

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบลเมือง
น้อย อำเภอรวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด

Public Satisfaction with the Administration of the Muang Noi
Subdistrict Administrative Organization, Tha Wachi District,
Roi Et Province

ชัยวัฒน์ มาคำสุข¹
Chaiwat Makhamasuk

บทคัดย่อ (Abstract)

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองน้อย อำเภอรวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด 2) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองน้อย อำเภอรวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด 3) เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองน้อย อำเภอรวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองน้อย อำเภอรวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 378 คน เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test ,F-test และ LSD. ผลการศึกษพบว่า 1. ประชาชนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 26-35 ปี ระดับการศึกษา มัธยมศึกษา/ปวช. อาชีพพนักงานเอกชน/รับจ้าง รายได้ต่อเดือน 5,001-10,000 บาท และจำนวนสมาชิกในครอบครัว 4 – 6 คน 2. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองน้อย อำเภอรวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านงบประมาณ และด้านบุคลากร ส่วนด้านการวางแผน และด้านบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 3. ประชาชนที่มี เพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน และจำนวนสมาชิกในครอบครัวต่างกันมีระดับความพึงพอใจ ต่อการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองน้อย อำเภอรวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ (Keywords): ความพึงพอใจของประชาชน; การบริหารจัดการ

Abstract

The purpose of this study was to 1) study the personal factors of the people in the Muang Noi Subdistrict Administrative Organization, Tha Wachi District, Roi Et Province. 2) To study the satisfaction of the people towards the administration of the Muang Noi

Received: 2024-04-23 Revised: 2024-05-12 Accepted: 2024-07-13

¹ มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด Roi Et Rajabhat University. Corresponding Author e-mail: khruasang1982@hotmail.com

Subdistrict Administrative Organization, Tha Wachi District, Roi Et Province. 3) The comparison of the satisfaction of the people with the management of the Muang Noi Subdistrict Administrative Organization, Tha Wachi District, Roi Et Province. royal Classified by personal factors of citizens By using a sample of people living in the area of responsibility The samples were 378 persons from the Muang Noi Subdistrict Administrative Organization, Tha Wachi District, Roi Et Province. The instrument was a questionnaire with data analysis using frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test and LSD. The study found that : 1. Most people are female, aged between 26-35 years of age, education level Secondary/Vocational Job Employee/private Monthly income 5,001-10,000 baht and the number of family members 4 - 6 people 2. People are satisfied with the administration of Muang Noi Subdistrict Administrative Organization, Tha Wachi District, Roi Et Province. Overall the satisfaction is at a medium level which is budget and personnel. Planning And service The satisfaction is at a high level. 3. People with gender, age, occupation, monthly income And the number of family members are different with the level of satisfaction To the management of Muang Noi Subdistrict Administrative Organization, Tha Wachi District, Roi Et Province Differences were statistically significant at the .05 level.

Keywords: Public Satisfaction; Administration

บทนำ (Introduction)

การปกครองท้องถิ่นเป็นการปกครองตามหลักกระจายอำนาจปกครองโดยรัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นไปดำเนินการปกครองตนเอง และจัดทำ บริการสาธารณะบางอย่างเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น โดยมีอิสระภายในขอบเขตของกฎหมายการมอบอำนาจให้ท้องถิ่นนี้ทำให้เกิด สภาพการปกครองตนเอง พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น 2558)

การจัดระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่นหรือการปกครองท้องถิ่นในประเทศไทย ได้เริ่มมาตั้งแต่รัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ในปี พ.ศ. 2440 และมีการปรับปรุงเรื่อยมาจนกระทั่ง ในปี พ.ศ. 2537 คณะรัฐมนตรีได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล ในราชกิจจานุเบกษา ทำให้สภาตำบลมีฐานะเป็นนิติบุคคลตามกฎหมาย ตั้งแต่วันที่ 2 มีนาคม 2538 และมีผลทำให้สภาตำบลที่มีรายได้ไม่รวมเงินอุดหนุน 3 ปี ย้อนหลังติดต่อกันเฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละ 150,000 บาท ได้รับการยกฐานะเป็นหน่วยบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่เรียกว่า “องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)” (กรมการปกครอง. 2538) ซึ่งเป็นหน่วยการปกครองที่เป็นรากฐานของประเทศที่ใกล้ชิดกับประชาชน ให้ความสำคัญกับการกระจายอำนาจการปกครอง เน้นการมีส่วนร่วมของประชาชน ตามแนวคิดที่ว่าภูมิปัญญาของท้องถิ่น พลังของท้องถิ่น คือ พลังแผ่นดินที่จะช่วยเสริมสร้างแผ่นดินให้มั่นคง ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบล จึงมีอิสระในการกำหนดนโยบาย การตัดสินใจในด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และด้านสาธารณสุข ที่เอื้อต่อการพัฒนาท้องถิ่น ทั้งนี้ จากการศึกษาการปฏิบัติงานพัฒนา

ท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ผ่านมา พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลยังไม่เข้าใจหรือชัดเจนในบทบาทของตนเองเท่าที่ควร ไม่ทราบนโยบายและแนวทางพัฒนาจากหน่วยเหนือ ไม่เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม ขาดแผนพัฒนาจึงทำให้ขาดข้อมูลจากประชาชนที่จะใช้ในการวางแผนแก้ปัญหา ไม่สามารถเข้าไปมีบทบาทในการแก้ปัญหาของชุมชนอย่างชัดเจน ยังคงมองปัญหาของชุมชนอยู่ในวงจำกัด และขาดฐานข้อมูลในการประมาณการใช้งบประมาณการใช้จ่าย จึงเน้นการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเป็นสำคัญ ในส่วนของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล พบว่า ยังไม่เข้าใจหลักการพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบล จึงมุ่งสร้างโครงสร้างพื้นฐานมากกว่าการดูแลผลประโยชน์ของประชาชน (ประมวล รุจนเสรี, 2541) ทำให้ภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลในสายตาของประชาชนถูกมองว่า ไม่มีคุณภาพ ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ดีเท่าที่ควร ในขณะที่การถ่ายโอนภารกิจและการกระจายอำนาจการตัดสินใจกลับมีทิศทางเพิ่มขึ้น ตามมาตราที่ 30 แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 กำหนดแผนงานและระเบียบที่จะกระจายอำนาจด้านการคลังให้แก่องค์กรท้องถิ่น มีรายได้เพิ่มขึ้นไม่น้อยกว่า ร้อยละ 35 ในปี พ.ศ. 2549 งบประมาณเหล่านี้มีความสำคัญยิ่งต่อการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชน จากบทบาทหน้าที่และปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานดังกล่าวขององค์การบริหารส่วนตำบล จึงจำเป็นที่จะต้องมีการหาแนวทางพัฒนาบทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบล ให้สามารถตอบสนองต่อปัญหา และความต้องการของชุมชนได้อย่างเต็มที่ ดังนั้นผู้ศึกษาในฐานะสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลได้พิจารณาเห็นความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น จึงสนใจศึกษาว่าประชาชนผู้อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาได้รับบริการด้านต่าง ๆ อย่างเหมาะสม ถูกต้องตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลปฏิบัติหรือไม่อย่างไร มีสิ่งใดที่องค์การบริหารส่วนตำบลควรที่จะปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลสนองตอบตามเจตนารมณ์ของบทบัญญัติตามรัฐธรรมนูญได้อย่างแท้จริง

จากความสำคัญที่กล่าวข้างต้น จึงเป็นเหตุให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาถึงรูปแบบการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชน จึงเป็นองค์ความรู้ที่เกิดจากประชาชนโดยตรง และสามารถนำไปเป็นแนวทางในการบริหารจัดการงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเมื่อน้อย อำเภอรัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ดและองค์การบริหารส่วนตำบลหรือหน่วยงานอื่น ๆ ที่บริหารจัดการคล้ายคลึงกัน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการวางแผนพัฒนาบทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบลและสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Objectives)

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลเมื่อน้อย อำเภอรัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมื่อน้อย อำเภอรัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด
3. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมื่อน้อย อำเภอรัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองน้อย อำเภอรวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองน้อย อำเภอรวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ดจำนวน 7,000 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองน้อย อำเภอรวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ดเพื่อให้ความคลาดเคลื่อนของข้อมูลน้อยที่สุดแล้วนำมาคำนวณกลุ่มตัวอย่าง ใช้หลักการคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane. 1973 : 26) จำนวนทั้งสิ้น 378 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

1. ประเภทของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม วิธีการสร้างแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างแบบสอบถามดังต่อไปนี้

1.1 ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่จะศึกษาเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

1.2 ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามชนิดต่าง ๆ จากเอกสารและตำรา

1.3 สร้างแบบสอบถามโดยกำหนดขอบเขตและเนื้อหาให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์และสามารถวัดตัวแปรที่นิยามไว้ได้

2. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัย ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือดังต่อไปนี้

2.1 การตรวจสอบคุณภาพความเที่ยงตรง (Validity) โดยนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีตลอดจนข้อมูลที่เกี่ยวข้องไปเสนอคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อตรวจสอบความถูกต้องเชิงเนื้อหาของข้อคำถามในแต่ละข้อว่าตรงตามจุดมุ่งหมายและสอดคล้องกับการวิจัยครั้งนี้หรือไม่ หลังจากนั้นนำมาแก้ไขปรับปรุงเพื่อดำเนินการในขั้นต่อไป

2.2 การหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทำการทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงที่จะศึกษาจำนวน 30 คน แล้วนำมาทดสอบหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้วิธีการของ Cronbach และวิเคราะห์โดย SPSS ซึ่งผลการวิเคราะห์ทำให้ได้ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ = 0.8585

ลักษณะของแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย มี 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นส่วนที่เกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่มารับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และจำนวนสมาชิกในครอบครัว เป็นแบบตรวจสอบรายการ จำนวน 7 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองน้อย อำเภอวังขุบุรี จังหวัดร้อยเอ็ดในด้านการวางแผน ด้านงบประมาณ ด้านการบริการ และด้านบุคลากร เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ จำนวน 22 ข้อ

5	หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด
4	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
3	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
2	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
1	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิด (Open end) ที่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอย่างเป็นอิสระ

การสร้างและหาคุณภาพของเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือตามขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองน้อย อำเภอวังขุบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด
2. ศึกษาวิธีสร้างเครื่องมือแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert) และการสร้างแบบสอบถามแบบปลายเปิดจากตำรา (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ, 2536)
3. นำแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาค้นคว้าสร้างขึ้น เสนออาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าเพื่อตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสมและให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไข
4. ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์แล้วนำเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจพิจารณาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ที่สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ (IOC: Index of Consistency)
5. นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขแล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน พิจารณาตรวจสอบหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยการหาค่า IOC ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา
6. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบแก้ไขแล้ว ไปทดลองใช้ (Try – out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน
7. นำแบบทดสอบที่ทดลองใช้ มาหาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเป็นรายข้อ โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์อย่างง่ายระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม (Item–Total Correlation)
8. นำแบบสอบถามแต่ละข้อที่มีค่าอำนาจจำแนกเข้าเกณฑ์ตามต้องการ มาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) (บุญชม ศรีสะอาด, 2545)

9. จัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ขออนุญาตจากบัณฑิตวิทยาลัย เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาค้นคว้า เพื่อใช้ประกอบกับการขออนุญาตนายกององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองน้อย อำเภอวังขุบุรี จังหวัด

ร้อยละในการแจกแบบสอบถามประชาชนที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองน้อย อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด

2. แนะนำตัวกับประชาชนผู้มารับบริการ ชี้แจงวัตถุประสงค์ในการทำวิจัย และขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3. ผู้วิจัยแจกและเก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง ตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคม 2562 – 31 ธันวาคม 2562

4. ทำการเก็บแบบสอบถามจนครบจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ตรวจสอบความสมบูรณ์ครบถ้วนของแบบสอบถามทุกฉบับ

5. นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม มาวิเคราะห์โดยวิธีการทางสถิติต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามตอนที่ 1 เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยหาค่าความถี่ (frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2. วิเคราะห์พึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองน้อย อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ทั้งโดยภาพรวมรายด้านและรายข้อ โดยหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) นำไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์แปลความหมาย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2543)

4.20-5.00	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจในมากที่สุด
3.40-4.19	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจในมาก
2.60-3.39	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจในปานกลาง
1.80-2.59	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจในน้อย
1.00-1.79	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจในน้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS และใช้สถิติดังต่อไปนี้

1. ค่าความถี่และค่าร้อยละ (Frequency and percentage) เพื่อใช้อธิบายความถี่และ ร้อยละของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองน้อย อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด

2. ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ใช้อธิบายค่าเฉลี่ยของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองน้อย อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด

3. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation: S.D.) เพื่อใช้อธิบายค่าเบี่ยงเบนของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองน้อย อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด

4. การทดสอบสมมติฐานด้วย t-test, F-test และ LSD. (Least-significant different) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ

การบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองน้อย อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยได้กำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งถ้าค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่ามีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน

ผลการวิจัย (Research Results)

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง อายุ 26 – 35 ปี มีสถานภาพสมรสแล้ว การศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช. อาชีพ พนักงานเอกชน/รับจ้าง รายได้ต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท และจำนวนสมาชิกในครอบครัว 4 – 6 คน

2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองน้อย อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านงบประมาณ และด้านบุคลากร ระดับมาก ส่วนด้านการวางแผน และด้านการบริการประชาชนมีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองน้อย อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด อยู่ในระดับปานกลาง

3. เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองน้อย อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

3.1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองน้อย อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน พบว่าเพศหญิงมีระดับความพึงพอใจด้านการวางแผน มากกว่าเพศชาย

3.2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองน้อย อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน พบว่า ประชาชนที่มีอายุไม่เกิน 25 ปี มีความพึงพอใจที่มีต่อการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองน้อย อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการวางแผน มากกว่า ประชาชนที่มีอายุ 26–35 ปี มากกว่า ประชาชนที่มีอายุ 36– 45 ปี และมากกว่า ประชาชนที่มีอายุ 46 ปีขึ้นไป ส่วนประชาชนที่มีอายุ ไม่เกิน 25 ปี มีความพึงพอใจที่มีต่อการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองน้อย อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านบุคลากร มากกว่า ประชาชนที่มีอายุ 46 ปีขึ้นไป ส่วนประชาชนที่มีอายุ 26–35 ปี มีความพึงพอใจที่มีต่อการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองน้อย อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านบุคลากรมากกว่า ประชาชนที่มีอายุ 36–45 ปี และมากกว่า ประชาชนที่มีอายุ 46 ปีขึ้นไป

3.3 ประชาชนที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองน้อย อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน พบว่า ประชาชนที่มีสถานภาพ หม้าย/หย่าร้าง มีความพึงพอใจที่มีต่อการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองน้อย อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการบริการมากกว่า ประชาชนที่มี สถานภาพโสด และมากกว่า ประชาชนที่มีสถานภาพสมรสแล้ว

3.4 ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองน้อย อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา มีความพึงพอใจที่มีต่อการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองน้อย อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการวางแผนมากกว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ปวช. และมากกว่าประชาชนที่มีการศึกษานุปริญญา/ปวส. และประชาชนที่มีระดับการปริญญาตรีขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีต่อการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองน้อย อำเภอธวัชบุรี จังหวัด

พึงพอใจที่มีต่อการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองน้อย อำเภอวังขุบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการบริการมากกว่า ประชาชนที่มีรายได้ 10,001 – 20,000 บาท และประชาชนที่มีรายได้ 5,001 – 10,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีต่อการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองน้อย อำเภอวังขุบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านบุคลากรมากกว่าประชาชนที่มีรายได้ ไม่เกิน 5,000 บาท มากกว่า ประชาชนที่มีรายได้ 10,001 – 20,000 บาท และมากกว่า ประชาชนที่มีรายได้ 20,001 บาท ขึ้นไป

3.7 ประชาชนที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองน้อย อำเภอวังขุบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน พบว่า ประชาชนที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 4-6 คน มีความพึงพอใจที่มีต่อการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองน้อย อำเภอวังขุบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการวางแผน มากกว่าประชาชนที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวไม่เกิน 3 คน และมากกว่า ประชาชนที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 7 คนขึ้นไป และประชาชนที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 4-6 คน มีความพึงพอใจที่มีต่อการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองน้อย อำเภอวังขุบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านงบประมาณ มากกว่า ประชาชนที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวไม่เกิน 3 คน และมากกว่าประชาชนที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 7 คนขึ้นไป และประชาชนที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 4 – 6 คน มีความพึงพอใจที่มีต่อการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองน้อย อำเภอวังขุบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการบริการ มากกว่า ประชาชนที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวไม่เกิน 3 คน และมากกว่า ประชาชนที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 7 คนขึ้นไป

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussions)

จากผลการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองน้อย อำเภอวังขุบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด มีประเด็นที่ผู้วิจัยได้นำมาอภิปรายผล ดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองน้อย อำเภอวังขุบุรี จังหวัดร้อยเอ็ดส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง อายุ 26-35 ปี สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ปวช. ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรุณี ส่างสาร (2540) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบทบาท และหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลทับน้ำอำเภอบางปะหันจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีสิทธิ์ออกเสียงเลือกตั้งสมาชิกสภาอบต. ปี 2540 หมู่ที่ 1 ตำบลทับน้ำ ส่วนใหญ่ อายุอยู่ระหว่าง 31-35 ปี ร้อยละ 26.87 ระดับการศึกษาจบมัธยมศึกษาตอนปลาย ร้อยละ 34.33 และอาชีพพนักงานเอกชน/รับจ้าง จำนวน รายได้ต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท

2. ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองน้อย อำเภอวังขุบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด อยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่า

2.1 ด้านการวางแผน พบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในประเด็นมีการจัดทำแผนโครงการโดยจัดลำดับตามความต้องการของประชาชน การวางแผนมีการเปิดเผยข้อมูลให้ประชาชนทราบ ประชาชนมีส่วนร่วมในการวางแผนพัฒนา และแผนที่จัดทำขึ้นตอบสนองตรงต่อความต้องการของประชาชน อยู่ในระดับมาก ส่วนการวางแผนที่เหมาะสมกับช่วงเวลาและฤดูกาล เช่น การก่อสร้างถนน การขุดลอกคลอง และการช่วยเหลือภัยแล้ง อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัยวัฒน์ ศึกษายาด (2545) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล :

ศึกษากรณีจังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า การปฏิบัติงานที่ของคณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากในด้านการวางแผน

2.2 ด้านงบประมาณ โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ในประเด็นมีความโปร่งใสตรวจสอบได้ในการบริหารงบประมาณ อยู่ในระดับมาก ส่วนมีความโปร่งใสตรวจสอบได้ในการบริหารงบประมาณ มีการจัดสรรงบประมาณตามโครงการเร่งด่วนได้ทันที เช่น ภัยธรรมชาติ ฯลฯ การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้ายประจำปี ถูกต้อง เป็นธรรม และการจัดสรรงบประมาณเหมาะสมในแต่ละโครงการ อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัยวัฒน์ ศิกขยาด (2545) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษากรณีจังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า การปฏิบัติงานที่ของคณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานปานกลางในด้านการบริหารงบประมาณ

2.3 ด้านการบริการ มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ในประเด็นมีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ความเป็นธรรมและขั้นตอนวิธีการให้บริการเรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน และความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน อยู่ในระดับมาก ส่วนขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว มีความรวดเร็วในการให้บริการ และระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนภภรณ์ สุขสมิตร (2548) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชน พบว่า มีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลอยู่ในระดับมากในด้านการให้บริการ

2.4 ด้านบุคลากร มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง พบว่า ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมากส่วนความสุภาพ กิริยามารยาท ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการให้บริการ เช่น การตอบถาม ชี้แจงข้อสงสัยแก้ปัญหา เจ้าหน้าที่ให้บริการเสมอภาคเหมือนกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติตน เช่น การไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางไม่ชอบอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และเป็นหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นใหม่ บุคลากรส่วนใหญ่มีประสบการณ์น้อยส่งผลให้การทำงานยังให้บริการประชาชนในด้านต่าง ๆ ไม่ทั่วถึง และยังไม่รวดเร็วเป็นที่พึงพอใจของประชาชน ส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง

3. เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองน้อย อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามปัจจัยพื้นฐาน คือ ประชาชนที่มีเพศ อายุ อาชีพ รายได้ และจำนวนสมาชิกในครอบครัว ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองน้อย อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ดแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัยวัฒน์ ศิกขยาด (2545) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษากรณีจังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดบุรีรัมย์ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ต่อเดือน ส่วนประชาชนที่มีสถานภาพ และการศึกษา ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองน้อย อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกัน ปัจจุบันการได้รับข่าวสารหรือความรู้ต่าง ๆ

เกี่ยวกับการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบลได้อย่างทั่วถึง จึงทำให้สถานภาพ และระดับการศึกษา มีระดับความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองน้อย อำเภอธวัชบุรี จังหวัด ร้อยเอ็ดไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

ข้อเสนอแนะของการวิจัยครั้งนี้ มีประเด็นข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้และ ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป มีรายละเอียดดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ประโยชน์ ผลการวิจัยในครั้งนี้สามารถนำเสนอ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองน้อย อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ดังนี้

1.1 ด้านการวางแผน ข้อที่มีระดับความพึงพอใจปานกลางคือ การวางแผนที่เหมาะสมกับ ช่วงเวลาและฤดูกาล เช่น การก่อสร้างถนน การขุดลอกคลอง และการช่วยเหลือภัยแล้ง ดังนั้น องค์การ บริหารส่วนตำบลพลูตาหลวง ควรมีการพิจารณาการจัดทำแผนงานต่าง ๆ ให้เหมาะสมสอดคล้องกับ ความ จำเป็น เพื่อช่วยบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ

1.2 ด้านงบประมาณ ข้อที่มีระดับความพึงพอใจปานกลาง คือ มีความโปร่งใสตรวจสอบได้ในการ บริหารงบประมาณ มีการจัดสรรงบประมาณตามโครงการเร่งด่วนได้ทันที เช่น ภัยธรรมชาติ ฯลฯ การ จัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้ายประจำปี ถูกต้องเป็นธรรม และการจัดสรร งบประมาณเหมาะสมในแต่ละโครงการ ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองน้อย อำเภอธวัชบุรี จังหวัด ร้อยเอ็ด ควรมีการวางแผนการบริหารจัดการงบประมาณสำหรับโครงการต่าง ๆ อย่างละเอียดและรัดกุม นอกจากนี้ในการจัดเก็บภาษีควรพิจารณาอย่างถี่ถ้วน และเป็นธรรมมากขึ้น

1.3 ด้านการบริการ ข้อที่มีระดับความพึงพอใจปานกลาง คือ ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความคล่องตัว มีความรวดเร็วในการให้บริการ และระยะเวลาในการให้บริการมีความ เหมาะสม ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ประเด็นดังกล่าวองค์การบริหารส่วนตำบลลาดชิด ควรมีการปรับปรุงระบบขั้นตอนการปฏิบัติงาน โดยการลดขั้นตอน การปฏิบัติงานให้รวดเร็ว เพื่อ ตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ

1.4 ด้านบุคลากร ข้อที่มีระดับความพึงพอใจปานกลาง คือ ความสุภาพกิริยามารยาทของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการให้บริการ เช่น การตอบถาม ชี้แจงข้อสงสัย แก้ปัญหาเจ้าหน้าที่ให้บริการเสมอ ภาคเหมือนกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติงาน เช่น การไม่รับสินบนไม่หา ผลประโยชน์ในทางไม่ชอบ ประเด็นดังกล่าวองค์การบริหารส่วนตำบลพลูตาหลวง ควรมีการอบรม บุคลากรในเรื่องของการให้บริการ อบรมเพิ่มเติมความรู้ในตำแหน่งหน้าที่ของพนักงานอย่างสม่ำเสมอ ตลอดจนในเรื่องของจรรยาบรรณข้าราชการ เพื่อจะทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐานเดียวกัน

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยขอเสนอแนะแนวทางสำหรับผู้สนใจศึกษาในครั้งต่อไป ดังนี้

2.1 ควรมีการศึกษการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบลในด้านต่าง ๆ ที่ส่งผลให้เกิด ความพึงพอใจต่อประชาชนผู้มาติดต่อราชการ

2.2 การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาการบริหารจัดการเพียงบางส่วนที่คาดว่าจะส่งผลต่อความพึงพอใจของบุคลากรและประชาชนที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับองค์การบริหารส่วนตำบลเท่านั้น ผู้ที่สนใจควรมีการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลอื่น ๆ อีกที่นอกเหนือจากผู้วิจัยเพื่อหาความสัมพันธ์ว่าปัจจัยตัวใดที่ส่งผลต่อความพึงพอใจหรือการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบล

2.3 การวิจัยครั้งนี้ ศึกษาเฉพาะกรณีการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดร้อยเอ็ดเท่านั้น ผู้สนใจควรมีการศึกษาเปรียบเทียบการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดอื่น ๆ อีก เพื่อหาความเหมาะสมในการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อไป

เอกสารอ้างอิง (References)

- กัลยา เนติประวัติ. (2544). การยอมรับรูปแบบการจัดองค์การทางสังคมแบบใหม่ตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีในองค์การภาครัฐ : ศึกษากรณี สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (สังคมวิทยาประยุกต์). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- โกวิทย์ พวงงาม. (2542). การปกครองท้องถิ่นไทย : หลักการและมิติใหม่ในอนาคต. กรุงเทพฯ : มูลนิธิส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น.
- ชัยวัฒน์ ศิกษยาด. (2545). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษากรณีจังหวัดบุรีรัมย์. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ดวงเดือน พันธุมนาวัน. (2539). ทฤษฎีต้นไม้อจริยธรรม การวิจัย และการพัฒนาบุคคล. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทวิชา คชรินทร์. (2541). ศักยภาพในการบริหารงานของคณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลในทัศนะของหัวหน้าส่วนราชการประจำอำเภอ : ศึกษากรณีเฉพาะจังหวัดปัตตานี. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ธนาकरโลก. (2544). การติดตามสถานการณ์ทางสังคมของประเทศไทย : ความยากจนและนโยบายสาธารณะ : บทสรุปสำหรับผู้บริหาร. กรุงเทพฯ : ธนาकरโลก.
- นภาพรณ สุขสมิตร. (2548). การบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชน. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการทั่วไป). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- บรรจบ เนียมมณี. (2523). หลักการบริหาร. กรุงเทพฯ : คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ บางเขน.
- บริบูรณ์ บ่อเกิดทรัพย์. (2534). ความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชาในสมรรถวิสัยของผู้ใต้บังคับบัญชาที่เป็นบัณฑิต สาขาส่งเสริมการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีการเกษตรแม่โจ้. บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีการเกษตรแม่โจ้.
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2530). คู่มือการวิจัยหลักการสร้างและวิเคราะห์เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.

- สมยศ นาวิการ. (2532). การเพิ่มประสิทธิภาพของการบริหาร : MBO. กรุงเทพฯ : บรรณกิจ.
- สุเทพ พานิชพันธุ์. (2541). ความพึงพอใจของเกษตรกรในการเข้าร่วมโครงการปรับโครงสร้าง
และระบบการผลิตการเกษตร จังหวัดอุบลราชธานี. บัณฑิตศึกษา
สถาบันเทคโนโลยีการเกษตรแม่โจ้.
- สุนา พูลผล และอนันต์ จันทะนี. (2543). ศักยภาพในการพึ่งพาตนเองของเทศบาล
ตำบลอรุณภูมิ อำเภอนครหลวง. คณะวิทยาการจัดการสถาบันราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.