

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน
ในเขตพื้นที่อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ¹

SATISFACTION OF THE PEOPLE WITH THE PERFORMANCE OF THE
DUTIES OF VILLAGE HEADMEN AND ELDERS IN THE AREA OF
BAN KHWAO DISTRICT CHAIYAPHUM PROVINCE.

ประภัสสรณ์ ศิริ²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในเขตพื้นที่อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในเขตพื้นที่อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ และ 3) เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน เพื่อส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกผู้ใหญ่บ้าน ของอำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ จำนวน 395 คน และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในเขตพื้นที่อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ ทุกด้านอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชน ในภาพรวมทุกด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับดีมาก โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยตามลำดับ ได้แก่ ด้านคุณลักษณะความเป็นผู้นำ และหลักการทรงงานในพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ด้านความพึงพอใจ ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน และด้านการปฏิบัติหน้าที่และงานตามนโยบายสำคัญของรัฐบาล ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน เพื่อส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ ข้อเสนอแนะจากประชาชน

¹บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในเขตพื้นที่อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ

²นักศึกษาระดับปริญญาโท โครงการทวิปริญญาโทหลักสูตรทวิปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติจังหวัดชัยภูมิ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

สามารถนำมาวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาการปฏิบัติหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนในพื้นที่ ได้แก่ กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย และ ที่ทำการปกครองอำเภอ ควรจัดการฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับระเบียบ กฎหมาย ในอำนาจหน้าที่ กฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง และแนวทางปฏิบัติงานเพื่อเป็นการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานให้กับกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ควรมีการสนับสนุนวัสดุและอุปกรณ์ สำหรับใช้ในการติดต่อสื่อสารกับทางราชการ เพื่อให้การขับเคลื่อนงานในพื้นที่เป็นไปด้วยความรวดเร็วและเรียบร้อย รวมทั้งเพื่อเป็นประโยชน์ในการแจ้งหรือประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่างๆ ให้ประชาชนในหมู่บ้านได้รับทราบโดยทั่วถึงกัน ควรจัดให้มีการเพิ่มพูนความรู้ คำแนะนำ เพื่อยกระดับความคิด ปรับเปลี่ยนทัศนคติแก่ประชาชนในหมู่บ้าน เพื่อให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจในบทบาทอำนาจหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และให้ความร่วมมือในการพัฒนาหมู่บ้าน และควรมีการประเมินผลการปฏิบัติหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน โดยประชาชนอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ทราบจุดเด่นจุดด้อยของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ทุกหมู่บ้าน และนำไปปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น

คำสำคัญ : ความพึงพอใจของประชาชน

Abstract

This research has following objectives: 1) To study the level of satisfaction of the people. That affects the performance of duties of kamnans and village headmen in the area of Ban khwao District Chaiyaphum Province 2) To study the factors affecting people's satisfaction with the performance of duties of kamnans and village headmen in the area of Ban khwao District. Chaiyaphum Province and 3) to study guidelines in Developing the performance of duties of kamnans and village headmen to affect the satisfaction of People in the area This research is a quantitative research. Using a questionnaire as Data collection tools The sample group is people who have the right to elect a village headman. Of Ban Khwao District Chaiyaphum Province, numbering 395 people, and statistics used in data analysis include frequency, percentage, mean, and standard deviation. And multiple regression analysis. The results found that The level of satisfaction of the people regarding the performance of duties of kamnans and village headmen in the area of Ban Khwao District. Chaiyaphum Province All aspects are at the most satisfactory level. Factors affecting people's satisfaction. Overall in every aspect The average value is at the very good level, arranged according to the average value from highest to lowest in order of characteristics. Leadership and principles of His Majesty the King's work Satisfaction aspect Public participation and in the performance of duties and work according to important policies of the government. Results of data analysis on guidelines for developing the performance of duties of kamnans and village headmen in order to affect the satisfaction of the people in the area. Suggestions from People can analyze the guidelines for improving the performance of the duties of the village headman. Village headmen to create satisfaction for the people in the area, including the provincial Administration Department, Ministry of interior, and district administrative offices. Training should be organized to provide knowledge about regulations and laws within the authority and duties. Other related laws and work guidelines for It is to increase the knowledge and ability to perform work for the village headman and village headman. Materials and equipment should be supported. For use in communicating with the government so that work in the area can be carried out quickly and neatly. Including to be useful in Informing or publicizing various news In order for the people in the village to be thoroughly informed, there should be an increase in knowledge and advice to raise the level of thinking. Change your attitude to the people in the village In order for the people

to have knowledge and understanding of the roles and duties of kamnans and village headmen and to cooperate in village development, there should be continuous evaluation of the performance of kamnans and village headmen by the people in order to know the strengths and weaknesses of kamnans and village headmen in every village. And used for improvement and development Work better

Keyword: people's satisfaction

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน เป็นตำแหน่งที่อยู่คู่กับสังคมไทยและการปกครองของไทยมาช้านาน กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน มีหน้าที่เป็นผู้ช่วยเหลือนายอำเภอในการรักษาความสงบเรียบร้อย การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน การอำนวยความสะดวกเป็นธรรม ดูแลทุกข์สุขของราษฎร เป็นกลไกขับเคลื่อนนโยบายของรัฐ รวมถึงปฏิบัติหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดในพื้นที่ตำบล หมู่บ้าน หัวใจสำคัญของภารกิจงานของกรมการปกครองอยู่ที่อำเภอ ตำบล และหมู่บ้าน เป็นหน่วยการปกครองระดับฐานรากที่เป็นจุดเชื่อมโยงสถาบันชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ และหลอมรวมใจของประชาชนให้มีความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน โดยมีกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน แพทย์ประจำตำบล สารวัตรกำนัน และผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน ทำหน้าที่ช่วยเหลือและบูรณาการในการทำงานร่วมกันกับส่วนราชการ หน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และทุกฝ่ายในพื้นที่ให้ประสบผลสำเร็จ

พระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ (ฉบับที่ 11) พ.ศ. 2551 ระบุให้ หลักเกณฑ์และวิธีการที่กระทรวงมหาดไทยกำหนดโดยประกาศในราชกิจจานุเบกษา มีความจำเป็นที่จะต้องกำหนดให้ราษฎรในหมู่บ้านมีส่วนร่วมในการประเมินผลการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ใหญ่บ้านด้วย เนื่องจากการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นกลไกสำคัญของระบอบประชาธิปไตย เมื่อมีการรับฟังความคิดเห็น จะทำให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการประเมินผู้ใหญ่บ้านของตนเอง นอกจากนี้การมีส่วนร่วมของประชาชนในชุมชนจะเป็นพลังขับเคลื่อนให้การพัฒนาเป็นไปตามความต้องการของชุมชน รวมทั้งประสิทธิผลการปฏิบัติหน้าที่ของผู้นำหมู่บ้าน ซึ่งปฏิบัติงานเกี่ยวกับการพัฒนาหมู่บ้าน เพราะเป็นการพัฒนาจากการรับรู้ปัญหาของชุมชนอย่างแท้จริงทำให้สามารถแก้ไขปัญหาได้อันส่งผลให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืน เป็นการพัฒนาที่ทำให้เกิดความสุข ความสมบูรณ์ขึ้น (กรมการปกครอง, 2559, หน้า 1)

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในเขตพื้นที่อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ ทั้งนี้ เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในการ “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” ให้แก่ราษฎรในพื้นที่ ให้สมกับที่ได้รับคามไว้วางใจจากประชาชน เลือกลงมาปฏิบัติหน้าที่ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในเขตพื้นที่อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในเขตพื้นที่อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ
3. เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในเขตพื้นที่อำเภอ บ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ เพื่อส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่

คำถามในการวิจัย

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในเขตพื้นที่ อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ อยู่ในระดับใด
2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในเขตพื้นที่อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ มีอะไรบ้าง
3. แนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในเขตพื้นที่อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ ควรดำเนินงานอย่างไร

แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

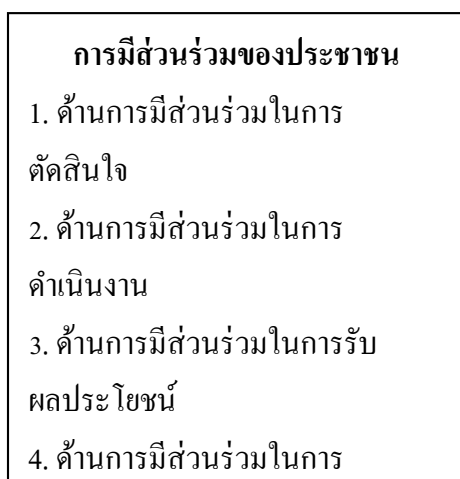
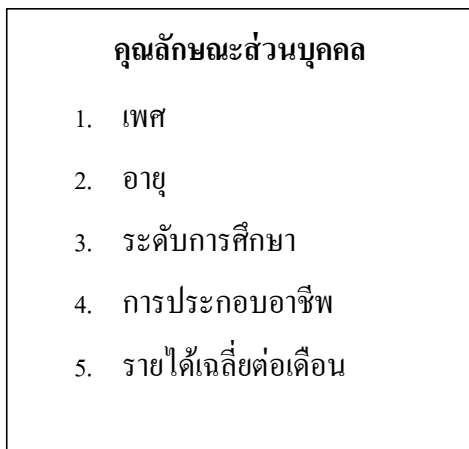
การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในเขตพื้นที่ อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ ผู้วิจัยได้ศึกษารวบรวม แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมา เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับภาวะผู้นำ
2. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
3. แนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม
4. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
5. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง
6. กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัย

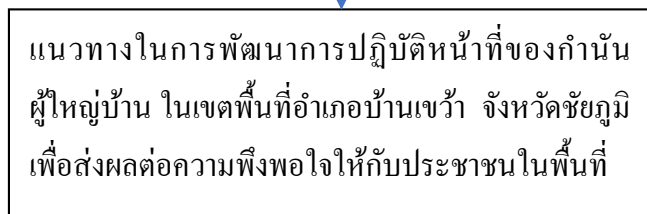
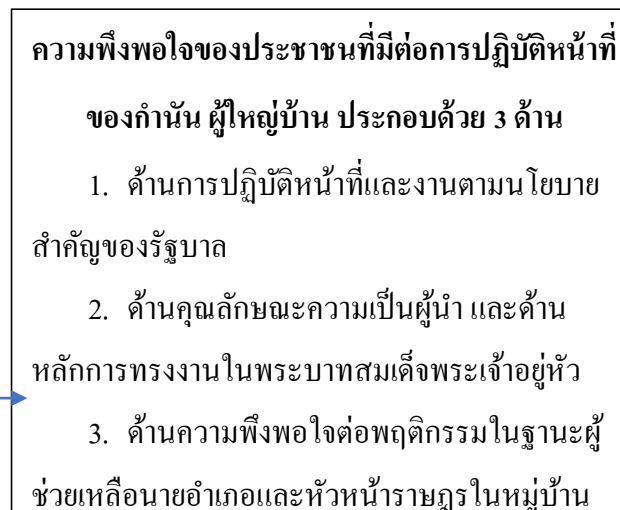
ตัวแปรต้น

(independent variables)



ตัวแปรตาม

(dependent variables)



ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในเขตพื้นที่ อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ มีวิธีการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร (Population)

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกผู้ใหญ่บ้าน จำนวน 6 ตำบล 34,458 คน (ข้อมูลจากฐานข้อมูลการทะเบียนราษฎรกรมการปกครอง ณ วันที่ 1 สิงหาคม 2566)

1.2. กลุ่มตัวอย่าง (Sampling) คือ ชั้นที่ 1 กำหนดขนาดตัวอย่าง (Sampling Size) โดยใช้สูตรของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 ได้จำนวนทั้งสิ้น 395 คน และชั้นที่ 2 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยกำหนดคุณลักษณะประชากรที่ต้องการศึกษา เพื่อเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ผู้วิจัยจึงเลือกกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนผู้มีสิทธิเลือกผู้ใหญ่บ้าน ในเขตพื้นที่อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ จำนวนทั้งสิ้น 395 คน จากประชาชนผู้มีสิทธิเลือกผู้ใหญ่บ้านในเขตพื้นที่อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ จำนวนที่คำนวณได้ในชั้นที่ 1

2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยการศึกษาวิจัยนี้ ผู้วิจัยมีตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

2.1 ตัวแปรต้น (Independent Variables) ได้แก่ ปัจจัยเกี่ยวกับสถานการณ์ทั่วไปของบุคคล ประกอบด้วย

- เพศ
- อายุ
- ระดับการศึกษา
- อาชีพ
- รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

และการมีส่วนร่วมของประชาชน ในเขตอำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ (ตามแนวคิดของ Cohen and Uphoff (1980, อ้างถึงใน วิชญ หยกจินดา, 2557, หน้า 10) จำนวน 4 ด้าน ประกอบด้วย

- 1) ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ
- 2) ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน

- 3) ด้านการมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์
- 4) ด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินผล

2.2 ตัวแปรตาม (dependent variables) ได้แก่

2.2.1 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในเขตพื้นที่อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ ประกอบด้วย 3 ด้าน ดังนี้

- 1) ด้านการปฏิบัติหน้าที่ และงานตามนโยบายสำคัญของรัฐบาล
- 2) ด้านคุณลักษณะความเป็นผู้นำ และหลักการทรงงานใน

พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว

- 3) ด้านความพึงพอใจ

2.2.2 แนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในเขตพื้นที่อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ เพื่อส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา ทั้งข้อมูลปฐมภูมิ และข้อมูลทุติยภูมิ มีขั้นตอนที่เริ่มจากการศึกษาเอกสารต่างๆ แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมกับการศึกษาครั้งนี้ ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งนี้แบบทดสอบแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการปฏิบัติหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในเขตพื้นที่อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ จำนวน 21 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของของกลุ่มตัวอย่างต่อการปฏิบัติหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในเขตพื้นที่อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ จำนวน 4 ข้อ เป็นคำถามแบบปลายปิด

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อการปฏิบัติหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในเขตพื้นที่อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ ในด้านต่างๆ มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด (Open ended Question) จำนวน 4 ข้อ

โดยแบบสอบถามส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 แต่ละข้อคำถามได้ออกแบบสอบถามเป็นคำถามแบบปลายปิด โดยเป็นแบบสอบถาม Likert Scale และใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

4. การตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา เพื่อให้คำถามทุกข้อครอบคลุมข้อมูลที่ต้องการตามวัตถุประสงค์การศึกษาที่กำหนดไว้ ผู้วิจัยได้นำเสนอแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบเนื้อหา ภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร และนำมาปรับปรุงเพื่อให้ข้อมูลตรงกับเรื่องที่จะทำการศึกษาคำถามตามความเป็นจริงทุกข้อ การทดสอบทำโดยนำแบบสอบถามไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างอื่นที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับประชากรเป้าหมาย จำนวน 40 ตัวอย่าง ผลการทดสอบได้ค่าสัมประสิทธิ์ G ของอัลฟา (Alpha Coefficient) ค่าความเชื่อมั่นรวม คือ 0.95

5. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลตามขั้นตอนต่อไปนี้ คือ

5.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากวรรณกรรม ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ทั้งเอกสารทางวิชาการ ตำรา บทความ วารสาร และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

5.2 ขอนหนังสือเพื่อขอเก็บรวบรวมข้อมูลจากมหาวิทยาลัยรามคำแหง ถึงนายอำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ เพื่อให้ผู้วิจัยสามารถเก็บรวบรวมข้อมูล และแจ้งวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย

5.3 การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามแล้วสำรวจข้อมูลในภาคสนาม ด้วยการแจกแบบสอบถามแก่กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 395 รายในระหว่างวันที่ 20 สิงหาคม 2566 ถึงวันที่ 5 กันยายน 2566

5.4 ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกชุดหลังจากการเก็บรวบรวมข้อมูล

6. การวิเคราะห์ข้อมูล การศึกษาและค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

6.1 การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามที่ได้รับทั้งหมดมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม เพื่อคัดแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

6.2 การลงรหัส (Coding) ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามฉบับที่มีความสมบูรณ์ถูกต้องเรียบร้อย ครบถ้วนทุกประเด็นมาลงรหัสตามที่กำหนดรหัสไว้ในแบบสอบถามแต่ละส่วน

6.3 การประมวลผลข้อมูล (Processing) นำแบบสอบถามที่ลงรหัสเรียบร้อยแล้วมาบันทึกลงในคอมพิวเตอร์และประมวลผลข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปโดยการวิจัยครั้งนี้ใช้ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

7. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยผู้ทำวิจัยได้กำหนดสถิติสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลไว้ดังนี้ คือ

7.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) สำหรับอธิบายสถานภาพทั่วไป คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม และพรรณนาการปฏิบัติหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในเขตพื้นที่อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ สถิติที่ใช้ คือ ค่าความถี่ (Frequency), ค่าร้อยละ (Percentage), ค่าเฉลี่ย (\bar{X}), และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

7.2 สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) สำหรับทดสอบสมมุติฐานเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในเขตพื้นที่อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ จำแนกตามสถานภาพทั่วไป สถิติที่ใช้ คือ การทดสอบค่าที (t-test) ในกรณีตัวแปรต้นสองกลุ่ม และการทดสอบค่าเอฟ (F-Test) ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) ในกรณีตัวแปรต้นตั้งแต่สามกลุ่มขึ้นไป เมื่อพบว่ามีความแตกต่างจะทำการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference : LSD)

เกณฑ์การให้คะแนน

5	หมายถึง	มากที่สุด
4	หมายถึง	มาก
3	หมายถึง	ปานกลาง
2	หมายถึง	น้อย
1	หมายถึง	น้อยที่สุด

เกณฑ์ที่ใช้ในการแปลผลข้อคำถามที่ได้จากการประเมินผลมีดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.21 – 5.00	แปลว่า มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.41 – 4.20	แปลว่า มาก
ค่าเฉลี่ย	2.61 – 3.40	แปลว่า ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.81 – 2.60	แปลว่า น้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.80	แปลว่า น้อยที่สุด

ผลการศึกษา

ผลการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในเขตพื้นที่อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ สรุปผลการศึกษา ได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล จากกลุ่มตัวอย่าง 395 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 46 – 55 ปี มีระดับการศึกษา ระดับมัธยมศึกษา ประกอบอาชีพเกษตรกรกรรม และส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 6,000 บาท

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในเขตพื้นที่อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในเขตพื้นที่อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ ในภาพรวมทุกด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.64 เมื่อเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย พบว่า ด้านคุณลักษณะความเป็นผู้นำ และหลักการทรงงานในพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชน มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.66 รองลงมาคือ ด้านความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.65 ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.65 และด้านการปฏิบัติหน้าที่และงานตามนโยบายสำคัญของรัฐบาล มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.58 เป็นลำดับสุดท้าย

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในเขตพื้นที่อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในเขตพื้นที่อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ ทุกด้านอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และเมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน เรียงจากมากที่สุด ดังนี้ ด้านคุณลักษณะความเป็นผู้นำ และ

หลักการทรงงานในพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว มากที่สุดเป็นลำดับแรก โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 รองลงมาคือ ด้านการปฏิบัติหน้าที่และนโยบายสำคัญของรัฐบาล มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 และด้านความพึงพอใจ เป็นลำดับสุดท้าย โดยมีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.54

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน เพื่อส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ จากการศึกษาวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ได้แสดงความคิดเห็นของการศึกษาในประเด็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรค ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน พบว่า ผู้มีสิทธิเลือกผู้ใหญ่บ้าน จำนวน 164 คน มีความคิดเห็นใน 5 ประเด็นตามลำดับ คือ ผู้ใหญ่บ้านขาดความรู้ ความเข้าใจในระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ รองลงมา คือ ขาดเครื่องมือสื่อสารในการอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่กล้าตัดสินใจในเหตุการณ์เร่งด่วน ไม่รับฟังความคิดเห็นของประชาชน และผู้ใหญ่บ้านประกอบอาชีพส่วนตัว จนไม่มีเวลาดูแลประชาชน และข้อมูลความคิดเห็นของผู้มีสิทธิเลือกผู้ใหญ่บ้านเกี่ยวกับข้อเสนอแนะแนวทางการปฏิบัติหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน พบว่า ผู้มีสิทธิเลือกผู้ใหญ่บ้าน จำนวน 179 คน มีความคิดเห็น 6 ประเด็นตามลำดับ คือ ผู้ใหญ่บ้านควรศึกษาหาความรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ รองลงมา คือ ควรมีการจัดประชุมราษฎรเป็นประจำทุกเดือนเพื่อรับฟังความคิดเห็นของประชาชน ควรให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเสพติดในหมู่บ้าน ควรมีความซื่อสัตย์ สุจริต และโปร่งใส ควรวางตัวเป็นกลางทางการเมือง และควรดูแลเอาใจใส่ประชาชนอย่างทั่วถึง

ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในเขตพื้นที่อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ แตกต่างกันตามคุณลักษณะส่วนบุคคล พบว่า จากการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในเขตพื้นที่อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในเขตพื้นที่อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ ตามคุณลักษณะทั้งในภาพรวม และรายด้าน ทุกด้าน ไม่มีความแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในเขตพื้นที่อำเภอบ้านเขว้า

จังหวัดชัยภูมิ ที่ต่างกัน พบว่า จากการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชน โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 4.64$) ซึ่งกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ที่ปฏิบัติหน้าที่โดยมีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ จะส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในเขตพื้นที่อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ ที่ต่างกัน พบว่า จากการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชน โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 4.64$) ซึ่งกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ที่ปฏิบัติหน้าที่โดยมีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน จะส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในเขตพื้นที่อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ ที่ต่างกัน พบว่า จากการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชน โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 4.65$) ซึ่งกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ที่ปฏิบัติหน้าที่โดยมีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ จะส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ต่างกัน

สมมติฐานที่ 5 การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการประเมินผล ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในเขตพื้นที่อำเภอ บ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ ที่ต่างกัน พบว่า จากการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชน โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 4.64$) ซึ่งกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ที่ปฏิบัติหน้าที่โดยมีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการประเมินผล จะส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ต่างกัน

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของกำนันผู้ใหญ่บ้าน ในเขตพื้นที่อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ โดยการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ควรจัดการฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับระเบียบ กฎหมาย ในอำนาจหน้าที่ กฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง และแนวทางปฏิบัติงานเพื่อเป็นการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานให้กับกำนันผู้ใหญ่บ้าน

2. ควรมีการสนับสนุนวัสดุและอุปกรณ์ สำหรับใช้ในการติดต่อสื่อสารกับทางราชการ เพื่อให้การขับเคลื่อนงานในพื้นที่เป็นไปด้วยความรวดเร็วและเรียบร้อย รวมทั้งเพื่อเป็นประโยชน์ในการแจ้งหรือประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่างๆ ให้ประชาชนในหมู่บ้าน ได้รับทราบโดยทั่วถึงกัน

3. ควรจัดให้มีการเพิ่มพูนความรู้ คำแนะนำ เพื่อยกระดับความคิด ปรับเปลี่ยนทัศนคติแก่ประชาชนในหมู่บ้าน เพื่อให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจในบทบาทอำนาจหน้าที่ของกำนันผู้ใหญ่บ้าน และให้ความร่วมมือในการพัฒนาหมู่บ้าน

4. ควรมีการประเมินผลการปฏิบัติหน้าที่ของกำนันผู้ใหญ่บ้าน โดยประชาชนอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ทราบจุดเด่นจุดด้อยของกำนันผู้ใหญ่บ้าน ทุกหมู่บ้าน และนำไปปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

กรมการปกครอง, กรม. (2562). คู่มือปฏิบัติงานกำนันผู้ใหญ่บ้าน ปี 2562 กรุงเทพฯ :

กองร้อยอาสารักษาดินแดน.

กรมการปกครอง, กรม. (2559). คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติหน้าที่ของกำนันผู้ใหญ่บ้าน

ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผล การปฏิบัติ

หน้าที่ของกำนันผู้ใหญ่บ้าน พ.ศ. 2559. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์อาสารักษาดินแดน.