ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลเมืองไพร อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

Satisfaction of the Public Against the Administration Muang Phai Subdistrict Municipality, Selaphum District, Roi Et Province

ธีรยุทธ บุญธรรม[1]
Teerayut Boontham

บทคัดย่อ (Abstract)

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลเมืองไพร อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด และ 2) เพื่อศึกษาแนวทางและข้อเสนอแนะความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลเมืองไพร อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 370 คน ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม และสถิติที่นำมาวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย พบว่า ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 196 ราย คิดเป็นร้อยละ 52.97 จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 33.24 จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 128 รายคิดเป็นร้อยละ 34.60 จำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 35.68 และจำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ 15,001-20,000 บาท จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 28.11 ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลมะขามคู่ อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง ($\overline{X}$ = 4.07) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสังคม ($\overline{X}$ = 4.20) อยู่ในระดับมาก รองลงมาด้านเศรษฐกิจ ($\overline{X}$ = 4.13) อยู่ในระดับมาก รองลงมาด้านการพัฒนาสิ่งแวดล้อมและจัดการด้านทรัพยากรธรรมชาติ ($\overline{X}$ = 4.01) อยู่ในระดับมาก และด้านโครงสร้างพื้นฐาน ($\overline{X}$ = 3.95) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

คำสำคัญ (Keywords): ความพึงพอใจ;การบริหารงานของเทศบาล; จังหวัดร้อยเอ็ด

Abstract

This study aims 1.) to study the public's satisfaction with the administration Muang Phai Subdistrict Municipality, Selaphum District, Roi Et Province, and 2.) to study the guidelines and suggestions of public satisfaction toward the administration Muang

---

Received: 2023-02-10 **Revised:** 2023-03-24 **Accepted:** 2023-03-26

[1] มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด Roi Et Rajabhat University. Corresponding Author e-mail: Teerayut.Bo@hotmail.com

Phai Subdistrict Municipality, Selaphum District, Roi Et Province Sample number of 370 people in data collection as the query statistics and analyse such percent, average and standard deviation. The results of this research have found that the General status information of the respondents classified by gender, it found that the majority of respondents are female, number 196 52.97% list sort by age, found that most respondents aged between 31-40 of 123 people 33.24 percent classified by level of education, found that most respondents have a Bachelor's degree, number 128 34.60 percent list classified by occupation, found that most respondents are career employees to a private company. The total number of 132 people think a 35.68 percent and classified as revenue per month, and found that the majority of respondents with an income 15001-20000 baht 104 28.11 percent people. The level of public satisfaction with the administration of the municipality, tamarind, pair. Muang Phai Subdistrict Municipality, Selaphum District, Roi Et Province ($\overline{X}$ = 4.07) overall very level. When it is found that the list of the social side ($\overline{X}$ = 4.20) is in a very strong economic second-level ($\overline{X}$ = 4.13) is in a very minor level of development, the environment and natural resources management ($\overline{X}$ = 4.01) is on many levels and infrastructure ($\overline{X}$ = 3.95) is on many levels, respectively.

Keywords: Satisfaction; Public Against the Administration; Roi Et Province

บทนำ (Introduction)

เทศบาลตำบลเมืองไพร อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นองค์กรการบริหารราชการบริหารส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติเทศบาลตำบลโดยมีหน้าที่รับผิดชอบในการบริหารราชการและการพัฒนาท้องถิ่นตามแนวทางที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติเทศบาลตำบล ซึ่งเป็นรูปแบบการบริหารส่วนท้องถิ่นที่มีความเป็นมายาวนานนับตั้งแต่หลังการเปลี่ยนแปลงการปกครองพ.ศ.2475 โดยได้มีการออกพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาลพุทธศักราช 2476 ซึ่งนับเป็นพระราชบัญญัติฉบับแรกที่เกี่ยวกับเทศบาลต่อมามีการประกาศใช้พระราชบัญญัติเทศบาล พุทธศักราช 2481 หลังจากนั้นมาได้มีการประกาศยกเลิก และออกพระราชบัญญัติใหม่แทนรวมทั้งมีการแก้ไขอยู่เป็นระยะๆ หลายฉบับ เพื่อความเหมาะสมกับเหตุการณ์ ยุคสมัยและสอดคล้องกับรัฐธรรมนูญ คือ พระราชบัญญัติเทศบาล พุทธศักราช 2486 พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2498 พระราชบัญญัติเทศบาลพ.ศ.2499 พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2505 พระราชบัญญัติเทศบาลพ.ศ.2510 พระราชบัญญัติเทศบาลพ.ศ.2511 ประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 336 พ.ศ.2515 พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2517 พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2519 พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2523 พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2542 และ พ.ศ. 2543 ซึ่งปัจจุบันได้ใช้ฉบับแก้ไขปรับปรุง พ.ศ.2552 ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ เอกรินทร์ สีมหาศาล และปรีชา นุ่มสุข (2540) อ้างอิงใน พรเพ็ญ บัวทอง (2555) กล่าวว่า ท้องถิ่น คือการกำหนดขอบเขตพื้นที่

ขอบเขตความรับผิดชอบหรือหน่วยงานที่ปรากฏในท้องถิ่นต่างๆ ตามสภาพสังคมซึ่งจัดเป็นพื้นที่ระดับย่อยรองลงไปจากสังคมใหญ่นั้นเอง

และการพัฒนาระบบงานภาครัฐโดยมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพ คุณธรรม และจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐควบคู่ไปกับการปรับปรุงรูปแบบและวิธีการทำงาน เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐใช้หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการ จัดระบบงานราชการและงานของรัฐอย่างอื่น เพื่อให้การจัดทำและการให้บริการสาธารณะเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนภายใต้กรอบแนวคิดของการปฏิรูประบบราชการนั้น ได้มีความพยายามที่จะปรับเปลี่ยนทิศทางการทำงานของหน่วยงานภาครัฐ ทั้งในหน่วยงานภาครัฐส่วนกลางและหน่วยงานภาครัฐส่วนท้องถิ่น ที่สำคัญคือบทบาทภารกิจและวิธการบริหารงานบุคคลภาครัฐ ปรับระบบงบประมาณไปสู่การมุ่งเน้นผลลัพธ์ของงานปรับระบบบริหารงานบุคคล ปรับเปลี่ยนกฎหมายและปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมและค่านิยม โดยมีเป้าหมายเพื่อสร้างระบบการบริหารและบริการของหน่วยงานภาครัฐที่รวดเร็วเสมอภาคเป็นธรรมและเป็นที่พึงพอใจแก่ประชาชนมากที่สุด ดังนั้น ถ้าองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นของประชาชน เนื่องจากเจ้าหน้าที่มาจากการเลือกตั้งซึ่งเป็นตัวแทนของประชาชน และมีการบริหารงานโดยประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมในการตัดสินใจกำหนดทิศทางและวางแผนพัฒนา กำกับดูแลและตรวจสอบการบริหารงานขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น และการบริหารก็ย่อมจะสามารถแก้ไขปัญหาและสนองตอบความต้องการของชุมชนได้เป็นอย่างดี อันจะส่งผลให้ประชาชนมีความรู้สึกเชื่อมั่นและศรัทธาต่อองค์การบริหารเทศบาลตำบล และรู้สึกว่าตนมีความผูกพัน มีส่วนได้ส่วนเสียต่อถิ่นอาศัยซึ่งเป็นการสร้างพลเมืองที่มีความรับผิดชอบให้แก่ประเทศชาติโดยส่วนรวม (ปิยะนุช เงินคล้าย, 2540) แต่ตามสภาพความเป็นจริงในปัจจุบัน ถึงแม้ประชาชนจะมีความรู้ ความเข้าใจเรื่องการกระจายอำนาจค่อนข้างสูงก็ตาม ให้ความสำคัญต่อการมีส่วนร่วมในการตัดสินปัญหาและการแก้ไขด้วยตนเอง และมีความต้องการที่จะใช้สิทธิในการเลือกผู้บริหารท้องถิ่นก็ตามแต่การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลยังไม่สามารถที่จะแก้ไขปัญหาและสนองต่อความต้องการของชุมชนระดับตำบลได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (ปิยะนุช เงินคล้าย, 2540)

ดังนั้น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น จึงมีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม และอำนาจหน้าที่อื่นๆ ตามที่กฎหมายบัญญัติไว้ ฉะนั้นองค์การบริหารเทศบาลตำบล คือรูปธรรมของการกระจายอำนาจไปสู่ประชาชนเพื่อให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการปกครองและพัฒนาท้องถิ่นของตนเองตามหลักกระจายอำนาจซึ่งเป็นองค์การที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดมีความเป็นอิสระ มีความคล่องตัวในการบริหารงานภายในกรอบที่กฎหมายกำหนดทำให้สามารถแก้ไขปัญหา อำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน ได้เป็นองค์การส่งเสริมการเรียนรู้การปกครองระบอบประชาธิปไตยในขอบเขตที่กว้างขวาง ซึ่งทำให้ประชาชนมองเห็นภาพรวมอย่างชัดเจนและมีส่วน

ร่วมได้ง่าย เป็นองค์การส่งเสริมการใช้สิทธิและหน้าที่ของพลเมืองตามระบอบประชาธิปไตย (ปิยะนุช เงินคล้าย, 2540)

จากประเด็นดังกล่าวผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลเมืองไพร อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด และนอกจากเป็นประโยชน์ต่อเทศบาลตำบลในการนำไปปรับปรุง แก้ไขการดำเนินงานในส่วนที่มีปัญหาและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนในการบริหารของเทศบาลตำบลมะขามคู่ และสอดคล้องกับนโยบายการปฏิรูปราชการที่สนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Objectives)

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลเมืองไพร อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด
2. เพื่อศึกษาแนวทางและข้อเสนอแนะความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลเมืองไพร อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลเมืองไพร อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีองค์ประกอบดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่จะใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในเขตพื้นเทศบาลตำบลเมืองไพร อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 12,234 คน

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลเมืองไพร อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 12,234 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยการเทียบกับตารางของ Krejcie and Morgan สุ่มตัวอย่างมาศึกษา โดยวิธีเจาะจง (Purposive Select) จำนวน 370 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือในการเก็บรวมรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเพื่อสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลเมืองไพร อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลเมืองไพร อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ประกอบด้วย 1. ด้านเศรษฐกิจ 2. ด้านสังคม 3. ด้านการพัฒนาสิ่งแวดล้อมและการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ และ 4. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิด โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอย่างอิสระ

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

มีการดำเนินการสร้างตามลำดับขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2. กำหนดโครงร่างของแบบสอบถามตามประเด็นสำคัญของขอบเขต โดยจัดทำแบบสอบถามตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดที่ตั้งไว้

3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามกรอบแนวความคิด นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อพิจารณาความครบถ้วน ความถูกต้องและครอบคลุมเนื้อหาของการวิจัย แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาแนะนำ

4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะของอาจารย์ที่ปรึกษาแล้ว จัดทำเป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ขอหนังสือจากมหาวิทยาลัยถึงผู้ที่เกี่ยวข้องในการเก็บข้อมูล เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูล

2. นำแบบสอบถามแจกให้กลุ่มประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม

3. จัดเก็บแบบสอบถามคืนจากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามพร้อมตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ส่งคืนกับมา

4. นำแบบสอบถามมาจัดหมวดหมู่ให้เป็นระเบียบพร้อมที่จะนำวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้นำข้อมูลที่รวบรวมได้เมื่อตรวจสอบความเรียบร้อย เพื่อเตรียมสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

1. การวิเคราะห์หาค่าสถิติพื้นฐาน โดยหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2. นำค่าคะแนนที่ได้จากการประเมินมาหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และแปลความหมายค่าเฉลี่ยโดยใช้แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามแบบ

ของลิเคิร์ท (Likert's Scale) โดยกำหนดน้ำหนักของตัวเลือกที่เป็นเกณฑ์ในการจัดลำดับ การประเมิน 5 ระดับ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนาและสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ผลการวิจัย (Research Results)

จากผลการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลเมืองไพร อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 196 ราย คิดเป็นร้อยละ 52.97 จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31–40 ปี จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 33.24 จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 128 รายคิดเป็นร้อยละ 34.60 จำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 35.68 และจำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ 15,001-20,000 บาท จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 28.11

ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลเมืองไพร อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด (= 4.07) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสังคม (= 4.20) อยู่ในระดับมาก รองลงมาด้านเศรษฐกิจ (= 4.13) อยู่ในระดับมาก รองลงมาด้านการพัฒนาสิ่งแวดล้อมและจัดการด้านทรัพยากรธรรมชาติ (= 4.01) อยู่ในระดับมาก และด้านโครงสร้างพื้นฐาน (= 3.95) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussions)

จากผลการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลเมืองไพร อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 196 ราย คิดเป็นร้อยละ 52.97 และเป็นเพศชาย จำนวน 174 ราย คิดเป็นร้อยละ 47.03 จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31–40 ปี จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 33.24 รองลงมามีอายุ 41–50 ปี จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 29.73 มีอายุ 21-30 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 21.16 มีอายุ 51-60 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 10.72 มีอายุ 18-20 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 และมีอายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 4.60 จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 128 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.60รองลงมาระดับอนุปริญญาตรีหรือ ปวส. จำนวน 104 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.11 ระดับมัธยมศึกษาหรือ ปวช. จำนวน 90 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.32 ระดับประถมศึกษา จำนวน 32 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.65 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 16 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.32 จำแนกตามอาชีพ

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 35.68 รองลงมามีอาชีพเกษตรกร จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 20.27 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 16.76 มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 53 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.32 และมีอาชีพอื่น ๆ (แม่บ้าน) จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.97 และจำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ 15,001-20,000 บาท จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 28.11 รองลงมามีรายได้ 21,000 บาท ขึ้นไป จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 26.21 มีรายได้ 10,001-15,000 บาท จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 24.86 มีรายได้ 5,000-10,000 บาท จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 15.95 และมีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.87

ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลมะขามคู่ อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง (= 4.07) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสังคม (= 4.20) อยู่ในระดับมาก รองลงมาด้านเศรษฐกิจ (= 4.13) อยู่ในระดับมาก รองลงมาด้านการพัฒนาสิ่งแวดล้อมและจัดการด้านทรัพยากรธรรมชาติ (= 4.01) อยู่ในระดับมาก และด้านโครงสร้างพื้นฐาน (= 3.95) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ จำแนกเป็นรายข้อ ดังนี้

1. ด้านเศรษฐกิจ (=4.13) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า การจัดหาแหล่งน้ำเพื่อการเกษตรมีความเพียงพอในการทำการเกษตร (= 4.47) อยู่ในระดับมาก รองลงมาการจัดและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรให้มีความรู้ในการทำการเกษตร(=4.34) อยู่ในระดับมาก และการอำนวยความสะดวกในการให้บริการของเทศบาลมีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ(=4.12) อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ วิชัย สายรักษา (2552) ได้กล่าวว่า จากการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะ และเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนครัวเรือน จำนวน 390 คน ผลการวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับปานกลางทุกด้าน ยกเว้น ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม อยู่ในระดับมาก ข้อเสนอแนะในการพัฒนา ได้แก่ เจ้าหน้าที่ควรให้บริการนอกเวลาราชการ ควรมีความรู้ความสามารถสอดคล้องกับงานที่ปฏิบัติ ปฏิบัติงานให้มีคุณภาพ ควรมีการวัดและประเมินการปฏิบัติงานในรอบปี ให้บริการสาธารณะกับประชาชนอย่างใกล้ชิดและต่อเนื่อง และควรเพิ่มประสิทธิภาพการประชาสัมพันธ์ และสอดคล้องกับ หนึ่งฤทัย ม่วงเย็น และคณะ (2552) ได้กล่าวว่า จากการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองบัว อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองบัว ใน 3 โครงการ คือ โครงการให้บริการประชาชนในช่วงเวลาพักเที่ยงและวันหยุด โครงการเทศบาลเคลื่อนที่และโครงการแจกเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 110 คน โดยใช้แบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า โครงการเทศบาลเคลื่อนที่ โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ และพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสูงที่สุด โดยประเด็นที่ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์และเป็นกันเอง

รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน ส่วนประเด็นที่พึงพอใจต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้โอกาสประชาชนแสดงความคิดเห็นอย่างเสมอภาคกัน และเจ้าหน้าที่เข้าใจ จัดเตรียมข้อมูลที่เป็นประโยชน์สำหรับการประชาคม ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ การให้ความรู้กระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน รองลงมาคือ การลงทะเบียนเหมาะสม ระยะเวลาให้บริการเหมาะสม และความคิดเห็นได้รับการบรรจุในแผน ส่วนประเด็นที่พึงพอใจต่ำสุด คือ การประชาสัมพันธ์แจ้งข้อมูลข่าวสารให้รู้ล่วงหน้าอย่างทั่วถึง ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ เอกสารประกอบมีความเหมาะสมและเพียงพอ รองลงมา คือ เครื่องเสียงมีความชัดเจนเหมาะสม ส่วนประเด็นที่พึงพอใจต่ำสุด คือ ห้องน้ำสะอาด เหมาะสมและเพียงพอ รองลงมาคือ ที่นั่งสำหรับผู้รับบริการเหมาะสมเพียงพอ

2. ด้านสังคม (= 4.20) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า การส่งเสริมการศึกษาของโรงเรียนในหมู่บ้าน เช่น ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก มีศักยภาพในการให้ความรู้แก่เด็กและเยาวชน (= 4.54) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาการประสานงานกับประชาชน เพื่อพัฒนาสังคม และการส่งเสริมให้มีกิจกรรมด้านวัฒนธรรม (= 4.53) อยู่ในระดับมากที่สุด และการจัดให้มีสถานที่การประชุมในหมู่บ้าน เช่น ศาลาประชุมประจำหมู่บ้าน (= 4.37) อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ ธนภณ พรมยม (2552) ได้กล่าวว่า จากการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของญาติผู้ป่วยที่มีต่อคุณภาพการบริการทางกายภาพบำบัดของโรงพยาบาลอ่างทอง วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของญาติผู้ป่วยที่มีต่อคุณภาพการบริการทางกายภาพบำบัดของโรงพยาบาลอ่างทอง กลุ่มตัวอย่างเป็นญาติของผู้ป่วย จำนวน 246 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า ญาติผู้ป่วยมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการทางกายภาพบำบัดของโรงพยาบาลอ่างทอง ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านการรักษาฟื้นฟู ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือ ด้านอาคารสถานที่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านเวลาการให้บริการ และด้านการนัดหมาย และไม่สอดคล้องกับ ชนวิชทร์ แก้ววัน (2552) ได้กล่าวว่า จากการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโนนบุรี อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดกาฬสินธุ์วัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะ และเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโนนบุรี อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนครัวเรือน จำนวน 316 คน ผลการวิจัย พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโนนบุรี อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง 4 ด้าน คือ การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างก้าวหน้า การให้บริการอย่างเท่าเทียม และการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ส่วนด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ข้อเสนอแนะ ควรดูแลบำรุงรักษาถนนที่ใช้ในการสัญจรไปมาให้ได้รับความสะดวก ควรเพิ่มไฟฟ้าส่องสว่างตามแยกต่างๆ และตรอกซอยให้ทั่วถึงและเพียงพอตลอดจนปรับปรุงซ่อมแซมให้ใช้งานได้ตลอดเวลา ควรเพิ่มประสิทธิภาพของงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัยให้เจ้าหน้าที่ทำงานให้รวดเร็วขึ้น ควรเก็บขยะมูลฝอยให้ครอบคลุมพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ ควรปรับปรุงแก้ไขการระบายน้ำให้มีประสิทธิภาพ และควรปรับปรุงศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

3. ด้านการพัฒนาสิ่งแวดล้อมและจัดการด้านทรัพยากรธรรมชาติ (= 4.01) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า การสนับสนุนสาธารณสุขตำบลในการป้องกันโรคติดต่อ (= 4.19) อยู่ในระดับมาก รองลงมาการดูแลรักษาสภาพแวดล้อมของตำบล (= 4.03) อยู่ในระดับมาก และการกำจัดขยะในหมู่บ้าน การดูแลรักษา สิ่งแวดล้อมในหมู่บ้าน (= 3.99) อยู่ในระดับมาก ไม่สอดคล้องกับศิริกมล วงศ์สุพชัย (2548) ได้กล่าวว่า จากการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของการรถไฟแห่งประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์ประการหนึ่ง คือ เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการบริการของการรถไฟแห่งประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างเป็น ผู้ใช้บริการของการรถไฟแห่งประเทศไทย จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ซึ่งมีความเชื่อมั่นเท่ากับ .96 ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของการรถไฟแห่งประเทศไทยในภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่ามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ด้านความพึงพอใจที่มีต่อสถานีรถไฟ ด้านความพึงพอใจที่มีต่อพนักงาน และด้านความพึงพอใจที่มีต่อการบริการทั่วไปในเรื่องความปลอดภัยจากอุบัติเหตุระหว่างการเดินทาง และสอดคล้องกับวุฒิสาร ธัญญพานิช (2548) ได้กล่าวว่า จากการวิจัยเรื่อง การศึกษาการจัดระบบการบริการสาธารณะของประชากรในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะเดื่อ วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการจัดระบบการบริการสาธารณะของประชากรในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะเดื่อ อำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุง เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มแบบเจาะจง จำนวน 70 ครัวเรือน ผลการวิจัยพบว่า การจัดลำดับความต้องการของประชาชน 8 ด้านในการจัดระบบการบริการสาธารณะของประชากรในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะเดื่อ จากความต้องการมากไปหาน้อย มีดังนี้ (1) ด้านการศึกษา (2) ด้านการส่งเสริมอาชีพ (3) ด้านต่อต้านอบายมุขและสิ่งเสพติด (4) ด้านการบริการสาธารณสุข (5) ด้านคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อม (6) ด้านการกีฬา (7) ด้านการอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม และ (8) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน จากความต้องการดังกล่าว องค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะเดื่อ อำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุง สามารถนำไปวางแผนการจัดระบบการบริการสาธารณะของประชากรในเขตพื้นที่ได้อย่างสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

4. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน (= 3.95) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า เทศบาลจัดให้มีระบบประปาที่สะดวกสบาย และน้ำที่สะอาดปลอดภัยในการอุปโภคบริโภค (= 4.03) อยู่ในระดับมาก รองลงมาเทศบาลจัดให้มีการรับษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน เพื่อให้ประชาชนได้รับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน (= 3.99) อยู่ในระดับมาก และเทศบาลจัดให้มีการบำรุงรักษาการคมนาคมให้มีมาตรฐานที่ดี (= 3.98) อยู่ในระดับมากไม่สอดคล้องกับ คณาศักดิ์ ณัฐพลพิศุทธิ์ (2548) ได้กล่าวว่า จากการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยต่อการบริการของคณะกรรมการหมู่บ้านบุศรินทร์-รามอินทรา เขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยต่อการบริการของคณะกรรมการหมู่บ้านบุศรินทร์-รามอินทรา เขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 331 คน ผลการวิจัยพบว่า ผู้อยู่อาศัยมีความพึงพอใจต่อคณะกรรมการหมู่บ้านในระดับ ปานกลางทุกด้าน โดยด้านการบริการสาธารณูปโภค ผู้อยู่อาศัยพึงพอใจสูงสุดในประเด็น มีการจัดระบบประปาทั่วถึง รองลงมาคือ มีแสงไฟส่องสว่างถนนและซอยเพียงพอ และมีการรักษาความสะอาดของถนนและซอยดีพอ ด้านระบบการบริการ ผู้

อยู่อาศัยพึงพอใจสูงสุดในประเด็นมีนโยบายการจัดระบบการบริการชัดเจน รองลงมา คือมีแนวปฏิบัติการบริการชัดเจน ด้านการบริการของคณะกรรมการหมู่บ้าน ผู้อยู่อาศัยพึงพอใจสูงสุดในประเด็น มีการสร้างความเชื่อถือและความไว้วางใจ รองลงมา คือ ให้ความเป็นกันเองกับผู้รับบริการ และด้านพนักงาน ผู้อยู่อาศัยพึงพอใจสูงสุดในประเด็น พนักงานให้การต้อนรับเมื่อมีผู้มาขอใช้บริการ รองลงมาคือ พนักงานให้ความเป็นกันเองต่อผู้รับบริการ และพนักงานสร้างความเชื่อถือและไว้วางใจ ตามลำดับ และสอดคล้องกับเจริญ มีสิน (2550) ได้กล่าวว่า จากการวิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอแก่งกระจาน ในทัศนะของผู้ใช้บริการ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอแก่งกระจาน การศึกษาครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ใช้บริการจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอแก่งกระจาน จำนวน 380 ราย ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอ แก่งกระจาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่บริการเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านสถานที่ ด้านบริการทั่วไปและด้านเทคนิคบริการตามลำดับ ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา ด้านการให้บริการทั่วไป ควรปรับปรุงประสิทธิภาพในการซ่อมบำรุงให้รวดเร็วมากกว่านี้ เพื่อผู้ใช้บริการจะได้ไม่ต้องรอคอยนาน ด้านเทคนิคบริการ ควรเพิ่มความรวดเร็ว ในการแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ควรเลือกใช้อุปกรณ์ที่สามารถรองรับการใช้งานได้มีประสิทธิภาพ มีความปลอดภัยได้มาตรฐาน ด้านเจ้าหน้าที่บริการ ควรให้ความสำคัญกับผู้ใช้บริการทุกคน พูดตอบหรือแนะนำข้อซักถามของผู้ใช้บริการอย่างสุภาพ ด้านสถานที่ให้บริการ ควรจัดให้มีที่นั่งในการรอรับบริการให้เพียงพอ และมีบริการน้ำดื่มให้กับผู้ใช้บริการ

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งนี้

1. ด้านเศรษฐกิจ เทศบาลควรมีการส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนในพื้นที่มีความรู้ในการประกอบอาชีพ

2. ด้านสังคม เทศบาลควรส่งเสริมและพัฒนาให้ประชาชนในพื้นที่เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารเทศบาล และประชาชนสามารถแสดงความคิดเห็นในการบริหารงานของเทศบาลได้

3. ด้านการพัฒนาสิ่งแวดล้อมและจัดการด้านทรัพยากรธรรมชาติ ควรให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดูแลสิ่งแวดล้อม และแนะนำการดูแลสิ่งแวดล้อมที่ถูกต้อง เช่น เสนอให้มีการกำจัดขยะ โดยจัดหาที่ทิ้งขยะให้ประชาชน และการแยกขยะ เพื่อเป็นการรักษาสิ่งแวดล้อมให้สะอาด

4. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ควรให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการด้านโครงสร้างพื้นฐาน และสร้างทัศนคติที่ดีให้กับประชาชนในการบริหารเทศบาล

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษา ถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อนำผลการศึกษามาปรับปรุงระบบการบริหารงานขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นต่อไป

เอกสารอ้างอิง (References)

คณาศักดิ์ ณัฐพลพิศุทธิ์. (2548). *ความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยต่อการบริการของคณะกรรมการหมู่บ้านบุศรินทร์-รามอินทรา เขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร.* ภาคนิพนธ์. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการทั่วไป. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

เจริญ มีสิน. (2550). *คุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอแก่งกระจาน ในทัศนะของผู้ใช้บริการ.* ภาคนิพนธ์. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการทั่วไป. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

ชนวิชทร์ แก้ววัน. (2552). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโนนบุรี อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดกาฬสินธุ์.* วิทยานิพนธ์. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

ปิยะนุช เงินคล้าย. (ม.ป.ป). *นโยบายสาธารณะ. เอกสารหมายเลข 161*. กรุงเทพมหานคร : ศูนย์เอกสารทางวิชาการคณะรัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

วิชัย สายรักษา. (2552). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย.* วิทยานิพนธ์. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.