

**ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารของคณะผู้บริหารเทศบาลเมือง
แม่เหิยะ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่**
**People's Satisfaction towards the Administration of the Mae Hia
Municipality Administrative Council Mueang Chiang Mai District Chiang
Mai Province**

อภิรมย์ สีตาคำ, นพดณ ปัญญาวิรัตน์¹, วินิจ ฝาเจริญ²
Aphirom Sridakam, Nopphadon Panyawiratat, Winit Pharcharuen

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารของคณะผู้บริหารเทศบาลเมืองแม่เหิยะ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารของคณะผู้บริหารเทศบาลเมืองแม่เหิยะ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ 3) เพื่อเสนอแนะต่อการบริหารคณะผู้บริหารเทศบาลเมืองแม่เหิยะ การวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลแม่เหิยะเป็นผู้มีสิทธิ์เลือกตั้ง จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารของคณะผู้บริหารเทศบาลเมืองแม่เหิยะ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารของคณะผู้บริหารเทศบาลเมืองแม่เหิยะ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ทั้งเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ พบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: ความพึงพอใจของประชาชน; คณะผู้บริหาร; การมีส่วนร่วมของประชาชน

¹ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตเชียงใหม่; Mahaculalongkornrajavidyalaya University, Chiang Mai Campus

² วิทยาลัยบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้; School of Administrative Studies, Maejo University, Thailand
Corresponding Author, E-mail: aphirom2507@gmail.com

Abstract

The objectives of this research were 1) to study the people's satisfaction towards the administration of the Mae Hia Municipality Administration. Mueang Chiang Mai District 2) To compare the satisfaction of the people towards the administration of the Mae Hia Municipality Administration. Mueang Chiang Mai District Chiang Mai Province 3) to suggest to the administration of the Mae Hia Municipality Administration quantitative research The random sampling population used in this research was 400 people residing in Mae Hia Sub-District Municipality. The statistics used in the data analysis were mean, standard deviation. The results showed that The level of people's satisfaction towards the administration of the Mae Hia Municipality Administrative Council. Mueang Chiang Mai District Chiang Mai Province Overall, it is at a high level. and the satisfaction of the people towards the administration of the Mae Hia Municipality Administration. Mueang Chiang Mai District In Chiang Mai Province, gender, age, education level and occupation were found to differ not statistically at the .05 level.

Keywords: public satisfaction; management team; public participation

บทนำ

การบริหารราชการส่วนท้องถิ่นกำหนดออกเป็น 5 รูปแบบ ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา เป็นการกระจายอำนาจการปกครองโดยกิจการงานบางประการที่รัฐมอบหมายให้หน่วยงานท้องถิ่นรับไปบริหารงานเอง เป็นลักษณะของการมอบอำนาจให้ประชาชนปกครองกันเองช่วยกันคิดหรือตัดสินใจแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์เพื่อส่วนรวม ลักษณะของการกระจายอำนาจทำให้เกิดความเป็นอิสระในการบริหารงาน แต่ยังคงอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐตามสมควร เนื่องจากส่วนท้องถิ่นเน้นงานเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น และมีเจตนาให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานให้มาก (กรมการปกครอง, 2543) ประชาชนจึงต้องเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบการบริหารงานและแสดงความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของการปกครองรูปแบบการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น

ผู้บริหารจึงมีความสำคัญอย่างมากที่จะต้องทำหน้าที่ควบคุม ดูแล รับผิดชอบเป็นตัวแทนขององค์การ และชุมชนที่จะต้องทำหน้าที่ติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงานในท้องถิ่นทั้งภาครัฐและภาคเอกชน เป็นผู้ให้คำแนะนำ ส่งเสริม สนับสนุน และอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน แก่ผู้ปฏิบัติงาน ดังนั้น ผู้บริหารจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ มีความรอบรู้สามารถช่วยเหลือให้คำแนะนำ เป็นที่ปรึกษากับผู้ร่วมงานได้ ซึ่งผู้บริหารจะต้องเป็นผู้ที่มีภาวะของความเป็นผู้นำ (Leadership) ที่มีความสามารถในการชักจูงให้ผู้อื่นปฏิบัติในสิ่งที่ผู้นำหรือผู้บริหารต้องการ รวมทั้งความสามารถในการเข้าใจถึงสภาพและความแตกต่างของมนุษย์มีความสามารถในการจูงใจและให้กำลังใจแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงานและความสามารถในการแสดงพฤติกรรมการบริหารให้เหมาะสมกับสถานการณ์ และยังช่วยสร้างความชัดเจนแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาที่จะต้องรับรู้ ว่าอะไร คือความสำคัญให้ภาพความเป็นจริงขององค์การ ซึ่งช่วยให้เห็นทิศทางและจุดมุ่งหมายอย่างชัดเจนภายใต้ภาวะการณ์เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในยุคปัจจุบัน (สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์, 2550) จากสภาพของชุมชนในขณะนี้ยังต้องมีการพัฒนาอีกหลายด้านที่จะส่งผลให้ชุมชนเกิดความเข้มแข็ง ประชาชนเกิดความผาสุก และมีความเป็นอยู่ดีขึ้น โดยเฉพาะเทศบาลถือว่าป็นองค์กรที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด เพราะทราบปัญหาและความต้องการของชุมชนอย่างแท้จริง ด้วยภารกิจ หน้าที่ที่ได้รับมอบหมายที่จะต้องดูแลประชาชนแทนรัฐบาลกลาง ซึ่งจะต้องอาศัยผู้บริหารที่มีลักษณะที่เหมาะสมสอดคล้องกับสภาพความเป็นอยู่ที่เกิดขึ้นในชุมชนจึงจะส่งผลต่อการบริหารเป็นไปด้วยความราบรื่น และบรรลุผลตามที่ต้องการได้เนื่องจากคุณลักษณะหรือคุณสมบัติของผู้บริหารเป็นสิ่งที่เกื้อกูลให้การปฏิบัติงานประสบความสำเร็จ (เสริมศักดิ์ ชิตาลาภรณ์, 2549) หากผู้บริหารมีลักษณะไม่เหมาะสมก็จะทำให้เกิดปัญหาในการปฏิบัติงานซึ่งจะส่งผลให้การดำเนินงานไม่ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ดังนั้น การมีลักษณะหรือคุณสมบัติที่เหมาะสมกับตำแหน่งของผู้บริหาร จึงเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญยิ่งที่ทำให้ผู้บริหารสามารถปฏิบัติภารกิจหน้าที่ในตำแหน่งที่ตนดำรงอยู่ได้อย่างมีประสิทธิภาพการบริหารงานของเทศบาล ตามพระราชบัญญัติเทศบาลฉบับปัจจุบัน ได้กำหนดองค์การเทศบาลประกอบด้วย สภาเทศบาล และนายกเทศมนตรี ซึ่งป็นนักการเมืองท้องถิ่นที่ประชาชนได้ทำการคัดเลือก ประชาชนในท้องถิ่นเข้ามาบริหารเทศบาลร่วมกับข้าราชการประชาชนในองค์กรเทศบาล เพื่อพัฒนาท้องถิ่นให้มีความเจริญก้าวหน้า ตามกระบวนการระบอบประชาธิปไตย

ดังนั้น การบริหารงานของเทศบาล ไม่ใช่ขนานนโยบายมาปฏิบัติให้สัมฤทธิ์ผลแต่เพียงอย่างเดียวเท่านั้น เทศบาลต้องรับภาระหรืออำนาจหน้าที่ตามแนวทางการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามกรอบระยะเวลาที่กำหนดอีกด้วย คณะผู้บริหารจึงต้องให้ความสนใจ

แนวทางดังกล่าวตามที่พระราชบัญญัติ และรัฐบาลกำหนดอีกด้วย ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้ศึกษาจึงสนใจทำการศึกษาว่าปัจจุบันประชาชนในพื้นที่เทศบาลเมืองแม่เหียะ มีความพึงพอใจต่อการบริหารงานของคณะผู้บริหารเทศบาลในปัจจุบันนี้ในระดับใด ประชาชนต้องการเข้าไปมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นของตนเองกับคณะผู้บริหารเทศบาลหรือไม่ และต้องการเข้าไปมีส่วนร่วมในขั้นตอนใด และประชาชนที่มีลักษณะทางประชากรต่างกันมีความคาดหวังต่อการบริหารงานเทศบาลแตกต่างกันหรือไม่อย่างไร ซึ่งผลการศึกษาจะเป็นประโยชน์ต่อการบริหารงานของคณะผู้บริหารเทศบาลให้เป็นไปตามคาดหวังของประชาชน รวมทั้งมีประโยชน์ต่อการพัฒนาการมีส่วนร่วมของประชาชน และทำให้เห็นความสำคัญต่อการปกครองตามแนวทางกระจายอำนาจปกครองท้องถิ่น เพื่อทำให้เกิดความเข้มแข็งของการปกครองท้องถิ่นของเทศบาลเมืองแม่เหียะ และเทศบาลอื่นๆ ที่มีขนาดใกล้เคียงกันต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารของคณะผู้บริหารเทศบาลเมืองแม่เหียะ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารของคณะผู้บริหารเทศบาลเมืองแม่เหียะ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่
3. เพื่อเสนอแนะจากความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารของคณะผู้บริหารเทศบาลเมืองแม่เหียะ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารของคณะผู้บริหารเทศบาลเมืองแม่เหียะ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ผู้วิจัยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ โดยผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนการดำเนินการวิจัยดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ประชากรที่อาศัยอยู่ในพื้นที่เทศบาลเมืองแม่เหียะ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีอายุ 18 ปีที่มีสิทธิ์เลือกตั้ง มีจำนวน 12 หมู่บ้าน ประชากรทั้งสิ้น 19,297 คน

กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป ที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองแม่เหียะ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 400 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาร์ยามานะ

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ซึ่งแบบสอบถามนี้ได้ค้นคว้ามาจากเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอนคือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ระยะเวลาพักอาศัย

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารของ คณะผู้บริหารเทศบาลเมืองแม่เหิยะ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า แบ่งระดับการวัดเป็น 5 ระดับ ประกอบด้วยความพึงพอใจ 11 ด้านคือ 1)ด้านคุณธรรม จริยธรรมของผู้บริหารและบุคลากร 2)ด้านการพัฒนาศาสนา วัฒนธรรมและท้องถิ่น 3)ด้านการพัฒนาคุณภาพการประสาน 4)ด้านพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการ 5)ด้านการพัฒนาและส่งเสริมการศึกษา 6)ด้านพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน 7)ด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน 8)ด้านการพัฒนากีฬาและดนตรีพื้นบ้าน 9)ด้านการพัฒนาคุณภาพสู่ความเป็นเมืองน่าอยู่ 10)ด้านการจัดสวัสดิการสังคม และ 11)ด้านการพัฒนาการท่องเที่ยว

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามที่พบจากการติดต่อประสานงาน และได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของเทศบาลเป็นคำถามปลายเปิด

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลจากประชาชนในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ ซึ่งเป็นประชากรกลุ่มเป้าหมายที่จะศึกษา ด้วยวิธีการประสานงานกับหัวหน้าครอบครัวในเทศบาล ทั้ง 12 ชุมชนในการแจกจ่ายและรับคืนแบบสอบถามตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละชุมชนย่อยที่คำนวณได้ พร้อมทั้งชี้แจงรายละเอียดและวัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม โดยให้โอกาสกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามให้ตอบแบบสอบถามอย่างเป็นอิสระ ผู้วิจัยแจกแบบสอบถาม 400 ชุด สามารถเก็บคืนและตรวจสอบความสมบูรณ์ได้ทั้งหมด 400 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งมีการประมวลผลข้อมูลเป็นขั้นตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) คือ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารของคณะผู้บริหารเทศบาลเมืองแม่เหิยะ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) คือ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตอนที่ 3 วิเคราะห์การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารของคณะผู้บริหารเทศบาลเมืองแม่เหิยะ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้สถิติการทดสอบค่า t-test แบบ Two-Independent Sample Test และสถิติทดสอบค่า F-Test โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) จากการทดสอบรายคู่ (Least Significant Difference : LSD.)

ตอนที่ 4 ข้อมูลคำถามปลายเปิดข้อเสนอแนะ วิเคราะห์โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis Technique) ประกอบบริบทนำเสนอเป็นความเรียงประกอบตาราง

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารของคณะผู้บริหารเทศบาลเมืองแม่เหิยะ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยดังนี้

1. ผลการวิจัยข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 80.6 ส่วนใหญ่อายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.2 ระดับการศึกษาชั้นปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 36.0 และอาชีพค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 58.4 มีระยะพักอาศัยในเขตพื้นที่ 10 ปีขึ้นไป คิดร้อยละ 44.6

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารของคณะผู้บริหารเทศบาลเมืองแม่เหิยะ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารของคณะผู้บริหารเทศบาลเมืองแม่เหิยะ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน ($\bar{x} = 3.66$ $SD = 0.84$) ยกเว้นด้านการพัฒนาการท่องเที่ยว อยู่ในระดับปานกลาง โดยสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ 1)ด้านคุณธรรม จริยธรรมของผู้บริหารและบุคลากร 2)ด้านการพัฒนาศาสนา วัฒนธรรมและท้องถิ่น 3)ด้านการพัฒนาคุณภาพการประสาน 4)ด้านพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการ 5)ด้าน

การพัฒนาและส่งเสริมการศึกษา 6)ด้านพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน 7)ด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน 8)ด้านการพัฒนากีฬาและดนตรีพื้นบ้าน 9)ด้านการพัฒนาคุณภาพสู่ความเป็นเมืองน่าอยู่ 10)ด้านการจัดสวัสดิการสังคม และ 11)ด้านการพัฒนาการท่องเที่ยว

3. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลการความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารของคณะผู้บริหารเทศบาลเมืองแม่เหิยะ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ระหว่างเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ พบว่าตัวแปรทั้งหมด แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นั่นคือประชาชนทุกกลุ่มมีเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารของคณะผู้บริหารเทศบาลเมืองแม่เหิยะ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ไม่แตกต่างกัน

4. ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ควรให้คณะบริหารมีการพบปะประชาชนในพื้นที่ เพื่อให้ได้รับทราบถึงปัญหาของประชาชนด้วยตนเอง การจัดการระบบน้ำประปา และการระบายน้ำภายในชุมชนที่รับผิดชอบยังไม่ดีเท่าที่ควร การให้การสนับสนุนทางด้านการศึกษาและจัดการอบรมอาชีพเสริมให้ผู้สูงอายุ ทั้งควรมีการส่งเสริมการท่องเที่ยวหรือการอนุรักษ์วัฒนธรรมที่สามารถดึงขึ้นมาเป็นอัตลักษณ์ของเทศบาล

อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารของคณะผู้บริหารเทศบาลเมืองแม่เหิยะ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ในครั้งนี้สามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. ผลการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารของคณะผู้บริหารเทศบาลเมืองแม่เหิยะ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชไมพร วดีศิริศักดิ์ (2553) ที่พบว่าความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อบทบาทตามนโยบายของเทศบาลตำบลท่าอุเทน โดยรวมอยู่ในระดับมาก นอกจากนั้นยังไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของสอดคล้องกับงานวิจัยของทศพล สุทธาวงศ์ (2550) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานองค์การบริหารตำบล กรณีสึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลริมกก อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการทำงานของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล และพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลโดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และผลงานวิจัยของสกุลนา ทองพฤกษ์ (2552) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามแผนพัฒนาตำบลของเทศบาลตำบลศรี้ง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามแผนพัฒนาตำบลของ

เทศบาลตำบลศรี้ง ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับงานวิจัยของพิมพ์ร มัคลา (2556) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลที่ได้รับการยกฐานะจากองค์การบริหารส่วนตำบล กรณีศึกษาเทศบาลตำบลท่าสุต อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลท่าสุต อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย หลังจากได้รับการยกฐานะจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าสุต โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง

สำหรับผลวิจัยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ซึ่งสามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

ด้านคุณธรรม จริยธรรมของผู้บริหารและบุคลากร มีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก แยกเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากทุกข้อ ทั้งอาจมาจากการบริหารงานของคณะผู้บริหารเทศบาลเมืองแม่เหิยะเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความรู้ ความสามารถในการบริหารงานภายในหน่วยงานให้เกิดผลดี มีการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเที่ยงธรรมโดยยึดหลักความถูกต้องตามกฎหมายระเบียบแผนไม่ละเมิดกฎกติกา และผู้บริหารมีความซื่อสัตย์ การปฏิบัติตนต่อประชาชนมีความยุติธรรมต่อประชาชนในทุกชุมชน และทุกคนปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันและการปฏิบัติตนต่อพนักงานมีความยุติธรรมต่อพนักงานทุกคน คณะผู้บริหารเทศบาลมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีเข้าถึงประชาชน อีกทั้งยังเป็นผู้ที่มีความสามารถมีความยุติธรรมเน้นความถูกต้องตามกฎหมายจึงทำให้ความพึงพอใจด้านนี้อยู่ในระดับมาก

ด้านพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการ มีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก แยกเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากทุกข้อ อาจเนื่องมาจากการบริหารงานให้เป็นตามระเบียบข้อบังคับและมีการกำหนดทิศทางในการทำงานชัดเจน การแถลงผลการปฏิบัติให้ประชาชนทราบอย่างสม่ำเสมอ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าไปแสดงความคิดเห็นการปฏิบัติงานของเทศบาล มีการปฏิบัติงานสำเร็จตามแผนที่กำหนดไว้ นโยบายการทำงานที่กำหนดขึ้นสอดคล้องกับงานที่เทศบาลเคยปฏิบัติมาแล้วในอดีต และมีการใช้ทรัพยากรทั้งหลายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลคณะผู้บริหารเทศบาล มีการกำหนดทิศทางในการทำงานไว้อย่างชัดเจนจึงทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบถึงการทำงานเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นจึงทำให้ความพึงพอใจในด้านนี้อยู่ในระดับมาก

ด้านการจัดสวัสดิการสังคม มีระดับความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ประเด็นนี้อาจเพราะผู้บริหารมีการสนับสนุนส่งเสริมกิจกรรมการสงเคราะห์ผู้สูงอายุ เช่นเงินเบี้ยยังชีพ เป็นต้น การสนับสนุนส่งเสริมกิจกรรมสงเคราะห์ผู้พิการ เช่นเงินเบี้ยยังชีพ อุปกรณ์ช่วยเหลือผู้พิการ อบรม

อาชีพ ให้สามารถฟื้นฟู ปรับสภาพให้ช่วยเหลือตนเองได้ มีการสนับสนุนส่งเสริมการจัดตั้งกลุ่มสตรี เด็ก เยาวชน ให้มีบทบาทและมีส่วนร่วมในการพัฒนา

ด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน มีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก จึงอาจเป็นเพราะว่าผู้บริหารมีการสนับสนุนประเพณีวัฒนธรรมท้องถิ่นอย่างสม่ำเสมอ มีการดูแลความปลอดภัยให้ประชาชน มีการส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมสำหรับประชาชน และมีการส่งเสริมและพัฒนาการศึกษาร่วมกับองค์กรทางการศึกษาอย่างต่อเนื่องและประชาชนเข้าไปส่วนร่วมในการดำเนินงานหรือเสนอข้อคิดเห็นได้

ด้านการพัฒนาและส่งเสริมการศึกษา มีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก อาจเพราะผู้บริหารมีการจัดโครงการอาหารกลางวันและอาหารเสริมสำหรับเด็กนักเรียน และให้การสนับสนุนส่งเสริมด้านการศึกษาทั้งภาครัฐและเอกชน ทุกระดับการศึกษาที่ตั้งอยู่ในเขตเทศบาล มีการจัดกิจกรรมสำหรับส่งเสริมให้เยาวชนมีการพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถ การสนับสนุนและการมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาในแต่ละระบบการศึกษา เช่น การศึกษาในระบบการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย จัดสรรงบประมาณอุดหนุนการศึกษาภาครัฐและเอกชนเป็นประจำทุกปี คณะผู้บริหารได้เน้นเรื่องอาหารเสริมสำหรับนักเรียนซึ่งเรื่องนี้เป็นเรื่องที่สำคัญเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากเยาวชนเป็นกำลังสำคัญต่อไปข้างหน้าที่จะมีส่วนร่วมในการพัฒนาเทศบาลต่อไป จึงทำให้ความพึงพอใจในด้านนี้อยู่ในระดับมาก

ด้านพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน มีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นการปรับปรุงภูมิทัศน์สองข้างถนนในเขตเทศบาล ให้มีความสะอาด สวยงาม เป็นระเบียบเรียบร้อย มีการดำเนินการติดตั้งและบำรุงรักษาไฟฟ้าสาธารณะอย่างทั่วถึงและเพียงพอ สภาพของถนนมีการซ่อมแซมบำรุงรักษาสมาเสมอไม่ก่อให้เกิดอุบัติเหตุ การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบของทางเดินเท้า อาคารสถานที่ มีการดูแลจัดเก็บและกำจัดขยะมูลฝอยในเขตเทศบาลให้สะอาดอยู่เสมอและ จัดระบบสาธารณสุขให้มีความพร้อมในการออกปฏิบัติงานอย่างรวดเร็ว และระงับเหตุได้ทัน คณะผู้บริหารได้มีการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานภายในเขตเทศบาลให้มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย ส่งผลให้คุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนดีขึ้น จึงทำให้ความพึงพอใจในด้านนี้อยู่ในระดับมาก

ด้านการพัฒนาการท่องเที่ยว มีระดับความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ข้อนี้อาจเป็นเพราะมีการวางแผนพัฒนาปรับปรุงแหล่งท่องเที่ยวทุกด้าน เช่น การอนุรักษ์ การป้องกันทรัพยากรท่องเที่ยว และสิ่งแวดล้อม การส่งเสริมด้านนันทนาการตามแหล่งท่องเที่ยวและการบริหารพัฒนาบุคลากร การบริการและการจัดการแหล่งท่องเที่ยวดูแลบริหารสาธารณะทุกด้าน เช่น

การจัดเก็บหรือทำลายขยะ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว มีการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวภายในเทศบาล การทำประชาสัมพันธ์และการตลาดการท่องเที่ยว เผยแพร่ข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวให้แก่สาธารณชนผ่านสื่อต่างๆ ประชาชนมีส่วนร่วมในการวางแผนการท่องเที่ยว และจัดให้มีการดูแลรักษาความปลอดภัยในแหล่งท่องเที่ยวโดยเฉพาะที่พัก อาหาร และเครื่องดื่ม คณะผู้บริหารได้มีการวางแผนส่งเสริมการจัดการท่องเที่ยวภายในเขตเทศบาล การเผยแพร่ข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวให้ไปสู่สาธารณชนเพื่อให้บุคคลภายนอกได้รับทราบก่อให้เกิดการส่งเสริมอาชีพ สร้างรายได้ให้คืนกับสู่ประชาชนจึงทำให้ความพึงพอใจในด้านนี้อยู่ในระดับปานกลาง

ด้านการพัฒนาศาสนา วัฒนธรรมและท้องถิ่น มีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก อาจจะเป็นเพราะว่า ผู้บริหารมีการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมและอนุรักษ์วัฒนธรรมท้องถิ่นเช่น ประเพณีสงกรานต์ วันขึ้นปีใหม่ ฯลฯ มีการเข้าร่วมกิจกรรมทางศาสนาเป็นประจำ การส่งเสริมสนับสนุนภูมิปัญญาท้องถิ่น เช่น แพทย์แผนโบราณ เป็นต้น เป็นการส่งเสริมสนับสนุนศิลปวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น เช่น การละเล่นพื้นเมืองต่างๆ คณะผู้บริหารได้มีการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมและอนุรักษ์วัฒนธรรมท้องถิ่น ส่งเสริมกิจกรรมทางศาสนาให้การสนับสนุนภูมิปัญญาท้องถิ่นที่เป็นอาชีพของประชาชน อีกทั้งยังเป็นต้นแบบในการปฏิบัติตนในการเป็นศาสนิกชนที่ดีจึงทำให้ความพึงพอใจในด้านนี้อยู่ในระดับมาก

ด้านการพัฒนากีฬาและดนตรีพื้นบ้าน มีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เพราะว่าผู้บริหาร มีการจัดให้มีโครงการส่งเสริมการออกกำลังกายของประชาชน จัดให้มีสถานที่ในการออกกำลังกายให้กับประชาชนอย่างเหมาะสม การสนับสนุนส่งเสริมอุปกรณ์พัฒนาชุมชนอย่างต่อเนื่อง โดยได้รับการสนับสนุนจากทุกภาคส่วน จึงทำให้การพัฒนาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เน้นในเรื่องสิ่งแวดล้อมและคุณภาพชีวิตของประชาชนเป็นหลักสำคัญ จึงทำให้ความพึงพอใจในด้านนี้อยู่ในระดับมาก

องค์ความรู้ใหม่

องค์ความรู้ใหม่จากการทบทวนวรรณกรรมและการสังเคราะห์ผลงานวิจัย ซึ่งเกิดการพัฒนาและต่อยอดแนวความคิดเกี่ยวกับความสำเร็จในการบริหารงานของเทศบาลอย่างต่อเนื่อง โดยให้ความสำคัญกับบุคคล กลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานต่างๆ ที่เข้ามามีส่วนร่วมเกี่ยวข้องในการบริหารงานของเทศบาล ซึ่งจะส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพในการบริหารงาน อาทิ ผู้บริหาร พนักงาน นักการเมือง หน่วยงานที่ให้การสนับสนุนตลอดจนถึงประชาชนในองค์กร เพื่อนำมาพิจารณาว่ากลุ่มต่างๆ เหล่านี้ มีอิทธิพลและส่งผลกระทบต่อการบริหารงานของเทศบาลในระดับใด

และอย่างไรบ้าง นอกจากนี้ยังต้องพิจารณาถึงการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมที่จะส่งผลต่อการบริหารของเทศบาลด้วย ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และเทคโนโลยี แล้วทำการรวบรวมข้อมูลเพื่อช่วยตัดสินใจการกำหนดแนวทางที่เหมาะสมในการเสริมสร้างประสิทธิภาพการบริหารงานของเทศบาลให้ประสบผลสำเร็จ

สรุปและข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารของคณะผู้บริหารเทศบาลเมืองแม่เหิยะ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการบริการ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารของคณะผู้บริหารเทศบาลเมืองแม่เหิยะ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ การพัฒนาทั้ง 11 ด้าน ได้แก่ 1)ด้านคุณธรรม จริยธรรมของผู้บริหารและบุคลากร 2)ด้านการพัฒนาศาสนา วัฒนธรรมและท้องถิ่น 3)ด้านการพัฒนาคุณภาพการประสาน 4)ด้านพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการ 5)ด้านการพัฒนาและส่งเสริมการศึกษา 6)ด้านพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน 7)ด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน 8)ด้านการพัฒนากีฬาและดนตรีพื้นบ้าน 9)ด้านการพัฒนาคุณภาพสู่ความเป็นเมืองน่าอยู่ 10)ด้านการจัดสวัสดิการสังคม และ 11)ด้านการพัฒนาการท่องเที่ยว ดังนั้นผู้บริหารที่จะรักษาคุณภาพของการบริหารงานไว้ให้ดีต่อไปหรือพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นกว่าเดิม ส่วนความพึงพอใจต่อการบริหารงานด้านการพัฒนาท่องเที่ยวโดยภาพรวมยังอยู่ในระดับปานกลาง ผู้บริหารควรจะทำการปรับปรุงแก้ไขงานพัฒนาการท่องเที่ยวของเทศบาล ให้เป็นที่รู้จักมากยิ่งขึ้น โดยใช้รูปแบบของการจัดกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับสถานที่ท่องเที่ยว และให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการท่องเที่ยวมีคณะกรรมการดูแลงานด้านการจัดการสถานที่ท่องเที่ยว และการประชาสัมพันธ์มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เพื่อให้ประชาชนรู้จักมากยิ่งขึ้น

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยต่อไป

ควรมีการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อศึกษาเจาะลึกถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานของผู้บริหารเทศบาลด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานและปรับปรุงแก้ไขและนำมาใช้พัฒนาประสิทธิภาพการทำงานให้ดียิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กรมการปกครอง. (2543).กระทรวงมหาดไทยกับการกระจายอำนาจ. กรุงเทพมหานคร:โรงพิมพ์
 อสารศึกษาดินแดงกรมการปกครอง
- ชไมพร วดีศิริศักดิ์. (2552). ความคาดหวังและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบทบาทตาม
 นโยบายการพัฒนาของเทศบาลตำบลท่าอุเทน อำเภอท่าอุเทน จังหวัดนครพนม.
 (วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต), สกลนคร : มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- ทศพล สุทธาวงศ์. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานองค์การบริหารตำบล
 กรณีสึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลริมกก อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย. (ปริญญารัฐ
 ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- พิมพ์ร มัคลา. (2556). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลที่ได้รับ
 การยกฐานะจากองค์การบริหารส่วนตำบล กรณีสึกษาเทศบาลตำบลท่าสุต อำเภอเมือง
 จังหวัดเชียงราย. (ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง.
- สกุลนา ทองพฤกษ์. (2552). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามแผนพัฒนาตำบล
 ของเทศบาลตำบลศรี้ง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย. (ปริญญาบริหารธุรกิจ
 มหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์. (2550). ภาวะความเป็นผู้นำ. กรุงเทพฯ เอ็กสเปอร์เน็ท.
- เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ .(2549). ภาวะผู้นำ ในประมวลสาระชุดวิชาทฤษฎีและแนวปฏิบัติใน. การ
 บริหารการศึกษา หน้าที่ 5 หน้า 1-100 นนทบุรี.