรจัดเวรยามให้เจ้าหน้าที่ทำงานอยู่ในองค์การตลอดเวลา

5.3 การจัดเวทีประชุมคม ควรมีการประชาสัมพันธ์ที่ดีกว่านี้



บทที่ 5

บทสรุป

การศึกษา ความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาเรื่อ อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามนโยบายขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาเรื่อ อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา และเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการบริหารงานตามนโยบายขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาเรื่อ อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา

สรุปผลการวิจัย

ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศหญิงมากที่สุด 184 คน คิดเป็นร้อยละ 50.4 และมีอายุระหว่าง 45-60 ปี มากที่สุดจำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 36.4 มีระดับการศึกษา ประถมศึกษามากที่สุดจำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 30.7 สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน เป็นเกษตรกรมากที่สุด จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 20.8 มีที่อยู่ปัจจุบันอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาเรื่อ มากที่สุดจำนวน 360 คน คิดเป็นร้อยละ 98.6 และงานบริหาร ด้านสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส ผู้พิการและผู้ติดเชื้ที่พ้อใจมากที่สุด จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 47.7

ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาเรื่อ อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา

พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาเรื่อ อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา โดยรวมทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับพึงพอใจมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

1. ความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาเรื่อ อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ด้านการส่งเสริมการศึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมเกี่ยวกับศาสนา วัฒนธรรม และประเพณีต่าง ๆ เช่น ประเพณีลอยกระทง ประเพณีแห่เทียนพรรษา ประเพณีแห่ไม้ค้ำศรี ประเพณีดำหัวผู้สูงอายุ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือมีค่าเฉลี่ยที่ 4.04 และ ความพึงพอใจต่อการจัดกีฬาเยาวชนและกีฬาพื้นบ้าน มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย 3.49

2. ความพึงพอใจการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาเรื่อ อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ด้านอาชีพ อยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ความพึงพอใจในการส่งเสริมการทำปุ๋ยหมักชีวภาพเพื่อลดต้นทุนการผลิต ด้านการเกษตรคือมีค่าเฉลี่ย 4.04 และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ความพึงพอใจในการจัดให้มีสถานที่ฝึกอาชีพระดับตำบล คือมีค่าเฉลี่ย 3.12

3. ความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาเรื่อ อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา พบว่า ด้านการสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส ผู้พิการและผู้ติดเชื้อมีอยู่ในระดับพอใจมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ความพึงพอใจในการส่งเสริมเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส ผู้พิการ และผู้ติดเชื้อมีค่าเฉลี่ยที่ 3.98 ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ความพึงพอใจในการเยี่ยมเยียนผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส ผู้พิการผู้ติดเชื้อมีค่าเฉลี่ย 3.69

4. ความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาเรื่อ อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ด้านพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน อยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ความพึงพอใจต่อการสร้างอาคารอเนกประสงค์ มีค่าเฉลี่ยที่ 3.46 ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ความพึงพอใจต่อการสร้างรางระบายน้ำคอนกรีต และการก่อสร้างท่อเหลี่ยม คือมีค่าเฉลี่ย 3.00

ผลสรุปปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริหารงานตามนโยบายขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาเรื่อ อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา

พบว่า ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามในตำบลแม่นาเรื่อ ได้นำเสนอข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาเรื่อ อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ดังนี้

สภาพปัญหาและแนวทางการแก้ไข

ด้านที่ 1 ด้านการส่งเสริมการศึกษา

- 1.1 การอบรมคุณธรรม จริยธรรม ให้ประชาชนทั่วไปไม่มุ่งเน้นอบรมให้แก่เด็กเท่านั้น
- 1.2 การส่งเสริมการสอนพิเศษให้กับเด็กประถมศึกษา ควรทำอย่างต่อเนื่องทุกปี หรือจัดโครงการที่สอนน้อง
- 1.3 การจัดการแข่งขันกีฬา ควรส่งเสริมกีฬาพื้นบ้านมุ่งเน้นการส่งเสริมความสามัคคีและอนุรักษ์ประเพณีพื้นบ้าน

ด้านที่ 2 ด้านอาชีพ

ส่งเสริมอาชีพให้สตรี ควรจัดกิจกรรมหรือฝึกอบรมด้านอาชีพให้กับสตรีที่ว่างงาน โดยเฉพาะหลังฤดูทำนา

ด้านที่ 3 ด้านสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส ผู้พิการและผู้ติดเชื้อ

ให้มีการส่งเสริมและจัดกิจกรรมเกี่ยวกับการส่งเสริมสุขภาพแก่ผู้สูงอายุ ให้ผู้สูงอายุได้พบปะกัน และหาอาชีพที่เหมาะสมให้

ด้านที่ 4 ด้านพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน

4.1 น้ำอุปโภค บริโภค ไม่เพียงพอ ควรเอาใจใส่และให้ความสำคัญเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องน้ำเป็นอันดับแรกและควรเป็นการแก้ไขปัญหาที่ยั่งยืนและถาวร

4.2 ขาดความสนใจในการพัฒนาคลองระบายน้ำ สู่พื้นที่การเกษตร ควรคาดคองกรีตเพื่อผันน้ำไปสู่พื้นที่การเกษตร

4.3 ขาดอุปกรณ์สำหรับการออกกำลังกาย ควรที่จะจัดสรรงบประมาณเพื่อสำหรับเครื่องออกกำลังกายและให้มีการส่งเสริมการใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นในการออกกำลังกาย

4.4 ป้ายบอกทิศทางไปที่ทำการองค์การบริหารตำบลไม่ชัดเจน ควรจะจัดให้มีป้ายบอกทิศทางไปองค์การบริหารส่วนตำบลแม่น้ำเรือที่ชัดเจนกว่านี้

4.5 ถนนหลายสายชำรุด ขาดการดูแลและซ่อมแซม ควรจัดสรรงบประมาณสำหรับการซ่อมแซมถนนมากกว่านี้และควรซ่อมแซมให้ดีกว่าเดิม

4.6 สถานที่จัดกิจกรรมและจอดรถไม่เพียงพอ ควรจัดหาหรือซื้อที่ดินเพิ่มเติม

4.7 ขาดสถานที่จัดเก็บและทิ้งขยะ ควรมีสถานที่จัดเก็บขยะที่เพียงพอและเหมาะสม

4.8 ถนนภายในหมู่บ้านไม่ได้มาตรฐาน ควรจะมีเจ้าหน้าที่ตรวจงานจ้างที่มีคุณภาพและได้มาตรฐาน

4.9 การประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึงและล่าช้า ควรให้มีระบบเสียงตามสายทั่วทั้งตำบล เพื่อได้รับข่าวสารที่รวดเร็วและข้อมูลที่ตรงกัน

ด้านที่ 5 อื่น ๆ

5.1 ผู้นำชุมชนได้มีความขัดแย้งกัน และไม่มีความเข้าใจในการบริหารงานที่ถูกต้อง ควรมีการพัฒนาและบูรณาการการทำงานเพื่อแก้ไขปัญหาให้บรรลุเป้าหมายและความต้องการของประชาชน

5.2 ซึ่งในบางครั้ง การติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลไม่สะดวก และเมื่อมาติดต่อประสานงานแล้วไม่พบเจ้าหน้าที่ ควรจัดเวรยามให้เจ้าหน้าที่ทำงานอยู่ในองค์การตลอดเวลา

5.3 การจัดเวทีประชุมควม ควรมีการประชาสัมพันธ์ที่ดีกว่านี้

อภิปรายผลการวิจัย

ผลจากการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาเรื่อ อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาเรื่อ โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับพอใจมาก ที่เป็นเช่นนี้ อภิปรายได้ว่า การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาเรื่อ ได้แก่ การส่งเสริมด้านการศึกษา ด้านอาชีพ ด้านส่งเสริมผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส ผู้พิการและผู้ด้อยโอกาส และพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ซึ่งถือเป็นหน้าที่และภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการบริหารงานของท้องถิ่นที่ต้องดำเนินการให้มีประสิทธิภาพเกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน สอดคล้องกับแนวคิดของ บัญญัติ พุ่มพันธ์ (2548, หน้า 34) ที่กล่าวว่า องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งหลายย่อมมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบาย การปกครอง การบริหาร การบริหารงานบุคคล การเงิน และการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะ และได้สอดคล้องกับแนวคิดของ นวพรรณ มังคละพลัง (2546, หน้า 6) ที่กล่าวว่า ประสิทธิภาพการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล สามารถศึกษาได้จาก สภาพปัญหาการบริหารงาน เพื่อจะกำหนดวิธีการดำเนินงานในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อก่อให้เกิดความสำเร็จในการบริหารงาน โดยสามารถแบ่งการบริหารงานให้เกิดประสิทธิภาพตามด้านของการบริหารงานใน 4 ด้าน คือ

- 1) ด้านการส่งเสริมการศึกษา หมายถึง การสนับสนุนให้บริการด้านการศึกษา และได้จัดให้มีการส่งเสริมด้านศาสนาและวัฒนธรรมประเพณี คุณธรรม จริยธรรม ส่งเสริมให้มีการแข่งขันกีฬาเยาวชน กีฬาพื้นบ้าน ให้ทุนการศึกษา สนับสนุนอาหารกลางวันและอาหารเสริมนม รวมถึงการส่งเสริมค่าเดินทางไปเรียนร่วมและไปศูนย์พัฒนาเด็กเล็กตำบลแม่นาเรื่อ สนับสนุนในการสอนพิเศษให้เด็กนักเรียนชั้นประถมศึกษาภาคฤดูร้อน
- 2) ด้านอาชีพ หมายถึง สนับสนุนการฝึกอบรมอาชีพและการรวมกลุ่มอาชีพ การพัฒนาศักยภาพในการผลิตรวมถึงการต่อยอดกลุ่มอาชีพ ด้านการส่งเสริมการทำปุ๋ยหมักชีวภาพเพื่อลดต้นทุนการผลิตในภาคเกษตรกรรม จัดให้มีสถานที่ฝึกอาชีพในระดับตำบล การไปทัศนศึกษาดูงานด้านอาชีพ
- 3) ด้านส่งเสริมผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส ผู้พิการและผู้ด้อยโอกาส หมายถึง การส่งเสริมเบี้ยยังชีพแก่ผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส ผู้พิการและผู้ด้อยโอกาส รวมถึง การส่งเสริมกิจกรรมผู้สูงอายุเพื่อสุขภาพและมีรายได้ จัดให้มีการเยี่ยมเยียนผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส ผู้พิการและผู้ด้อยโอกาส
- 4) ด้านพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน หมายถึง การจัดบริการด้านน้ำประปา น้ำดื่ม น้ำใช้ และก่อสร้างถนนคอนกรีตในตรอกซอยและเส้นทางสู่การเกษตร จัดให้มีการสร้างฝายน้ำล้น วางระบบน้ำ

คอนกรีต การก่อสร้างท่อเหลี่ยม การก่อสร้างสะพานคอนกรีตเสริมเหล็ก การสร้างราวกันตก การสร้างอาคารเอนกประสงค์ การปรับถมถนนดินลูกรัง เป็นต้น

การบริหารงานเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายมีความพึงพอใจสูงสุด โดยการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาเรือ เกิดจากนโยบายของผู้บริหาร ผ่านความเห็นชอบจากสภาองค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาเรือ การให้ความเห็นชอบกับข้อบัญญัติขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาเรือ ในเรื่องข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่าย ประจำปี โดยมีข้าราชการประจำ หรือพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้างเป็นผู้ปฏิบัติงานตามนโยบายผ่านโครงการหรือกิจกรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลที่จัดขึ้นเพื่อตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการของประชาชน โดยแบ่งตามโครงสร้างการบริหารงานของด้านการบริหารงานทั่วไปซึ่งประกอบด้วย งานธุรการ งานประชาสัมพันธ์ งานนิติการ งานการศึกษา งานศาสนา และวัฒนธรรมท้องถิ่น งานการเกษตร งานพัฒนาชุมชน งานส่งเสริมการเกษตร งานด้านบริหารงานคลัง ประกอบด้วย งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ งานพัสดุ งานการเงิน งานบัญชี ด้านการบริหารงานช่าง ได้แก่ งานสำรวจและออกแบบ งานควบคุมอาคาร งานวิศวกรรม ด้านการบริหารงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ได้แก่ งานส่งเสริมสุขภาพ งานป้องกันและควบคุมโรค งานอนามัยและสิ่งแวดล้อม ซึ่งจำเป็นต้องมีบุคลากรที่มีประสิทธิภาพในการทำงานและบริหารงาน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาเรือ อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา เป็นข้อเสนอแนะที่ได้จากการค้นพบ (Fact Finding) จากผลการศึกษาทั้ง 4 ด้าน คือ 1) ด้านการส่งเสริมการศึกษา 2) ด้านอาชีพ 3) ด้านสงเคราะห์ เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส ผู้พิการและผู้ติดเชื้อ และ 4) ด้านพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน เพื่อมุ่งเน้นให้เกิดประโยชน์สำหรับการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาเรือ และเพื่อเป็นแนวทางแก่ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาเรือ เพื่อนำมาปรับปรุง แก้ไขและพัฒนาการดำเนินงานการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาเรือ ให้มีประสิทธิภาพ จึงได้นำมาเป็นข้อเสนอแนะ เป็น 2 ระดับ ดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาเรือ โดยรวมทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับพอใจมาก ดังนั้น ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบล

แม่น้ำเรือ ควรมีแก้ไขและปรับปรุงเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารงานด้านต่าง ๆ โดยมีการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน มีการทำงานเป็นทีม โดยเน้นการมีส่วนร่วมในรูปแบบการทำงานเป็นทีม และทำกิจกรรมร่วมกัน ตลอดจนถึงการสนับสนุนให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่น้ำเรือมากขึ้น ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งแปลผลอยู่ในระดับพึงพอใจมาก คือ ด้านสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส ผู้พิการและผู้ติดเชื้อ ดังนั้น ผู้บริหารควรให้การแก้ไขและปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ในการทำงานเชิงรุก เข้าถึงปัญหาของประชาชน สำรวจความต้องการ รับฟังปัญหา มีการส่งเสริมอาชีพที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส ผู้พิการและผู้ติดเชื้อ และมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ตรวจเยี่ยมผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส ผู้พิการและผู้ติดเชื้อ อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ซึ่งแปลผลอยู่ในระดับพอใจปานกลาง ผู้บริหารควรให้การแก้ไขและปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ในการทำงานเชิงรุก เข้าถึงปัญหาของประชาชน สำรวจความต้องการ มีการรับฟังปัญหาและนำปัญหามาหาแนวทางปรับปรุงแก้ไข มีการหาวิธีดำเนินการแก้ไขให้ตรงจุดและควรเป็นการแก้ไขที่มั่นคงถาวร โดยเฉพาะการบริหารด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ได้แก่ ถนน ประปา ไฟฟ้า ชำรุดเสียหาย ให้ได้รับการแก้ไขปรับปรุง ดูแล และซ่อมแซมให้สามารถใช้งานหรืออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้ทันท่วงที ให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายช่างที่เกี่ยวข้องตรวจสอบสภาพพัสดุทรัพย์สินสิ่งก่อสร้างที่มีอยู่ในปัจจุบันว่าใช้งานได้หรือไม่ หากใช้งานไม่ได้แล้ว ก็ให้ทำการจำหน่ายพัสดุตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการพัสดุขององค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2538 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงปัจจุบัน จากนั้นประสานงานกับเจ้าหน้าที่งบประมาณและส่วนการคลังว่าสามารถจัดสรรงบประมาณเพื่อดำเนินการจ้างซ่อมแซมปรับปรุงแก้ไขโดยคำนึงถึงสถานการณ์คลัง แผนการใช้จ่ายเงิน แผนพัฒนาสามปี และข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีเป็นสำคัญ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่น้ำเรือ อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ผู้ศึกษาได้เสนอแนะเพื่อการศึกษาในครั้งต่อไปดังนี้

1. ควรศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่น้ำเรือ อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา
2. ควรศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลแม่น้ำเรือ อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา
3. ควรศึกษาเรื่องปัจจัยส่งเสริมการดำเนินงานของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลแม่น้ำเรือ อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา

4. ควรศึกษาเรื่อง บทบาทของสภาองค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาเรือต่อการพัฒนา
งานองค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาเรือ อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา

5. ควรศึกษาเรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลแม่นาเรือ อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ณาเรือ อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา
คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ณาเรือ อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- เพศ ชาย หญิง
- อายุ
 18 - 24 ปี 25 - 34 ปี 35 - 44 ปี
 45 - 60 ปี 60 ปีขึ้นไป
- ระดับการศึกษา
 ไม่เคยเรียน ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น
 มัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. ปวส./ปวท./อนุปริญญา
ปริญญาตรี ปริญญาโทและสูงกว่า อื่น ๆ (ระบุ).....
- สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน
 ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน
 ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว เกษตรกร
 รับจ้างทั่วไป/กรรมกร นักเรียน/นักศึกษา
 แม่บ้าน/พ่อบ้าน ว่างงาน/ไม่มีงานทำ
 อื่น ๆ (ระบุ)
- ที่อยู่อาศัยปัจจุบัน
 ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ณาเรือ
 นอกเขตองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ณาเรือ
- งานบริหารด้านใดที่ท่านพึงพอใจที่สุด
 งานบริหารด้านการส่งเสริมการศึกษา
 งานบริหารด้านการส่งเสริมอาชีพ
 งานบริหารด้านสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส ผู้พิการและผู้ติดขัด
 งานบริหารด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการบริหารงานด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบล

แม่นาเรือ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ความพึงพอใจต่อการบริหารงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านการส่งเสริมการศึกษา					
1. ท่านพึงพอใจในการส่งเสริม ทุนการศึกษาเพิ่มมากขึ้น					
2. ท่านพึงพอใจที่มีการจัดฝึกอบรม คุณธรรม จริยธรรมแก่เด็กในเขตพื้นที่ ให้มีคุณธรรม จริยธรรม สามารถอยู่ ร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุข					
3. ท่านพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรม เกี่ยวกับศาสนา วัฒนธรรมและปะเพณี ต่างๆ เช่น ประเพณีลอยกระทง ประเพณีแห่เทียนพรรษา ประเพณีแห่ไม้ ค้ำศรี ประเพณีดำหัวผู้สูงอายุ เป็นต้น					
4. ท่านพึงพอใจในการสนับสนุนอาหาร กลางวัน อาหารเสริมนม เด็กนักเรียน และเด็กเล็กของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ตำบลแม่นาเรือ					
5. ท่านพึงพอใจต่อการส่งเสริมค่ารถไป เรียนร่วมและค่ารถไปศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ตำบลแม่นาเรือ					
6. ท่านพึงพอใจต่อการจัดกีฬาเยาวชน และกีฬาพื้นบ้าน					

ความพึงพอใจต่อการบริหารงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
7. ท่านพึงพอใจต่อการเปิดสอนพิเศษให้เด็กนักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาในภาคฤดูร้อน					
ด้านอาชีพ					
1. ท่านพึงพอใจในการสนับสนุนการฝึกอาชีพและการรวมกลุ่มอาชีพ					
2. ท่านพึงพอใจในการพัฒนาศักยภาพในการผลิตรวมถึงการต่อยอดกลุ่มอาชีพ					
3. ท่านพึงพอใจในการส่งเสริมการทำปุ๋ยหมักชีวภาพเพื่อลดต้นทุนการผลิตด้านเกษตรกรรม					
4. ท่านพึงพอใจในการจัดให้มีสถานที่ฝึกอาชีพในระดับตำบล					
5. ท่านพึงพอใจในการส่งเสริมการไปทัศนศึกษาดูงานด้านอาชีพ					
ด้านสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส ผู้พิการและผู้ติดเชื้					
1. ท่านพึงพอใจในการส่งเสริมเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุผู้ด้อยโอกาส ผู้พิการและผู้ติดเชื้					
2. ท่านพึงพอใจในการจัดกิจกรรมผู้สูงอายุเพื่อสุขภาพและให้มีรายได้					
3. ท่านพึงพอใจในการเยี่ยมเยียนผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส ผู้พิการและผู้ติดเชื้					

ความพึงพอใจต่อการบริหารงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน					
1. ท่านพึงพอใจต่อการจัดบริการ ด้านน้ำประปา น้ำดื่ม น้ำใช้ ให้บริการ ด้านไฟฟ้า ขยายเขตไฟฟ้า การใช้ไฟฟ้า จากพลังงานแสงอาทิตย์ และไฟฟ้ากึ่ง					
2. ท่านพึงพอใจซ่อมแซมและก่อสร้าง ถนนคอนกรีตในตรอกซอยและเส้นทาง สู่การเกษตร					
3. ท่านพึงพอใจต่อการจัดให้มีการสร้าง ฝายน้ำล้น					
4. ท่านพึงพอใจต่อการสร้างรางระบาย น้ำคอนกรีต และการก่อสร้างท่อเหลี่ยม					
5. ท่านพึงพอใจต่อการก่อสร้างสะพาน คอนกรีตเสริมเหล็ก					
6. ท่านพึงพอใจต่อการสร้างราวกันตก					
7. ท่านพึงพอใจต่อการสร้างอาคาร เอนกประสงค์					
8. ท่านพึงพอใจต่อการปรับถมถนน ดินลูกรัง					

**ส่วนที่ 3 ปัญหาและแนวทางแก้ปัญหาคำบริหารงานของ องค์การบริหารส่วนตำบล
แม่นาเรือ**

1. ปัญหาที่พบ จากการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาเรือ

.....
.....
.....
.....

2. แนวทางการแก้ไขปัญหา

.....
.....
.....

3. ข้อเสนอแนะ

.....
.....
.....

ขอขอบคุณที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- คณิต ดวงหส์ดี. (2537). **สุขภาพจิตกับความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในเขตเมืองและเขตชนบท ของจังหวัดขอนแก่น.** วิทยานิพนธ์ ศษ.ม., มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- จิตติมา พุทธเจริญ. (2543). **ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและความพึงพอใจจากรูปแบบเว็บไซต์ที่มีการนำเสนอต่างกัน.** วิทยานิพนธ์ ศษ.ม., มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ. สืบค้นเมื่อ 20 พฤศจิกายน 2554, จาก <http://www.library.msu.ac.th/web/dublin.php?ID=11615874>
- ชรัยพร ภูมา. (2543). **ความคาดหวังและความพึงพอใจในการใช้ประโยชน์จากเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อโรงเรียนไทย (School Net) เพื่อพัฒนาการศึกษาและเรียนรู้ของนักเรียนมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร.** วิทยานิพนธ์ ว.ม., มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- นวพรรณ มังคละพลัง. (2546). **แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล กรณีศึกษาอำเภอเขมราฐ จังหวัดอุบลราชธานี .** การศึกษาค้นคว้าอิสระ รป.ม., มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, มหาสารคาม. สืบค้นเมื่อ 12 ธันวาคม 2554, จาก <http://www.library.msu.ac.th/web/dublin.php?ID=11615874>
- บัญญัติ พุ่มพันธ์. (2548). **องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น กฎหมายและระเบียบข้อบังคับไทย.** กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์.
- ประทาน คงฤทธิศึกษากร. (2534). **ทฤษฎีการปกครองท้องถิ่นไทย.** วิทยานิพนธ์ รป.ม., สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- อุทัย หิรัญโต. (2523). **การปกครองท้องถิ่น.** กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- อุทัยพรรณ สุดใจ. (2545). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี.** วิทยานิพนธ์ ศศ.ม., มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- Good, c. V. (Ed.). (1973). **Dictionary of education (3rd ed).** New York, McGraw-Hill.
- Vroom, V. H. (1990). **Manage people not personnel: Motivation and performance appraisal.** Boston, Harvard Business School Press.

ประวัติผู้ศึกษาค้นคว้า

ประวัติผู้ศึกษาค้นคว้า

ชื่อ นามสกุล	วาทีณี ทะปัญญา
วัน เดือน ปี เกิด	20 มีนาคม 2510
ที่อยู่ปัจจุบัน	70/1 หมู่ 17 ตำบลแม่ณาเรือ อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา
ที่ทำงานปัจจุบัน	องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ณาเรือ อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา
ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน	เลขานุการ สภาองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ณาเรือ
ประวัติการศึกษา	ศศ.บ. (การจัดการชุมชน) มหาวิทยาลัยแม่โจ้
พ.ศ. 2552	