

คุณลักษณะของผู้นำและความต้องการบริการสาธารณะของประชาชน ต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา

LEADER'S CHARACTERISTICS AND PEOPLE DEMAND ON PUBLIC SERVICE PROVIDED by NAKHON RATCHASIMA PROVINCIAL ADMINISTRATIVE ORGANIZATION

อนิรุท พิพัฒน์ประภา^{1*} และสุกานดา กลิ่นขจร¹
Anirut Pipatprapa¹ and Sukanda Klinkajon¹

Received : 27 July 2021

Revised : 13 November 2021

Accepted : 24 November 2021

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณลักษณะของผู้นำองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (อบจ) และเปรียบเทียบความต้องการบริการสาธารณะของประชาชนต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างคือประชาชนในเขตจังหวัดนครราชสีมา จำนวน 1,437 คน วิเคราะห์โดยค่าความถี่ ร้อยละ และทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าที่และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว หากพบความแตกต่างจะทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Least-Significant Difference: LSD

ผลจากการศึกษาวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่มีความต้องการให้ผู้นำ มีคุณลักษณะของการเป็นผู้นำ รองลงมาคือ มีความเป็นประชาธิปไตย มีความโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ และมีความเป็นธรรมบนพื้นฐานความถูกต้อง ตามลำดับ ความต้องการการบริการสาธารณะของประชาชนส่วนใหญ่มีความต้องการด้านทรัพยากรมนุษย์และสังคม รองลงมาคือให้ความสำคัญด้านบริหารการปกครอง ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน และด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ ตามลำดับ สำหรับการทดสอบสมมติฐานพบว่าประชาชนที่มีปัจจัยทางประชากรศาสตร์ด้านอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้ที่แตกต่างกันมีความต้องการต่อความต้องการบริการสาธารณะของประชาชนต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: คุณลักษณะผู้นำ การบริการสาธารณะ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา

¹สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

¹Management Department, Business Administration Faculty,
Rajamangala University of Technology Isan

*ผู้นิพนธ์ประสานงาน E-mail: Anirut.pi@rmuti.ac.th

ABSTRACT

The objectives of this research were to study leader's characteristics and compare people demand on public service provided of Nakhon Ratchasima provincial administrative organization (NRPAO), classified by demographic data. Questionnaire as a tool to collect data from 1,437 respondents in Nakhon Ratchasima province. As for data analysis, frequency, percentage, mean, and standard deviation were employed and hypothesis testing by using t-test and F-test one way analysis of variance. If significant differences were found, Least Significant Difference: LSD was applied.

The results of this research indicated that the leader's characteristic of Nakhon Ratchasima province based on people's point of view can be listed as consensus oriented, transparency, and rule of law, respectively. For public service requirement, human resource and social factor are the highest and followed by good governance, natural resources and environment, infrastructure development, and economic development, respectively. Results of hypothesis testing showed that people with differences in demographic factors such as age, status, education, and income expressed the needs for public service of Nakhon Ratchasima province of NRPAO significantly difference at the 0.05 level.

Keywords: Leader Characteristic, Public Service, Nakhon Ratchasima Provincial Administrative

บทนำ

การให้บริการสาธารณะ (Public Services Provision) โดยทั่วไปจะเกี่ยวข้องกับกิจกรรมหรือบริการที่รัฐจัดขึ้น ทั้งนี้เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม โดยกิจกรรมสาธารณะนั้นจะต้องประกอบไปด้วยเงื่อนไขคือ เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับนิติบุคคล อันได้แก่ รัฐบาล องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น นอกจากนี้การจัดบริการสาธารณะ ยังเป็นการบริหารและดำเนินการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนทั่วไป โดยการจัดบริการสาธารณะจะเป็นไปในลักษณะของการที่มีองค์การหรือหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ ผู้บริการทำหน้าที่ปฏิบัติการรับใช้ อำนาจความสะดวก แก้ไขปัญหา ตลอดจนตอบสนองความต้องการ ในด้านต่าง ๆ ให้แก่ประชาชน ทั้งนี้การจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น (Local Services Provision) คือ การบริหารและดำเนินงานขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในการปฏิบัติการรับใช้และการอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ตอบสนองความต้องการและการแก้ไขปัญหาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น โดยการดำเนินการบริหารจะเป็นไปตามอำนาจหน้าที่ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น อันมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองกับความต้องการของประชาชน (ภิกษุศักดิ์ กัลยาณมิตร และคณะ, 2561)

การบริหารจัดการสาธารณะที่มีประสิทธิภาพได้นั้น ผู้นำและ ผู้เกี่ยวข้องเป็นบุคคลที่มีความสำคัญที่ต้องวางแผนปรับวิธีและสร้างเสริมเติมเต็มและพัฒนาวิสัยทัศน์ พันธกิจ แผนการดำเนินงาน

โครงการและกิจกรรมต่างๆ ให้สอดคล้องและตรงตามบริบทของสังคมและสภาพแวดล้อมมากขึ้น ซึ่งการออกแบบกระบวนการทำงานใหม่ (Redesigns) โดยการปรับสภาพแวดล้อมการทำงาน และ วัฒนธรรมองค์การแบบใหม่ เน้นความคล่องตัวและยืดหยุ่นมากขึ้น การเสริมเทคโนโลยี (Retools) ลดการใช้เอกสารและใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ทดแทนมาปรับใช้เพื่อเอื้อต่อการเข้าถึงและ ลดการใช้ ทรัพยากร รวมถึงการฝึกอบรมบุคลากร (Retrains) บุคลากรของภาครัฐต้องมีสมรรถนะในการทำงาน ในหลายด้าน เช่น การสื่อสาร ความรู้ ทักษะ และความฉลาดรอบด้าน และผู้นำต้องเป็นผู้ซึ่ง นำจิตวิทยาสังคมผสมกับหลักมนุษยสัมพันธ์ (Human Relation) เพื่อสร้างความรักความผูกพันที่ดี ร่วมกันของบุคลากรในองค์กร และตอบสนองผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและตรงต่อ ความต้องการ (พิชญ์นิชา พรรณศิลป์ และคณะ, 2558)

จากข้อมูลข้างต้นเพื่อให้มีการจัดการที่ดีมีประสิทธิภาพ มีระบบการกำกับดูแลและมีความ รับผิดชอบต่อส่วนรวมและชุมชน ในการกำหนดยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติ โดยมุ่งเน้นประชาชน ผู้รับบริการ คำนึงถึงความต้องการของประชาชนและคำนึงถึงความพอใจของผู้รับบริการขององค์การ บริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา จึงได้จัดทำวิจัย คุณลักษณะของผู้นำองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (อบจ.) และความต้องการบริการสาธารณะของประชาชนต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา โดยมีคุณลักษณะในเรื่องของการเป็นผู้นำ จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ความเป็นประชาธิปไตย ความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ และความเป็นธรรมบนพื้นฐานความถูกต้อง และมีมุมมองของของประชาชน ที่มีความต้องการการบริการ จำนวน 6 ด้าน ได้แก่ ความต้องการการบริการสาธารณะ ความต้องการ ด้านทรัพยากรมนุษย์และสังคม ด้านบริหารการปกครอง ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณลักษณะของผู้นำองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (อบจ.)
2. เพื่อเปรียบเทียบความต้องการบริการสาธารณะของประชาชนต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัด นครราชสีมา

สมมติฐานการวิจัย

ประชาชนที่มีปัจจัยด้านประชากรศาสตร์แตกต่างกันมีความต้องการบริการสาธารณะ แตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่มีสิทธิ์เลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด นครราชสีมา มีจำนวนทั้งสิ้น 2,102,540 ราย (สำนักบริหารการทะเบียน กระทรวงมหาดไทย, 2563) กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่มีสิทธิ์เลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา โดยใช้ วิธีการคำนวณหากลุ่มตัวอย่างของ Cochran (1977) อ่างใน (บุญใจ ศรีสถิตนรากร, 2553) ที่ระดับ

ความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 99 จึงได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล จำนวน 665 ชุด และเพื่อป้องกันความผิดพลาดในการจัดเก็บข้อมูล จึงได้มีการเก็บข้อมูลเพิ่มเป็นจำนวนทั้งสิ้น 1,500 ชุด และเก็บรวบรวมข้อมูลโดยคณะผู้วิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ส่วน คือ ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม และแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะผู้นำองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (อบจ.) และแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับความต้องการการบริการสาธารณะของประชาชน สำหรับหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ด้วยวิธีการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ประกอบด้วยอาจารย์มหาวิทยาลัย 2 ท่าน และผู้ทรงคุณวุฒิด้านการบริหารหน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่น 1 ท่าน พิจารณาตรวจสอบแบบสอบถาม จากนั้นได้นำแบบสอบถามไปทำการตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) และทำการหาคำนวณค่าความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency) จากสูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) โดยมีค่าอยู่ระหว่าง 0.807 - 0.895 โดยการตรวจสอบความเที่ยงของเครื่องมือที่ยอมรับได้ คือ 0.70 ขึ้นไป (บุญใจ ศรีสถิตนรากร, 2553)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยอาศัยหลักความน่าจะเป็น (Probability Sampling) โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย และบุคคลที่จะถูกสุ่มนั้นจะต้องผ่านเกณฑ์ตามที่ผู้วิจัยได้กำหนดไว้ คือ ต้องเป็นผู้ที่มีสิทธิ์เลือกตั้ง และมีทะเบียนบ้านอยู่ในพื้นที่เขตจังหวัดนครราชสีมา

การวิเคราะห์ข้อมูล

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณในรูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่มีสิทธิ์เลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้นำองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (อบจ.) และการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการการบริการสาธารณะของประชาชนต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ และร้อยละ และทำการทดสอบสมมติฐาน โดยวิธีการทดสอบเปรียบเทียบค่าที (t-test for Independent Samples) ในการจำแนกปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ตามเพศ และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (F-test One Way Analysis of Variance) ในการจำแนกปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ตามอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ และรายได้ หากพบความแตกต่างจะทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี Least-Significant Difference: LSD

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นประชาชนที่มีสิทธิ์เลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 55.9 และเป็นเพศชาย ร้อยละ 44.1 โดยมีอายุส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.9 รองลงมาอยู่ระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.4 ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 53.1 รองลงมาสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 38.9 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาที่มัธยมตอนปลายหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 30.5 รองลงมาต่ำกว่าประถมศึกษาปีที่ 6 คิดเป็นร้อยละ 25.4 ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 22.5 และระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 19.2 ตามลำดับ โดยส่วนใหญ่แล้วผู้ตอบแบบสอบถามมีอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 33.1 รองลงมาประกอบอาชีพค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 31.0 พนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 10.6 และมีรายได้เฉลี่ยครอบครัวต่อเดือนประมาณ 10,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 42.2 รองลงมามีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 34.0 และมีรายได้เฉลี่ย 20,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 15.7 และผลการศึกษาคูณลักษณะของผู้นำองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (อบจ) ดังตารางที่ 1 ต่อไปนี้

ตารางที่ 1 สรุปค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะผู้นำขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (อบจ.) ที่พึงประสงค์

คุณลักษณะผู้นำที่พึงประสงค์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. มีภาวะผู้นำ	1,018	70.8
2. มีเมตตาไม่อคติ	683	47.5
3. เป็นธรรม บนพื้นฐานความถูกต้อง	763	53.1
4. รอบรู้มีข้อมูลที่ทันสมัย	602	41.9
5. รู้และเข้าใจในบทบาทหน้าที่	657	45.7
6. รู้จักประนีประนอม และยืดหยุ่น ลดความขัดแย้ง	654	45.5
7. เป็นนักคิดวิเคราะห์	512	35.6
8. มีความคิดสร้างสรรค์	643	44.7
9. มีวิสัยทัศน์กว้างไกล	761	53.0
10. มีความเป็นประชาธิปไตย	799	55.6
11. มีความสามารถในการสื่อสาร	601	41.8
12. ทักษะการทำงานเป็นทีม	530	36.9
13. กระจายอำนาจ	459	31.9
14. มีการทำงานเชิงรุก	403	28.0
15. โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้	796	55.4
16. มีความสามารถในการเชื่อมโยงความคิด	445	31.0
17. มีความคิดที่เป็นระบบ	498	34.7
18. รู้จักใช้เทคโนโลยี	522	36.3

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความต้องการให้ผู้นำองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (อบจ.) มีคุณลักษณะในเรื่องของการเป็นผู้นำ คิดเป็นร้อยละ 70.8 รองลงมาคือ มีความเป็นประชาธิปไตย คิดเป็นร้อยละ 55.6 และมีความโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ คิดเป็นร้อยละ 55.4 ในขณะที่คุณลักษณะผู้นำขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (อบจ.) ในด้านมีการกระจายอำนาจ คิดเป็นร้อยละ 31.9 มีความสามารถในการเชื่อมโยงความ คิดเป็นร้อยละ 31 และมีการทำงานเชิงรุก คิดเป็นร้อยละ 28 มีความต้องการน้อยที่สุด

ผลการศึกษาความต้องการบริการสาธารณะของประชาชนต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา ดังตารางที่ 2 และตารางที่ 3

ตารางที่ 2 สรุปภาพรวมการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการการบริการสาธารณะของประชาชนต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา

ความต้องการบริการสาธารณะ	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน	4.31	0.79	มากที่สุด
2. การพัฒนาด้านเศรษฐกิจ	4.24	0.82	มากที่สุด
3. ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	4.32	0.78	มากที่สุด
4. ด้านทรัพยากรมนุษย์และสังคม	4.36	0.76	มากที่สุด
5. ด้านการบริหารการปกครอง	4.35	0.78	มากที่สุด
รวม	4.32	0.79	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 ภาพรวมผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และความต้องการการบริการสาธารณะของประชาชนต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมาอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.32$, S.D. = 0.79) และแสดงเป็นรายด้านตามลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านทรัพยากรมนุษย์และสังคม ($\bar{X} = 4.36$, S.D. = 0.76) ด้านการบริหารการปกครอง ($\bar{X} = 4.35$, S.D. = 0.78) ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ($\bar{X} = 4.32$, S.D. = 0.78) การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน ($\bar{X} = 4.31$, S.D. = 0.79) และการพัฒนาด้านเศรษฐกิจ ($\bar{X} = 4.24$, S.D. = 0.82) ตามลำดับ ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความต้องการสาธารณะของประชาชนต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามตัวแปรเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3 ผลการสรุปการเปรียบเทียบความแตกต่างของความต้องการบริการสาธารณะของประชาชนต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามปัจจัยด้านภูมิศาสตร์

ความต้องการสาธารณะ	ข้อมูลทั่วไป (ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์)					
	เพศ	อายุ	สถานภาพ	ระดับการศึกษา	อาชีพ	รายได้
1. การพัฒนา ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	0.14	0.00**	0.70	0.06	0.22	0.00**
2. การพัฒนา ด้านเศรษฐกิจ	0.48	0.36	0.12	0.13	0.082	0.00**
3. ด้านทรัพยากร ธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม	0.26	0.18	0.01*	0.01**	0.51	0.00**
4. ด้านทรัพยากรมนุษย์และสังคม	0.93	0.01**	0.02*	0.02*	0.61	0.00**
5. ด้านบริหาร การปกครอง	0.93	0.08	0.02*	0.00**	0.88	0.00**

หมายเหตุ **มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 3 สรุปได้ว่าเปรียบเทียบความต้องการบริการสาธารณะของประชาชนต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา จำแนกปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ เพศ และอาชีพ ไม่มีผลต่อความต้องการสาธารณะของประชาชน สำหรับปัจจัยเกี่ยวกับสถานภาพ และระดับการศึกษามีผลต่อความต้องการด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านทรัพยากรมนุษย์และสังคม และด้านบริหารการปกครอง ในขณะที่ปัจจัยด้านรายได้มีความแตกต่างกันในทุกมิติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และผลจากการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี Least-Significant Difference: LSD ดังนี้

อายุ พบว่าประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไปมีความต้องการบริการสาธารณะของประชาชนต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านทรัพยากรมนุษย์และสังคม มากกว่าคนที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สถานภาพ พบว่าประชาชนที่มีสถานภาพโสด และสมรส มีความต้องการบริการสาธารณะของประชาชนต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านทรัพยากรมนุษย์และสังคม และด้านบริหารการปกครอง มากกว่าคนที่มีสถานภาพหย่า/หม้าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การศึกษา พบว่าประชาชนที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความต้องการบริการสาธารณะของประชาชนต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และด้านบริหารการปกครอง มากกว่าคนที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย ถึงต่ำกว่า ป.6 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

รายได้ พบว่าประชาชนที่มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท มีความต้องการในทุกด้าน คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน การพัฒนาด้านเศรษฐกิจ ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านทรัพยากรมนุษย์และสังคม และด้านบริหารการปกครองน้อยกว่าผู้ที่มีรายได้ตั้งแต่ 10,001 ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะผู้นำองค์การปกครองท้องถิ่น (อบจ.) ที่พึงประสงค์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความต้องการให้ผู้นำองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (อบจ.) มีคุณลักษณะในเรื่องของการเป็นผู้นำมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ กวี วงศ์พุด (2539) ได้กล่าวไว้ว่า ผู้นำต้องเป็นจุดรวมของกิจกรรมภายในกลุ่ม โดยเปรียบเสมือนแกนของกลุ่ม เป็นผู้ที่สามารถติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นมากกว่าทุกคนในกลุ่ม และมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของกลุ่มสูง ดังนั้น ประชาชนจึงให้ความสำคัญกับเรื่องของผู้ นำมาก เพราะ ชุมชนจะเกิดการเปลี่ยนแปลงการทำงานให้มีประสิทธิภาพนั้นย่อมเกิดจากพฤติกรรมของผู้ นำที่ดี (de Hoogh, den Hartog and Koopman, 2005) อีกทั้ง Bass (1985) ได้อธิบายถึงลักษณะของ ผู้นำการเปลี่ยนแปลงไว้ว่า เป็นผู้มีการมีหรืออิทธิพลเชิงอุดมคติ เป็นบุคคล ที่มีการมุ่งใจเพื่อสร้างแรงดลใจ มีการกระตุ้นทางปัญญาแก่ผู้ร่วมงาน และ คำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล นอกจากนี้ ลักษณะของผู้ นำที่ดีควรมีความเป็นประชาธิปไตย มีความโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ ความเป็นธรรมบนพื้นฐานความถูกต้อง มีวิสัยทัศน์กว้างไกล มีเมตตาไม่อคติ รู้และเข้าใจในบทบาทหน้าที่ มีความประนีประนอมและยืดหยุ่น ลดความขัดแย้ง มีความคิดสร้างสรรค์ รอบรู้มีข้อมูลที่ทันสมัย มีความสามารถในการสื่อสารตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิชญ์ณิชา พรรณศิลป์และคณะ (2558) และมีทักษะการทำงานเป็นทีม รู้จักใช้เทคโนโลยี มีความคิดที่เป็นระบบ มีการกระจายอำนาจ มีความสามารถในการเชื่อมโยงความคิด และมีการทำงานเชิงรุก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Boonleang et al. (2011) ที่ได้ขยายเพิ่มเติมไว้ว่า ผู้นำจะต้องมีทักษะหลายๆ ด้าน ตลอดจนการเป็นผู้นำที่ดีต้องมีวิสัยทัศน์ มีความรับผิดชอบและใช้หลักการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พลากกร สุขมงคล ปรียัติ วรเมธี และคณะ (2561) ผู้นำต้องมีการปรับตัวทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เป็นไปอย่างรวดเร็วทั้งด้านเทคโนโลยีในยุคโลกาภิวัตน์ และมีการตัดสินใจที่รวดเร็วยิ่งขึ้น

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการบริการสาธารณะของประชาชนต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา พบว่า ประชาชนมีความต้องการการพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานประชาชนมีความต้องการในเรื่องการก่อสร้างและการบำรุงรักษาถนนทางเท้าและท่อน้ำประปามากที่สุด รองลงมาจะเป็นด้านการพัฒนาเศรษฐกิจประชาชนมีความต้องการในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวของจังหวัดและสร้างจุดท่องเที่ยวใหม่ในแต่ละพื้นที่ของจังหวัด ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมประชาชนมีความต้องการในเรื่องการส่งเสริมและสร้างจิตสำนึกให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและศิลปกรรมท้องถิ่นและสนับสนุนให้จังหวัดเป็นเมืองที่ปลอดภัย สิ่งแวดล้อมดี ด้านทรัพยากรมนุษย์และสังคม ประชาชนมีความต้องการในเรื่องการป้องกันและแก้ไขปัญหาเสพติด การส่งเสริมสุขภาวะของประชาชน ด้านบริหารการปกครองตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกษมสันต์ อยู่เย็น (2559) ที่พบว่า ประชาชนมีความคาดหวังด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ด้านพัฒนาสังคม ด้านเศรษฐกิจ ด้านอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และด้านการพัฒนาและบริหารจัดการและด้านพัฒนาการสาธารณสุขอยู่ในระดับมาก อีกทั้งประชาชนมีความต้องการใน 4 ประเด็นเรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ 1) ผู้นำที่มีการบริหารงานโดยความโปร่งใสอาศัยหลักธรรมาภิบาล 2) มีศูนย์บริการร้องทุกข์ของประชาชนที่สะดวกต่อการติดต่อเข้ารับบริการ 3) ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่น เช่น การให้มีโอกาสเสนอ

ความคิด ร่วมทำ ร่วมตรวจสอบ เป็นต้น และ 4) การนำเทคโนโลยีเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงาน การให้ข่าวสาร และการตรวจสอบการทำงานเพื่อความสะดวกรวดเร็วและโปร่งใส รองลงมาคือผู้นำใน ท้องที่ลงพื้นที่พบปะประชาชนอย่างสม่ำเสมอ และ การอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่ไปติดต่อ งาน บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ซึ่งสอดคล้องกับ บรรเจิด เจริญเวช (2552) ที่พบว่า ภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประกอบไปด้วย ผู้นำต้องมีความเสมอภาค โปร่งใส มี คุณธรรม ทำงาน โดยเน้นคุณภาพงาน คำนึงถึงคุณค่าและความ ต้องการของประชาชน คำนึงถึง กระแสโลกและการเปลี่ยนแปลง มีความรับผิดชอบสูง มองการณ์ไกล มีวิสัยทัศน์ คิดเชิงรุก ทำงานแบบผสมผสาน และหาความรู้เพื่อพัฒนาตนเองอยู่เสมอ นอกจากนี้ ผู้นำการเปลี่ยนแปลง ก็เป็นลักษณะหนึ่งที่มีความสำคัญต่อ การพัฒนาองค์การเป็นอย่างมาก นอกจากนี้ การเปรียบเทียบความต้องการบริการสาธารณะของประชาชนต่อองค์การบริหารส่วน จังหวัดนครราชสีมา จำแนกปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ เพศ และอาชีพ ที่แตกต่างกันมีความต้องการ สาธารณะไม่แตกต่างกัน ในขณะที่อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้ ที่แตกต่างกันมีความ ต้องการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมาที่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรณิชา ทศตา และคณะ (2558) พบว่า ประชาชนที่มีเพศ แตกต่างกัน มีระดับความคาดหวัง ที่มีต่อการบริหารงานสาธารณะขององค์การ บริหารส่วนตำบล แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ และประชาชนที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีระดับความคาดหวังที่มีต่อการบริหารงานสาธารณะขององค์การ บริหารส่วนตำบลสามตำบล อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. จากผลของการศึกษาวิจัยซึ่งจะเห็นได้ว่าคุณลักษณะในเรื่องของการเป็นผู้นำ ความเป็น ประชาธิปไตย มีความโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ ความเป็นธรรมบนพื้นฐานความถูกต้อง และมี เมตตาไม่อคติ และมีวิสัยทัศน์กว้างไกล เป็นสิ่งที่มีความสำคัญดังนั้นหน่วยงานภาครัฐ และผู้มีส่วน เกี่ยวข้องในการกำหนดนโยบายควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพของผู้บริหารองค์การ ปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละระดับโดยการอบรมให้กับผู้บริหารองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเกี่ยวกับ การบริหารงานตามหลักหลักธรรมาภิบาล รวมถึงการกำหนดตัวชี้วัดในการบริหารจัดการที่มีความ สอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาลที่มีความชัดเจน สอดคล้องและเหมาะสมกับการทำงานในแต่ละระดับ ขึ้นซึ่งจะเป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยสร้างคุณลักษณะของผู้นำให้เกิดขึ้นในองค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. เพื่อเป็นการเสริมสร้างภาวะผู้นำให้เกิดขึ้นสำหรับการเป็นผู้บริหารองค์การปกครอง ส่วนท้องถิ่น ควรมีการวางแผนการพัฒนาศักยภาพของผู้นำขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่นให้ สอดคล้องกับการเป็นผู้บริหารแต่ละระดับ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยเสริมสร้างความเข้าใจ

ในการทำงาน ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องของในงาน และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของผู้บริหารองค์การส่วนท้องถิ่น

3. สำหรับความต้องการของประชาชนต่อคุณลักษณะของผู้นำ ซึ่งต้องการให้ผู้นำองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นรวมถึงมีวิสัยทัศน์กว้างไกล ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้นำจะต้องมี และสามารถสื่อสารให้กับประชาชนได้เห็นอย่างเป็นรูปธรรม ผ่านนโยบาย และการกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จได้อย่างเป็นรูปธรรม จะทำให้ประชาชนมีความเชื่อมั่นในตัวของผู้บริหารองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น รวมถึงผู้นำจะต้องลงพบปะประชาชนเพื่อรับทราบปัญหา หรือติดตามผลการดำเนินงานชุมชนด้วยตนเอง ซึ่งนั่นแสดงให้เห็นว่าประชาชนต้องการผู้นำที่พร้อมจะอยู่กับประชาชน ร่วมดำเนินการ ร่วมแก้ไขปัญหาจริง

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1. สำหรับความต้องการสาธารณะที่ประชาชนต้องการด้านทรัพยากรมนุษย์และสังคม โดยการให้ความสำคัญกับอาสาสมัครชุมชน โดยการดึงพลังของประชาชนในแต่ละชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารชุมชนอย่างเป็นระบบ ซึ่งส่วนกลางจะต้องมีหน่วยงานกลางเพื่อประสานงานร่วมในการวางแผน ดำเนินการ และติดตามผลการดำเนินงานของชุมชนที่เป็นระบบโดยการใช้เทคโนโลยีเข้ามามีส่วนในการบริหารจัดการชุมชน เพื่อป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชน การแก้ไขปัญหาหาสาเหตุ การส่งเสริมสุขภาพของประชาชน เป็นต้น

2. การส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่น เช่น การให้มีโอกาสเสนอความคิดเห็น ร่วมทำ ร่วมตรวจสอบ และมีการนำเทคโนโลยีเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงาน การให้ข่าวสาร และการตรวจสอบการทำงานเพื่อความสะดวกรวดเร็วและโปร่งใส

3. การพัฒนาพื้นที่ พักผ่อน ท่องเที่ยวใหม่ และลานกิจกรรมคนรุ่นใหม่ในทุกพื้นที่ของจังหวัด เพื่อสร้างการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนเพื่อเป็นการส่งเสริมความเท่าเทียมกันในสังคมและการส่งเสริมให้ประชาชนมีสุขภาพที่ดีและพัฒนาต่อยอดเป็นเมืองแห่งกีฬาและกิจกรรมคนรุ่นใหม่อย่างเป็นระบบโดยดึงเอาเอกลักษณ์ของจังหวัดนครราชสีมาเป็นต้นแบบและผสมผสานกับศิลปะแบบผสมผสานในรูปแบบใหม่ อาจมีการนำพลังคนรุ่นใหม่ หรือจากมหาวิทยาลัยในจังหวัดมาร่วมกันออกแบบ และพัฒนาจะทำให้เห็นเป็นรูปธรรมได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

4. การพัฒนาการเกษตรที่ทันสมัย โดยการพัฒนาร่วมกับสถาบันการศึกษาในจังหวัดตั้งแต่ต้นน้ำ กลางน้ำ ปลายน้ำ รวมถึงส่งเสริม OTOP ชุมชน สินค้าเกษตรและผลักดันให้ได้มาตรฐานตลาดและเพิ่มช่องทางจำหน่ายสินค้าเกษตร

5. การพัฒนาให้จังหวัดเป็นศูนย์กลางการค้า การลงทุน การขนส่งโลจิสติกส์ และสอดคล้องกับนโยบายการพัฒนาประเทศ โดยการระดมความคิดของนักธุรกิจของจังหวัดในการร่วมพัฒนา เช่น การพัฒนาระบบขนส่งมวลชนภายในจังหวัดเพื่อลดปัญหาการจราจร และมลพิษ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ผู้สนใจอาจมีการนำแนวคิดจากการศึกษาวิจัยนี้ไปทำการศึกษาเพิ่มเติมกับการศึกษาเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้นำและความต้องการบริการสาธารณะของประชาชนต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัด ในเขตพื้นที่อื่น ๆ เพื่อนำผลที่ได้มาทำการพัฒนากลยุทธ์ในการพัฒนาผู้บริหารองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่ตรงกับความต้องการของท้องถิ่นได้อย่างถูกต้องและมีความเหมาะสม

2. ผู้สนใจอาจมีการศึกษาคุณลักษณะของผู้นำและความต้องการบริการสาธารณะของประชาชนต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดในรูปแบบของงานวิจัยเชิงคุณภาพเพิ่มเติมเพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่เป็นเชิงลึกมากขึ้นเพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการวางแผนในการพัฒนาศักยภาพของผู้นำในองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กวี วงศ์พุด. (2539). *ภาวะผู้นำ*. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมวิชาชีพบัญชี.
- เกษมสันต์ อยู่เย็น. (2559). ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลสามตุ่ม อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยปทุมธานี*. 8(1): 172-180.
- บรรเจิด เจริญเวช. (2552). ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับรางวัลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดี: กรณีศึกษาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดี พ.ศ. 2548 จังหวัดสุราษฎร์ธานี. *วารสารการพัฒนาท้องถิ่น*. 4(1): 176-188.
- บุญใจ ศรีสถิตนรากร. (2553). *ระเบียบวิธีการวิจัย: แนวทางปฏิบัติสู่ความสำเร็จ*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ยูแอนด์ไอ อินเตอร์ มีเดีย.
- พลากร สุขมงคล ปริยัติ วรเมธี สยามพร พันธไชย และไทยน้อย สलगสิงห์. (2561). ภาวะผู้นำท้องถิ่นในศตวรรษที่ 21. *วารสารวิชาการแพรวกาฬสินธุ์ มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์*. 5(1): 194-213.
- พิชญ์นิชา พรรณศิลป์ สัญญา เคนาภูมิ และเสาวลักษณ์ โกศลกิตติอัมพร. (2558). บทบาทของผู้บริหารส่วนท้องถิ่นในศตวรรษที่ 21. *วารสารสันติศึกษาปริทรรศน์ มจร*. 3(2): 146-161.
- ภิกษุศักดิ์ กัลยาณมิตร เอก ศรีเชลียง ดรณศักดิ์ ตรียะลาภะ และไททัศน์ มาลา. (2561). แนวทางการบริการสาธารณะเพื่อยกระดับคุณภาพมาตรฐานการบริการที่ดีแก่ประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานี. *วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์*. 8(1): 147-157.
- สำนักบริหารการทะเบียน กระทรวงมหาดไทย. 2563. สืบค้นจาก <https://stat.bora.dopa.go.th/stat/statnew/statMenu/newStat/Home.php>
- อรณิชา ทศตา อุนชา พิมายนอก สุกัญญา ใจอดทน และจันทร์จิรา ใจอดทน. (2558). การศึกษาความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครราชสีมา. การประชุมวิชาการและเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ “สร้างสรรค์และพัฒนา เพื่อก้าวหน้าสู่ประชาคมอาเซียน” ครั้งที่ 2. วิทยาลัยนครราชสีมา. 539-545.
- Bass, B. M. (1985). *Leadership and performance beyond expectations*. New York: Free Press.

- Boonleaing, S., Ngamsanit, S., Bunjetrit, S., Muldet, K., Kroeksakul, P., & Promsaka, T. (2011). The Leadership characteristics and efficiency of local administrative organizations: A case study of local administrative organizations in the lower north region of Thailand. **International Business & Economics Research Journal**. 9(12): 119-122.
- Cochran, W. G. (1977). **Sampling Techniques**. (3rd ed.). New York: John Wiley and Sons.
- de Hoogh, A. H. B., den Hartog, D. N., & Koopman, P. L. (2005). Linking the big five-factors of personality to charismatic and transactional leadership; perceived dynamic work environment as a moderator. **Journal of Organizational Behavior**. 26(7): 839-865.