



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องภาวะผู้นำกับประสิทธิภาพการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบล ที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในจังหวัดอ่างทองครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อภาวะผู้นำองค์การ และประสิทธิภาพการบริหารจัดการ และความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดอ่างทอง 2) เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อภาวะผู้นำองค์การ และประสิทธิภาพการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบล จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพ การบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบล กับภาวะผู้นำองค์การบริหารส่วนตำบล ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล กับภาวะผู้นำองค์การบริหารส่วนตำบลและประสิทธิภาพการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบล โดยใช้แบบสอบถามสำหรับบุคลากร และแบบสอบถามสำหรับประชาชน โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างแบ่งเป็นบุคลากร และประชาชนในจังหวัดอ่างทอง รวม 800 คน ได้วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐาน การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยด้วยสถิติ t-test, F-test, LSD., และ Regression (R^2) มีผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่องภาวะผู้นำกับประสิทธิภาพการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนจังหวัดอ่างทอง ได้แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ชุด ได้แก่ แบบสอบถามสำหรับบุคลากร และสำหรับประชาชน สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากร ส่วนใหญ่เป็น อายุระหว่าง 26-35 ปี มีสถานภาพสมรส การศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป เป็นข้าราชการ มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานระหว่าง 1-5 ปี และมีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท

2. ระดับความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อภาวะผู้นำองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดอ่างทอง แบบเผด็จการอย่างมีศิลป์ และแบบมีส่วนร่วม มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนแบบเผด็จการ และแบบปรึกษาหารือ มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

203

3. ระดับความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดอ่างทอง ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการจัดบุคลากร ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการประสานงาน ด้านการรายงานผล และด้านการจัดงบประมาณ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน

4. ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อภาวะผู้นำองค์การบริหารส่วนตำบล จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

4.1 บุคลากรที่มีเพศต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำองค์การบริหารส่วนตำบล แบบเผด็จการ แบบเผด็จการอย่างมีศิลป์ แบบประชาธิปไตย และแบบมีส่วนร่วม ไม่แตกต่างกัน

4.2 บุคลากรที่มีอายุต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำองค์การบริหารส่วนตำบล แบบเผด็จการ แบบเผด็จการอย่างมีศิลป์ แบบประชาธิปไตย และแบบมีส่วนร่วม ไม่แตกต่างกัน

4.3 บุคลากรที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำองค์การบริหารส่วนตำบล แบบเผด็จการ แบบเผด็จการอย่างมีศิลป์ แบบประชาธิปไตย และแบบมีส่วนร่วม ไม่แตกต่างกัน

4.4 บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำองค์การบริหารส่วนตำบล แบบเผด็จการ และแบบมีส่วนร่วม ไม่แตกต่างกัน ส่วนแบบเผด็จการอย่างมีศิลป์ และแบบประชาธิปไตย แตกต่างกัน

4.5 บุคลากรที่มีตำแหน่งต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำองค์การบริหารส่วนตำบล แบบเผด็จการ แบบเผด็จการอย่างมีศิลป์ แบบประชาธิปไตย และแบบมีส่วนร่วม ไม่แตกต่างกัน

4.6 บุคลากรที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำองค์การบริหารส่วนตำบล แบบเผด็จการ แบบเผด็จการอย่างมีศิลป์ แบบประชาธิปไตย และแบบมีส่วนร่วม ไม่แตกต่างกัน

4.7 บุคลากรที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำองค์การบริหารส่วนตำบล แบบเผด็จการ แบบเผด็จการอย่างมีศิลป์ แบบประชาธิปไตย และแบบมีส่วนร่วม ไม่แตกต่างกัน

5. ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบล จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

5.1 บุคลากรที่มีเพศต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบล ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการจัดบุคลากร ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการประสานงาน ด้านการรายงานผล และด้านการจัดงบประมาณ ไม่แตกต่างกัน



5.2 บุคลากรที่มีอายุต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบล ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการจัดบุคลากร ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการประสานงาน ด้านการรายงานผล และด้านการจัดงบประมาณไม่แตกต่างกัน

5.3 บุคลากรที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบล ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการจัดบุคลากร ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการประสานงาน ด้านการรายงานผล และด้านการจัดงบประมาณไม่แตกต่างกัน

5.4 บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบล ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการจัดบุคลากร ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการประสานงาน ด้านการรายงานผล และด้านการจัดงบประมาณไม่แตกต่างกัน

5.5 บุคลากรที่มีตำแหน่งต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบล ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการจัดบุคลากร ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการประสานงาน ด้านการรายงานผล และด้านการจัดงบประมาณไม่แตกต่างกัน

5.6 บุคลากรที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบล ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการจัดบุคลากร ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการประสานงาน ด้านการรายงานผล และด้านการจัดงบประมาณไม่แตกต่างกัน

5.7 บุคลากรที่มีรายได้ต่อเดือน มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบล ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการจัดบุคลากร ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการประสานงาน ด้านการรายงานผล และด้านการจัดงบประมาณไม่แตกต่างกัน

6. ผลการวิเคราะห์การถดถอยระหว่างระหว่างประสิทธิภาพการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบล กับภาวะผู้นำองค์การบริหารส่วนตำบล

6.1 ประสิทธิภาพการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบล ด้านการวางแผน มีความสัมพันธ์กับภาวะผู้นำองค์การบริหารส่วนตำบล แบบเผด็จการ แบบเผด็จการอย่างมีศิลป์ แบบปรึกษาหารือ และแบบมีส่วนร่วม โดยภาวะผู้นำองค์การบริหารส่วนตำบลสามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบลด้านการวางแผนได้

6.2 ประสิทธิภาพการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบล ด้านการจัดการองค์การ มีความสัมพันธ์กับภาวะผู้นำองค์การบริหารส่วนตำบล แบบเผด็จการ แบบเผด็จการอย่างมี



ศิลป์ แบบปรึกษาหารือ และแบบมีส่วนร่วม โดยภาวะผู้นำองค์การบริหารส่วนตำบลสามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบล ด้านการจัดการองค์การได้

6.3 ประสิทธิภาพการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบล ด้านการจัดบุคลากร มีความสัมพันธ์กับภาวะผู้นำองค์การบริหารส่วนตำบล แบบเผด็จการ แบบเผด็จการอย่างมีศิลป์ แบบปรึกษาหารือ และแบบมีส่วนร่วม โดยภาวะผู้นำองค์การบริหารส่วนตำบลสามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบล ด้านการจัดบุคลากรได้

6.4 ประสิทธิภาพการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบล ด้านการอำนวยความสะดวก มีความสัมพันธ์กับภาวะผู้นำองค์การบริหารส่วนตำบล แบบเผด็จการ แบบเผด็จการอย่างมีศิลป์ แบบปรึกษาหารือ และแบบมีส่วนร่วม โดยภาวะผู้นำองค์การบริหารส่วนตำบลสามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบล ด้านการอำนวยความสะดวกได้

6.5 ประสิทธิภาพการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบล ด้านการประสานงาน มีความสัมพันธ์กับภาวะผู้นำองค์การบริหารส่วนตำบล แบบเผด็จการ แบบเผด็จการอย่างมีศิลป์ แบบปรึกษาหารือ และแบบมีส่วนร่วม โดยภาวะผู้นำองค์การบริหารส่วนตำบลสามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบล ด้านการประสานงานได้

6.6 ประสิทธิภาพการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบล ด้านการรายงานผล มีความสัมพันธ์กับภาวะผู้นำองค์การบริหารส่วนตำบล แบบเผด็จการ แบบเผด็จการอย่างมีศิลป์ แบบปรึกษาหารือ และแบบมีส่วนร่วม โดยภาวะผู้นำองค์การบริหารส่วนตำบลสามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบล ด้านการรายงานผลได้

6.7 ประสิทธิภาพการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบล ด้านการจัดงบประมาณมีความสัมพันธ์กับภาวะผู้นำองค์การบริหารส่วนตำบล แบบเผด็จการ แบบเผด็จการอย่างมีศิลป์ แบบปรึกษาหารือ และแบบมีส่วนร่วม โดยภาวะผู้นำองค์การบริหารส่วนตำบลสามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบล ด้านการจัดงบประมาณได้

7. ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดอ่างทอง ผลการวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 26-35 ปี สถานภาพสมรส มีการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือ ปวส. ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว และมีรายได้ต่อเดือน 5,001-10,000 บาท

8. ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดอ่างทอง ในด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านการจัดเก็บรายได้ ด้านอาคาร/สถานที่ ด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อให้บริการ ด้านพนักงานที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

206

9. ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดอ่างทอง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

9.1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดอ่างทอง ด้านความรวดเร็วที่ให้บริการ ด้านการจัดเก็บรายได้ ด้านอาคาร/สถานที่ ด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อให้บริการ ด้านพนักงานที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกัน

9.2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดอ่างทอง ด้านความรวดเร็วที่ให้บริการ ด้านการจัดเก็บรายได้ ด้านอาคาร/สถานที่ ด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อให้บริการ ด้านพนักงานที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกัน

9.3 ประชาชนที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดอ่างทอง ด้านความรวดเร็วที่ให้บริการ ด้านการจัดเก็บรายได้ ด้านอาคาร/สถานที่ ด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อให้บริการ ด้านพนักงานที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกัน

9.4 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดอ่างทอง ด้านความรวดเร็วที่ให้บริการ ด้านการจัดเก็บรายได้ ด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อให้บริการ ด้านพนักงานที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านอาคาร/สถานที่ แตกต่างกัน

9.5 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดอ่างทอง ด้านความรวดเร็วที่ให้บริการ ด้านการจัดเก็บรายได้ ด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อให้บริการ ด้านพนักงานที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านอาคาร/สถานที่ แตกต่างกัน

9.6 ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดอ่างทอง ด้านการจัดเก็บรายได้ ด้านอาคาร/สถานที่ ด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อให้บริการ และด้านพนักงานที่ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านความรวดเร็วที่ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกัน

10. ผลการวิเคราะห์การถดถอยระหว่างระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล กับภาวะผู้นำองค์การบริหารส่วนตำบล พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล มีความสัมพันธ์กับภาวะ



ผู้อำนวยการบริหารส่วนตำบล แบบเต็มการ แบบปรึกษาหารือ และแบบมีส่วนร่วม โดยภาวะผู้นำ
องค์การบริหารส่วนตำบล สามารถพยากรณ์ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการได้

11. ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณระหว่างระดับความพึงพอใจของประชาชนใน
การให้บริการ กับประสิทธิภาพการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบล พบว่าระดับความพึง
พอใจของประชาชนในการให้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการบริหารจัดการ
องค์การบริหารส่วนตำบล

อภิปรายผล

1. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อภาวะผู้อำนวยการบริหาร
ส่วนตำบล ในจังหวัดอ่างทอง แบบเผด็จการอย่างมีศิลป์ และแบบมีส่วนร่วม มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่
ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากการบริหารงานมีทั้งให้รางวัลและการลงโทษ และมีการสร้าง
ความสัมพันธ์ที่ดีกับคนทุกระดับในองค์กร จัดให้มีการฝึกอบรมเพื่อให้ผู้ได้บังคับบัญชาทราบ
กฎระเบียบและแนวนโยบายขององค์กรตลอดจนเพื่อให้รู้จักองค์กรมากขึ้น มีการพัฒนาคนและ
พัฒนาการทำงาน โดยให้ความรู้และฝึกอบรมเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร รวมถึงในการ
บริหารงานจะเน้นการสร้าง ความเข้าใจและความเห็นพ้องต้องกันในเรื่องเป้าหมายขององค์กร
ส่วนแบบเผด็จการ และแบบปรึกษาหารือ มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เนื่องใน
การบริหารงานลักษณะนี้จะใช้อำนาจบังคับบัญชาให้ผู้ได้บังคับบัญชาเชื่อฟังและยอมปฏิบัติตาม
ลงโทษผู้ได้บังคับบัญชาเมื่อผู้ได้บังคับบัญชามีเรื่องขัดแย้งกัน และไม่สนใจความต้องการของ
ผู้ได้บังคับบัญชา ซึ่งสอดคล้องกับลิเคิร์ต (Likert, 1961 : 222-223) พบว่าองค์กรที่มีประสิทธิภาพ
ต่ำนั้น จะมีผู้บริหารที่ใช้การบริหารแบบเผด็จการ และแบบเผด็จการอย่างมีศิลป์ ในทางตรงข้ามองค์กร
ที่มีประสิทธิภาพสูงจะใช้การบริหารแบบปรึกษาหารือ และแบบมีส่วนร่วมโดย ลิเคิร์ต เชื่อว่าการ
บริหารแบบมีส่วนร่วมดีที่สุด ซึ่งเป็นระบบที่ยึดคนเป็นศูนย์กลางในการบริหาร (Employee
centered organization)

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการ
องค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดอ่างทอง ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์กร ด้านการจัดบุคลากร
ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการประสานงาน ด้านการรายงานผล และด้านการจัดงบประมาณมีความคิดเห็น
อยู่ในระดับมากทุกด้าน ทั้งนี้เนื่องจากการมีวางแผนงานอย่างมีระบบ สถานที่ทำงานสะอาดและสะดวก
ต่อการปฏิบัติงาน มีการกำหนดให้บุคลากรปฏิบัติงานตามสายงานอย่างเหมาะสม มีการแจ้งข่าวสาร ข้อมูล
คำสั่งต่างๆ ให้บุคลากรทราบโดยทั่วถึงกัน มีการส่งเสริมการสร้าง ความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคล
และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เปิดโอกาสให้ทุกฝ่ายมีส่วนร่วมในการจัดทำรายงาน และมีการควบคุม



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

208

การใช้จ่ายเงินงบประมาณอย่างรัดกุมและเป็นไปตามแผนที่กำหนด ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อนงเงา พูลเพิ่ม (2552 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน บริษัทแอ็ดวานซ์ แพคเกจจิ้ง จำกัด พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อปัจจัย ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยเห็นด้วยว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของพนักงานในระดับมาก ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านนโยบายบริหารจัดการ ด้าน ผู้บังคับบัญชา ด้านความอิสระในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงก้าวหน้า ด้านเพื่อนร่วมงาน และด้าน การรับผิดชอบในหน้าที่ ตามลำดับ

3. การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อภาวะผู้นำองค์การบริหาร ส่วนตำบล จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าบุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความ คิดเห็นต่อภาวะผู้นำองค์การบริหารส่วนตำบล แบบเผด็จการอย่างมีศิลป์ และแบบปรึกษาหารือ แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ประกอบ มีมาก (2548 : บทคัดย่อ) พบว่า ปัจจัยด้าน การศึกษา ปัจจัยด้านชั้นยศ ปัจจัยด้านตำแหน่ง และปัจจัยด้านการบรรจุเข้ารับราชการครั้งแรก มีผล ต่อรูปแบบภาวะผู้นำของข้าราชการตำรวจ แต่ปัจจัยด้านอายุของข้าราชการตำรวจไม่มีผลต่อ รูปแบบภาวะผู้นำแต่อย่างใด

4. การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อประสิทธิภาพการบริหาร จัดการองค์การบริหารส่วนตำบล จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าบุคลากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบล ไม่ แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อนงเงา พูลเพิ่ม (2552 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัย ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทแอ็ดวานซ์ แพคเกจจิ้ง จำกัด พบว่าพนักงานที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา ฝายต้นสังกัด รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพสมรส และ อายุงานต่างกัน โดยรวมมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพใน การปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

5. การวิเคราะห์การถดถอยระหว่างระหว่างประสิทธิภาพการบริหารจัดการองค์การ บริหารส่วนตำบล กับภาวะผู้นำองค์การบริหารส่วนตำบล พบว่าประสิทธิภาพการบริหารจัดการ องค์การบริหารส่วนตำบล มีความสัมพันธ์กับภาวะผู้นำองค์การบริหารส่วนตำบล โดยภาวะผู้นำ องค์การบริหารส่วนตำบลสามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วน ตำบลได้ ซึ่งสอดคล้องกับ อำนวย แสงสว่าง (2544 : 128) ได้กล่าวว่า ความเป็นผู้นำ คือ การจูงใจ บุคคลให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพในระดับที่สูงที่สุด จัดว่าเป็นกระบวนการของการชี้แนะ พฤติกรรม และทำให้เกิดความพอใจในงานทั้งพนักงานและองค์กร



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

209

6. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดอ่างทอง ในด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านการจัดเก็บรายได้ ด้านอาคาร/สถานที่ ด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อให้บริการ ด้านพนักงานที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน ทั้งนี้เนื่องจากระยะเวลาที่ใช้ในการให้บริการประชาชนและระยะเวลาในการให้บริการจัดเก็บภาษีมีความเหมาะสม สถานที่ที่กว้างขวาง สะดวกต่อการรับบริการ มีการจัดระบบการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนด้านต่างๆ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพและปฏิบัติงานด้วยความกระตือรือร้น รวมถึงมีการพัฒนาเครื่องมือ เครื่องใช้วัสดุอุปกรณ์ ในสำนักงานให้ทันสมัยและใช้ได้คืออยู่เสมอ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ (สมคิด บางโม, 2538 : 72) กล่าวว่า การจัดการเป็นกระบวนการ (Management as a process) มีความสัมพันธ์กับการกำหนดจุดมุ่งหมายขององค์การและปรับเปลี่ยนจุดมุ่งหมายนั้นสู่การปฏิบัติจริง การดำเนินกิจกรรมต่างๆ ขององค์การไปสู่เป้าหมายที่กำหนด โดยผ่านกระบวนการที่เป็นระบบ (Systematic) ประกอบด้วย 7 ด้าน ที่รู้จักกันในชื่อของ “POSDCORB” ได้แก่ การวางแผน การจัดองค์การ การจัดบุคลากร การอำนวยความสะดวก การประสานงาน การรายงานผล และการจัดงบประมาณ

7. การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดอ่างทอง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาอาชีพ รายได้ต่อเดือน ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดอ่างทอง ด้านอาคาร/สถานที่ ด้านความรวดเร็วที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ชวฤทธิ์ บริสุทธิ์ (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบลลาดชิด อำเภอดักไถ่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่าประชาชนที่มีเพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน และจำนวนสมาชิกในครอบครัวต่างกัน มีระดับความพึงพอใจ ต่อการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดชิด อำเภอดักไถ่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา แตกต่างกัน

8. การวิเคราะห์การถดถอยระหว่างระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล กับภาวะผู้นำองค์การบริหารส่วนตำบล พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล มีความสัมพันธ์กับภาวะผู้นำองค์การบริหารส่วนตำบล แบบเต็มใจ แบบปรึกษาหารือ และแบบมีส่วนร่วม โดยภาวะผู้นำองค์การบริหารส่วนตำบล สามารถพยากรณ์ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ อวยชัย ชบา (2538 : 165-166) กล่าวว่า ผู้นำที่มีภาวะผู้นำจะสร้างวิสัยทัศน์และอธิบายให้ผู้ตามเข้าใจและเห็นภาพจุดยืนขององค์กร ผลสำคัญที่เกิดขึ้น คือ พนักงานหรือผู้ให้บริการขององค์กรจะรู้จักปรับตัวให้สอดคล้องต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการในลักษณะที่ถ้อยอาศัยกัน จึงจะเกิด



ความพึงพอใจด้วยกันทั้งสองฝ่าย จะเห็นว่าภาวะผู้นำมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ

9. การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณระหว่างระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ กับประสิทธิภาพการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบล พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบล สอดคล้องกับการศึกษาของวิลลิสท์ หรยางกูร (2526 : 174) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนเราที่สัมพันธ์กับระบบมโนทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึกพอใจ-ไม่พอใจ สนใจ-ไม่สนใจ กล่าวคือ ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการบริหารจัดการแต่อาจมีความสัมพันธ์กับปัจจัยแวดล้อมตัวอื่นได้

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้

1.1 ภาวะผู้นำแบบเผด็จการ ผู้นำควรมีการปรับปรุงรูปแบบการบริหารเช่น เปลี่ยนจากวิธีการจับผิดและตำหนิเป็นการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นให้ผู้ได้บังคับบัญชาได้มีโอกาสชี้แจงเหตุผลที่ได้ปฏิบัติไปจะทำให้บุคลากรในองค์กรคลายความตึงเครียดลงได้บ้าง

1.2 ภาวะผู้นำแบบเผด็จการอย่างมีศิลป์ จะใช้วิธีการแยกฝ่ายที่มีปัญหาออกจากกัน ซึ่งต้องปรับเปลี่ยนเป็นวิธีการนำคนที่มีปัญหามาพูดคุยกัน เพื่อปรับความเข้าใจคนทั้ง 2 ฝ่ายให้มีความเข้าใจตรงกัน จะเป็นการแก้ปัญหาได้ตรงประเด็นมากขึ้น

1.3 ภาวะผู้นำแบบปรึกษาหารือ ผู้นำแบบนี้จะทำให้ผู้ได้บังคับบัญชาทำงานด้วยความสุขเพราะว่าสามารถปรึกษาหารือได้ทุกเรื่องกลับเป็นผลเสียเพราะว่าจะสนใจความต้องการของผู้ได้บังคับบัญชามากกว่าความต้องการขององค์กรซึ่งทำให้ประสิทธิภาพการบริหารจัดการขององค์กรมีน้อย ดังนั้นจึงควรให้ความสำคัญต่อเป้าหมายขององค์กรด้วยจึงจะมีภาวะผู้นำที่สมบูรณ์แบบมากขึ้น

1.4 ภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วม ภาวะผู้นำแบบนี้เป็นผู้ที่ให้ความสำคัญกับงานขององค์กรเป็นอย่างมากแต่ควรเปิดโอกาสให้ผู้ได้บังคับบัญชาได้ทบทวนการทำงานที่ผ่านมา โดยแสดงความคิดเห็นร่วมกันให้มากขึ้น เพื่อร่วมกันพัฒนาองค์กรให้บรรลุเป้าหมาย

1.5 ด้านการวางแผน การปฏิบัติงานใน อบต. โดยเฉพาะการจัดเตรียมข้อมูลต่าง ๆ เพื่อการวางแผนการมีเตรียมข้อมูลเพราะแสดงให้เห็นถึงความพร้อมของการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานใน อบต. จึงควรปรับปรุงการเตรียมเอกสารข้อมูลเพื่อการวางแผนที่ดีให้ครอบคลุมมากขึ้น



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

211

- 1.6 ด้านการจัดองค์การ ควรมีการกำหนดขอบเขตงานแต่ละงานได้อย่างชัดเจน เพื่อให้แต่ละบุคคลรู้ขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจนว่าตนเองมีหน้าที่อะไร
 - 1.7 ด้านการอำนาจการ ควรมีการเพิ่มสวัสดิการรางวัลเพื่อจูงใจในการทำงานให้พนักงานส่วนตำบลได้มีสวัสดิการเทียบเท่าข้าราชการ ก.พ.
 - 1.8 ด้านการประสานงาน ควรมีการประสานงานกับชุมชนและองค์กรท้องถิ่นอื่นอย่างสม่ำเสมอเพื่อสร้างความต่อเนื่องเชื่อมโยงในการทำงานเพื่อพัฒนาท้องถิ่นต่อไป
 - 1.9 ด้านการรายงานผล ควรมีการรายงานผลการปฏิบัติงานตามลำดับขั้นตอนที่กำหนดไว้ เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาได้รับขบวนการตามลำดับขั้นตอน
 - 1.10 องค์การบริหารส่วนตำบลควรมีการจัดหารายได้พิเศษอย่างอื่นเสริม นอกเหนือจากการรอรับงบประมาณรัฐบาล เพราะงบประมาณมีการจัดสรรงบประมาณน้อยลง ท้องถิ่นจึงต้องมีการปรับตัวแทนที่จะรอรับงบประมาณอย่างเดียวต้องมีการจัดหางบประมาณจากแหล่งอื่น
 - 1.11 ด้านความรวดเร็วที่ให้บริการ ควรมีการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One stop service) และเจ้าหน้าที่ควรให้ความสำคัญกับประชาชนผู้มาติดต่อ
 - 1.12 ด้านการจัดเก็บรายได้ ควรมีการบริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ และมีความเป็นธรรมในการประเมินภาษีไม่เห็นแก่พวกพ้อง
 - 1.13 ด้านอาคาร/สถานที่ ควรมีป้ายที่ชัดเจนแสดงที่ตั้งของแต่ละหน่วยงาน และที่นั่งไว้บริการอย่างเพียงพอ
 - 1.14 ด้านประชาสัมพันธ์เพื่อให้บริการ ควรมีการเผยแพร่ข่าวสารทางรถบริการประชาสัมพันธ์ และข้อมูลข่าวสารมีความทันสมัย
 - 1.15 ด้านพนักงานที่ให้บริการ เจ้าหน้าที่ควรให้บริการอย่างเป็นกันเองและทั่วถึง มีความรู้ความชำนาญในการให้บริการและความรับผิดชอบในหน้าที่
 - 1.16 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรมีหนังสือพิมพ์/วารสาร สำหรับบริการประชาชนที่นั่งรอการติดต่อ และมีจุดบริการน้ำดื่มเพียงพอต่อความต้องการ
2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป
 - 2.1 ควรศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณลักษณะภาวะผู้นำกับความผูกพันต่อองค์การ เนื่องจากเป็นประโยชน์อย่างมากในกรณีที่เราทราบว่าจะมีปัจจัยใดบ้างที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรเหล่านี้
 - 2.2 ควรศึกษาความผูกพันต่อองค์การตามแนวคิดของนักวิชาการท่านอื่นๆ เพื่อติดตามผลการศึกษาต่อไป



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา 212

2.3 ควรศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการใช้อำนาจกับบรรยากาศการทำงาน และ
ประสิทธิผลต่อการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นการให้ผู้บริหารประเมินถึงผลที่จะได้รับจากการใช้อำนาจนั้น