

ความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์  
PEOPLE SATISFACTIONS TOWARDS THE GOOD GOVERNANCE  
ADMINISTRATION OF CHUMHED SUBDISTRICT  
ADMINISTRATIVE ORGANIZATION IN MUANG DISTRICT,  
BURIRAM PROVINCE

ผู้วิจัย : ภัทศากัญญา ษุภปภากร รองศาสตราจารย์ ดร. จุรีพร จันท์พาณิชย์  
สาขาการจัดการทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล และศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มจากจำนวนประชากร โดยคำนวณจากสูตรของ Taro Yamane ได้กลุ่มตัวอย่าง 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นการสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานโดยใช้ค่าคะแนนที่ (Independent Samples t – test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One –Way ANOVA) สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ด อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง พิจารณาเป็นรายด้านซึ่งด้านที่มีผลการประเมินสูงสุด คือ ด้านหลักนิติธรรม ส่วนด้านที่มีผลการประเมินต่ำสุด คือ ด้านหลักความโปร่งใส
2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ด อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ตามลักษณะประชากร จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ พบว่า โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า เพศ ในด้านหลักนิติธรรม มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สถานภาพ ในด้านหลักความคุ้มค่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ระดับการศึกษา ในด้านหลักนิติธรรม และด้านหลักความคุ้มค่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อาชีพ ในด้านหลักความโปร่งใส และด้านหลักความรับผิดชอบ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ดดังต่อไปนี้

3.1 ด้านหลักนิติธรรม ควรมีการคัดสรรเจ้าหน้าที่ให้ตรงกับตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ มีการสนับสนุนด้านการเพิ่มเติมความรู้ในด้านกฎหมาย ให้แก่เจ้าหน้าที่และประชาชนทั่วไป

3.2 ด้านหลักความโปร่งใส ควรมีการกำหนดระยะเวลาการดำเนินงานให้ตรงตามแผนงานที่กำหนดไว้ เพิ่มการประชาสัมพันธ์การดำเนินงาน ระเบียบและข้อบังคับให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง

3.3 ด้านหลักความรับผิดชอบต่อสังคม ควรมีการส่งเสริมสร้างความรัก ความสามัคคีภายในกลุ่มองค์กร และภายนอกองค์กร เพื่อนำมาซึ่งการทำงานที่ส่งผลถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริหารงานของอบต.

3.4 ด้านหลักความคุ้มค่า ควรมีการจัดซื้อจัดจ้างที่คำนึงถึงคุณภาพและอายุการใช้งานที่ยาวนาน ประหยัดและคุ้มค่าเป็นสำคัญ

#### ABSTRACT

The purposes of this research were to study and compare the level of people satisfactions towards the good governance administration of Chumhed subdistrict administrative organization in Muang district, Buriram province. The sample size was selected through 400 local people. The research instrument was a set of questionnaires. The collected data were analyzed by using percentage, mean and standard deviation. The hypothesis was tested by independent samples t-test and one-way analysis of variance. The results of the study were as follows:

1. The people satisfactions towards the good governance administration of Chumhed subdistrict administrative organization in Muang district, Buriram province as a whole was at moderate level. When considering in each aspect, it was found that the most satisfaction aspect was rule of law; whereas, the least satisfaction aspect was transparency.

2. The comparisons of people satisfaction towards the good governance administration of Chumhed subdistrict administrative organization in Muang district, Buriram province, classified by gender; age, status, educational level and occupation were not different. However, when classifying by gender, it was a significant difference at .05 level in the aspect of rule of law. In terms of status, there was a significant difference at .05 level in the aspect of worthiness;

whereas, the aspects of rule of law and worthiness showed significant differences at .05 level in terms of educational level. Also, there were significant differences at .05 level in the aspects of transparency and responsibility.

3. The suggestions for the improvement of the good governance administration of Chumhed subdistrict administrative organization were that:

3.1 In terms of the rule of law, the recruitment of personnel should be based on their responsibility, and the personnel and people should be supported and fulfilled their knowledge of law.

3.2 In terms of transparency, the duration of working performances should be based on the plan schedule, and the public relations of working performances, regulation and discipline should be increased thoroughly to people.

3.3 In terms of responsibility, the affection and unity should be supported both inside and outside the organizations and apply to work effectively and efficiently in the administration of the subdistrict administrative organizations.

3.4 In terms of worthiness, the purchase should consider the quality and usability according to the everlasting and worthwhile.

**บทนำ** นับตั้งแต่ได้มีการประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ได้กำหนดแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ ที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพ คุณธรรม และจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ และส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐใช้หลักบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารงานของท้องถิ่น และกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพิ่มขึ้น เพื่อเป็นฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย ระดับประเทศ โดยกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการบริหารตนเองทุกด้าน และเป็นหน่วยงานหลักในการให้บริการแก่ประชาชนให้ได้ประโยชน์ (สภาร่างรัฐธรรมนูญ. 2550:175-177) โดยมีเป้าหมาย เพื่อให้เกิดความผาสุก และความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนความสงบและปลอดภัยของสังคมส่วนรวม ตลอดจนประโยชน์สูงสุดของประเทศ โดยในการดำเนิน การนั้นส่วนราชการจะต้องถือประชาชนเป็นศูนย์กลาง ที่จะได้รับการจากรัฐเป็นหลักด้วย (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. 2547: ไม่ระบุเลขหน้า) ซึ่งจากสภาพปัญหาของระบบราชการไทยที่ผ่านมาคือ ความล่าช้าในการปฏิบัติงานซึ่งส่งผลทำให้ไม่สามารถให้บริการแก่ประชาชนตามความต้องการได้อย่างรวดเร็ว และยังเป็นที่มาของการถูกมองว่าภาคราชการทำงาน ไม่มีความโปร่งใส ประชาชนไม่มีความไว้วางใจและเกิด

ความเบื่อบริการในการทำงานของภาครัฐ จึงต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาในเรื่องของการให้บริการของภาครัฐ จึงเป็นอีกเรื่องหนึ่งที่จะส่งผลกระทบต่อความต้องการและเกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน ในการบริหารราชการยุคใหม่ภายใต้กรอบและหลักเกณฑ์ที่กำหนดขึ้นใน พระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 เน้นให้มีการให้บริการที่ดีขึ้นจากการใช้บริการกับภาครัฐ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน มีการลดระยะเวลาในการพิจารณา การสั่ง การอนุญาต อนุมัติหรือปฏิบัติราชการที่ผลโดยตรงต่อประชาชนให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วขึ้น โดยอาจมีการนำเทคโนโลยี สารสนเทศ มาใช้กับการปฏิบัติงาน และจัดให้มีการมอบอำนาจการตัดสินใจไปยังผู้ปฏิบัติงานนั้น ๆ โดยตรง การบริหารจัดการภาครัฐ แนวใหม่ในปัจจุบันดำเนินการภายใต้หลักธรรมาภิบาล หรือแนวทางในการจัดการปกครองสังคม การเมืองที่ดี ที่เน้นบทบาทผู้บริหารของรัฐให้เป็นผู้มีคุณภาพสูง มีจริยธรรม และให้ประชาชนมีส่วนร่วมมากขึ้น

หลักธรรมาภิบาลมีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ประการ คือ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า ที่กำหนดไว้ในระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ.2542 มีความมุ่งหมายที่สร้างระบบการบริหารที่ดีในทุกภาคส่วนของสังคมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชนโดยเน้นเฉพาะภาครัฐซึ่งหมายถึงราชการส่วนภูมิภาค และท้องถิ่นรวมถึงองค์การอิสระของรัฐจำเป็นจะต้องปรับกลไกและระบบบริหารให้มีประสิทธิภาพโปร่งใส และประชาชนมีส่วนร่วม เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยที่ไม่จำเป็นกระจายภารกิจ และทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น รวมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอมีการประกวดชิงรางวัลเพื่อสร้างขวัญ และกำลังใจในการบริหารงานขององค์กรระดับท้องถิ่นให้กับนักบริหาร และข้าราชการส่วนท้องถิ่นในทุก ๆ ปี และเพื่อพัฒนามาตรฐานธรรมาภิบาลในองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานพื้นฐานการให้บริการแก่ประชาชน ให้ได้รับประโยชน์ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์การให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนซึ่งเริ่มมีการจัดโครงการประกวดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่การบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล ตั้งแต่ปี 2546 เป็นต้นมา โดยมีเกณฑ์และวิธีการคัดเลือกแนวทางการคัดเลือกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งระดับประเทศ ระดับภาคและระดับจังหวัด ยุทธศาสตร์ในการบริหารงานตามหลัก ธรรมาภิบาลมาใช้ เพราะว่าเป็นการบริหารงานแนวใหม่ ซึ่งมีผลการวิจัยว่าการบริหารงานแบบเดิม ทำให้ผู้ใช้บริการไม่ได้รับความพึงพอใจเพราะการบริหารแบบเดิมนั้น ผู้ปฏิบัติงานเป็นใหญ่ จึงทำให้เกิดการนำเอาการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลมาใช้

องค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ดเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีขนาดใหญ่ อันดับหนึ่งในเขตอำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ มีสภาพกึ่งเมืองกึ่งชนบทเขตติดต่อกับเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ ภารกิจในการบริการสาธารณะเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ดให้อยู่ดีกินดี มีสุขภาพดี เพื่อประกอบเป็นชุมชนที่มีความเข้มแข็งพร้อมทั้งพัฒนา และจัดการทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อมให้เกิดความสมดุลต่อระบบนิเวศวิทยา พัฒนาภูมิทัศน์ พัฒนารักษาวัฒนธรรม การศึกษาและประเพณีท้องถิ่น แต่มีผลการดำเนินงานที่ผ่านมาได้รับการคัดเลือกเข้าโครงการประกวดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดี ตามหลักธรรมาภิบาลในตั้งแต่ปี พ.ศ. 2549 ผลการประเมินปรากฏว่าองค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ดได้รับรางวัลชมเชย ในปีที่ 2550 ได้รับรางวัลชนะเลิศอันดับที่ 2 แต่ต่อมาในปี 2551 ได้รับรางวัลชมเชย จะเห็นได้ว่าผลการประกวดมีอันดับที่ลดลง แสดงให้เห็นถึงผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ดว่าต้องมีการปรับปรุงและหาสาเหตุ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนระบบการบริหารงานโดยให้สอดคล้องกับการนำไปสู่การพัฒนาการจัดการภาครัฐแนวใหม่

ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นพนักงานประจำในตำแหน่งหัวหน้าส่วนการคลังขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ด จากแนวทางผลการดำเนินงานได้รับครยอชมรับในด้านรางวัลต่าง ๆ จึงแน่ใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ด อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ว่าเป็นจริงหรือไม่อย่างไร เพื่อเป็นข้อมูลให้กับคณะผู้บริหารและข้าราชการส่วนท้องถิ่นในการพัฒนาและปรับปรุงการบริหารงานให้สอดคล้องกับ “พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พุทธศักราช 2546” ต่อไป

## วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ด อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ด อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ตามลักษณะประชากร

## วิธีดำเนินการวิจัย

### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1. ประชากร ได้แก่ ผู้ที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ด อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 12,037 คน

1.2. กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้มาจากการสุ่มจากจำนวนประชากร โดยคำนวณจากสูตรของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane) ได้กลุ่มตัวอย่าง 400 คน การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง กำหนดสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชากรในแต่ละหมู่บ้าน โดยสุ่มจาก 22 หมู่บ้าน ด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

## 2. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง การเก็บข้อมูลในลักษณะ face to face คือ ผู้ทำการวิจัยเป็นผู้ถามแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามคืน ทั้งสิ้นจำนวน 400 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

## 3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยขึ้นโดยได้รับคำปรึกษาจากคณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ แบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการและแบบมาตราส่วนประมาณค่า จำนวน 30 ชุด นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มที่มีในกลุ่มตัวอย่าง เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

## 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ โดยดำเนินการดังนี้  
ศึกษาลักษณะประชากรของกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจในการบริหารงานตามหลัก ธรรมชาติขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ด อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ วิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา เช่น ร้อยละ แจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเปรียบเทียบค่าคะแนนที่ (Independent Samples t – test) และการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA) โดยจัดลำดับนำเสนอข้อมูลเป็นตารางประกอบคำอธิบาย

## สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานตามหลักธรรมชาติขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ด อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ประชาชนในเขตตำบลชุมเห็ด อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นชาย จำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 57 เป็นหญิงจำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 43 มีอายุระหว่าง 35 – 50 ปี จำนวน

การประชุมทางวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา

ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ครั้งที่ 3

136 คน คิดเป็นร้อยละ 34 เป็น สมรส จำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 58.50 จบ การศึกษาระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษา จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 55.25 ประกอบอาชีพ เกษตรกรรม จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 35.50

2. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ด อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบต่อสังคมและหลักความคุ้มค่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านหลักนิติธรรม อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

2.1 ด้านหลักนิติธรรม กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก การนำปัญหาความเดือดร้อนที่จำเป็นเร่งด่วนของประชาชนเป็นหลักในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นและนำเข้าสู่ข้อบัญญัติงบประมาณ อยู่ในระดับแรก เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ อยู่ในระดับสุดท้าย

2.2 ด้านหลักคุณธรรม กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีการส่งเสริมให้ผู้บริหารและสมาชิกท้องถิ่นมีจิตสำนึกของความเป็นผู้แทนประชาชน และปฏิบัติหน้าที่ด้วยความถูกต้อง ซื่อสัตย์ และสุจริต โดยมีการอบรมธรรมะ การเข้าค่าย จริยธรรม อยู่ในระดับแรก ประชาชนได้รับคำชี้แจงหรือการแก้ไขปัญหา กรณีมีการร้องเรียน เกี่ยวกับการปฏิบัติงานไม่ถูกต้องเหมาะสมของอบต. อยู่ในระดับสุดท้าย

2.3 ด้านหลักความโปร่งใส กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ประชาชนรับรู้การจัดซื้อจัดจ้างของอบต.ตามแผนการจัดซื้อจัดจ้าง โดยผ่าน website ของอบต. ของจังหวัด ของกรมส่งเสริมและส่งโดยตรงกับผู้รับจ้าง อยู่ในระดับแรก การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ระเบียบและข้อบังคับขององค์การบริหารส่วนตำบล เช่น website ของอบต. ศูนย์รวมข่าวของอบต. ป้ายประชาสัมพันธ์ อยู่ในระดับสุดท้าย

2.4 ด้านหลักการมีส่วนร่วม กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง อบต.ส่งเสริมการรวมกลุ่มของประชาชนและการดำเนินกิจกรรมขององค์กร ประชาชนและกลุ่มต่าง ๆ โดยการจัดสรรงบประมาณสนับสนุน อยู่ในระดับแรก อบต.มีการจัด กิจกรรมเพิ่มความสามัคคี อยู่ในระดับสุดท้าย

2.5 ด้านหลักความรับผิดชอบต่อสังคม กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบต่อในการปฏิบัติหน้าที่และปฏิบัติงานเต็มเวลา ราชการ อยู่

2.5.1 จำแนกตามอายุ พบว่าประชาชนที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ด อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมไม่มีความแตกต่างกัน

2.5.2 จำแนกตามสถานภาพ พบว่าประชาชนที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ด อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านหลักความคุ้มค่า มีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

2.5.3 จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ด อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านหลักนิติธรรม และด้านหลักความคุ้มค่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงได้ทำการทดสอบเป็นรายคู่ ผลปรากฏว่า ในด้านหลักนิติธรรม ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีกับระดับมัธยมศึกษา มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และในด้านหลักความคุ้มค่า ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษากับระดับมัธยมศึกษา มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.5.4 จำแนกตามอาชีพ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ด อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความโปร่งใส และด้านหลักความรับผิดชอบมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงได้ทำการทดสอบเป็นรายคู่ ผลปรากฏว่า ในด้านหลักความโปร่งใส ที่มีอาชีพเกษตรกรรมกับอาชีพนักศึกษา มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และในด้านหลักความรับผิดชอบ ที่มีอาชีพเกษตรกรรมกับอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ และอาชีพเกษตรกรรมกับอาชีพนักศึกษา มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

## อภิปรายผล

1. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ด อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบต่อและหลักความคุ้มค่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรรม สภาพสังคมแม้จะมีการพัฒนาในระดับหนึ่งแล้วก็ตาม แต่ยังคงมี



ความเป็นสังคมชนบทอยู่มากกว่าสังคมเมือง การดำเนินชีวิตของประชาชนในแต่ละวัน ส่วนมากจะสนใจแต่เรื่องการทำมาหากิน ไม่มีโอกาสที่จะสนใจหรือติดตามข่าวสารบ้านเมือง และมีได้มีเวลาเข้าร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ที่ อบต. จัดขึ้น ทำให้การตอบแบบสอบถามอยู่ในระหว่างช่วงระดับปานกลาง เพราะการตัดสินใจที่จะตอบในแต่ละข้อ อาจจะไม่มีความรู้หรือไม่ทราบข้อเท็จจริง จึงเลือกตอบแบบกึ่งกลางมากกว่าที่จะตอบในระดับมากที่สุด แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ใน ด้านหลักนิติธรรม มีคะแนนเฉลี่ยมากเป็นอันดับแรก อาจเป็นเพราะ อบต. ได้มีการจัดประชาคมในระดับหมู่บ้าน เพื่อให้ประชาชนพิจารณาความจำเป็นเร่งด่วนในปัญหา และนำมาจัดลำดับความสำคัญในการจัดทำแผนพัฒนาตำบล และนำเข้าข้อบัญญัติงบประมาณ โดยยึดหลักความเสมอภาค มีการให้บริการแก่ประชาชนในทุกระดับเท่าเทียมกัน ในด้านความโปร่งใส มีคะแนนเฉลี่ยเป็นอันดับสุดท้าย อาจเป็นเพราะอบต. ชุมเห็ด มีช่องทางกรรประชาสัมพันธ์ส่วนใหญ่ผ่าน website ซึ่งระบบการสื่อสารดังกล่าว ยังไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ในเขตตำบลชุมเห็ด ทำให้ประชาชนมิได้มีโอกาสได้รับรู้การดำเนินงานของอบต. และในบางครั้งที่ประชาสัมพันธ์โดยผ่านผู้นำหมู่บ้าน ก็อาจไม่ทั่วถึงทุกหลังคาเรือน จึงส่งผลให้ผลการวิจัย มีความแตกต่างกันเป็นลำดับสุดท้าย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวิจิตราภรณ์ ไชยโคตร (2550 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า การประเมินการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านที่ผลการประเมินสูงสุด คือ ด้านนิติธรรม รองลงมาคือ ด้านความคุ้มค่า ส่วนด้านที่มีผลการประเมินต่ำสุด คือ ด้านความโปร่งใส

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ด อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบและหลักความคุ้มค่า ตามลักษณะทางประชากร โดยจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ โดยรวมไม่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะ การบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ได้มีการรวบรวมปัญหาและข้อมูลต่าง ๆ เพื่อนำมาวิเคราะห์หาความจำเป็นและความต้องการของประชาชนในเขตตำบล หลังจากนั้นมีการวางแผนการดำเนินการตามขั้นตอนอย่างถูกต้องชัดเจน มีการจัดสรรงบประมาณให้แต่ละด้านอย่างเพียงพอ มีความเหมาะสมไม่เกิดปัญหาความขัดแย้งในการดำเนินงานทุกโครงการของการบริหารจัดการมีการตรวจรับและการตรวจสอบความถูกต้อง มีความโปร่งใสคณะกรรมการยอมรับในผลงานที่ได้ดำเนินการ รวมทั้งประชาชนในเขตตำบลชุมเห็ดก็ได้รับการบริการอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกันไม่ว่าจะเป็นเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพใด ส่งผลให้กลุ่มตัวอย่างให้ความพึงพอใจในการบริหารงานตามหลักธรร

มาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ด แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเอกเซอร์ เดชะ (2541 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาทัศนคติของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองผึ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อเป้าหมายในด้านการเมือง การบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นอย่างดี เพราะอบต.แห่งนี้ ได้ดำเนินการบริหารด้วยดีตลอดมา และเป็นທີ່ประจักษ์ในความพึงพอใจของประชาชน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าดังต่อไปนี้

2.1 จำแนกตามเพศ ด้านหลักนิติธรรม พบว่า เพศชายกับเพศหญิง มีความแตกต่างที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเพศหญิงมีความละเอียดอ่อนกว่าเพศชาย และได้รับความไม่เท่าเทียมกันมาตั้งแต่สมัยก่อน ทำให้มีแนวคิดเกี่ยวกับเรื่องนี้ว่าไม่ยุติธรรมกับสิ่งที่ได้รับ ซึ่งสอดคล้องกับหลักเกณฑ์สำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะใน หลักว่าด้วยความเสมอภาค ที่มีต่อการบริการสาธารณะซึ่งประชาชนทุกคนมีสิทธิเท่าเทียมกันและคนทุกคนซึ่งใช้บริการสาธารณะเดียวกันจะต้องอยู่ภายใต้กฎเกณฑ์เดียวกัน

2.2 จำแนกตามสถานภาพ ด้านหลักความคุ้มค่า พบว่า กลุ่มสมรสกับกลุ่มโสด มีความแตกต่างที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อาจเป็นเพราะว่ากลุ่มสมรสเป็นกลุ่มที่มีภาระต้องรับผิดชอบมากต้องดูแลในครอบครัว เน้นความต้องการที่จะสร้างความมั่นคงให้กับครอบครัวเป็นหลัก ดังนั้นก่อนจะตัดสินใจซื้อหรือใช้จ่ายอะไร ต้องคำนึงถึงความประหยัด และคุ้มค่าเป็นส่วนใหญ่ ในด้านเวลาจะต้องมีการบริหารเวลาเนื่องจากต้องทำงานพร้อมกับต้องดูแลครอบครัวจึงไม่ค่อยมีเวลาว่างจึงต้องการเวลาที่กระชับ และรวดเร็วลดขั้นตอนในการใช้เวลาให้มากที่สุด ส่วนกลุ่มโสด ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีภาระความรับผิดชอบน้อยกว่า มีอำนาจซื้อมากกว่า ดังนั้นการใช้จ่ายจึงไม่ได้มีความรอบคอบเท่าที่ควรการคำนึงถึงความประหยัดและคุ้มค่าก็จะลดลง เน้นเพียงความสะดวกสบายเป็นหลัก ในด้านเวลาจะมีเวลาที่ไม่จำกัดมากสำหรับการให้บริการจะเน้นความประทับใจจากผู้ให้บริการมากกว่าเน้นในเรื่องระยะเวลาสอดคล้องกับการหลักการให้บริการเป็นเลิศ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจบริการทำงานฉับไว ปราศรัยไพเราะ เหมาะสมโอกาส ไม่ขาดน้ำใจ

2.3 จำแนกตามระดับการศึกษา ผลวิจัยพบว่า ด้านหลักนิติธรรม และด้านหลักความคุ้มค่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงได้ทำการทดสอบเป็นรายคู่

ด้านหลักนิติธรรม พบว่า ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีกับระดับมัธยมศึกษา มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อาจเป็นเพราะกลุ่มที่มีการศึกษาในระดับสูงกว่าระดับปริญญาตรี ถึงแม้จะมีเพียงเล็กน้อยแต่ส่วนใหญ่จะมี

ตำแหน่งในระดับผู้บริหาร ซึ่งเป็นผู้ที่มีหลักการคิดวิเคราะห์ได้ดีกว่า มองการดำเนินงานของ อบต. ได้ละเอียดกว่า และเห็นประโยชน์ความสำคัญ ของการนำปัญหาเร่งด่วนที่ควรได้รับการ แก้ไขมาพิจารณา ก่อน เป็นผู้มีโอกาสได้เข้ามาร่วมกิจกรรมต่าง ๆ เช่น เป็นคณะกรรมการใน การจัดซื้อจัดจ้าง กรรมการในการจัดทำแผนพัฒนาตำบล การมาใช้บริการด้านชำระภาษี การขอใบอนุญาตก่อสร้างอาคาร ซึ่งแตกต่างจากกลุ่มอื่น ๆ ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษา ซึ่งเป็นระดับที่กำลังศึกษาอยู่ คุณสมบัติด้านคุณวุฒิ หลักการคิดวิเคราะห์จึง น้อยกว่าผู้อยู่ในระดับผู้บริหาร การเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ก็จะมีได้รับการ ยอมรับจากประชาคมหมู่บ้าน

ด้านหลักความคุ้มค่า พบว่า กลุ่มที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษา กับ กลุ่มมัธยมศึกษา มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อาจเป็นเพราะ กลุ่มระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาจะเป็นชาวบ้านที่มีที่มีอายุประมาณ 50 ปีขึ้นไป ซึ่ง คนสมัยก่อนจะมีการศึกษาภาคบังคับไม่น้อยกว่าระดับประถมศึกษาทำให้คนแก่สมัยก่อนมิได้ สนใจที่จะเรียนในระดับสูง แต่มีประสบการณ์จากการใช้ชีวิตประจำวันมากทำให้มีความ รอบคอบ ในเรื่องการใช้จ่ายก็จะจ่ายเท่าที่จำเป็น เวลาในแต่ละวันจะมีเวลาว่างมาก เพราะ ลูก ๆ จะให้อยู่ดูแลบ้านเป็นส่วนใหญ่ ส่วนนักศึกษาเป็นอาชีพที่ยังพึ่งตนเองมิได้ ต้องได้รับ การอบรมสั่งสอนจากผู้ปกครอง ยังไม่สามารถตัดสินใจในเรื่องการใช้จ่ายเงินได้ เพราะต้องขอ ผู้ปกครองใช้ เวลาส่วนใหญ่จะอยู่กับการเล่าเรียนศึกษา กิจกรรมต่าง ๆ ที่อบต.จัดขึ้นจะได้เข้า ร่วมเฉพาะที่เกี่ยวกับกิจกรรมด้านนั้นเท่านั้น เช่น การแข่งขันกีฬา จึงทำให้การตอบ แบบสอบถามมีความแตกต่างกัน

2.5 เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่าด้านความโปร่งใส และด้านหลักความ รับผิดชอบ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 จึงได้ทำการทดสอบเป็นรายคู่

ด้านความโปร่งใส พบว่า ที่มีอาชีพเกษตรกรกับอาชีพนักศึกษา มีความแตกต่าง กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะจากสภาพทั่วไปของอบต.ชุมเห็ด ซึ่งเป็นอบต.ที่ยังมิได้มีการพัฒนาด้านระบบการสื่อสารที่ทั่วถึง ส่วนใหญ่จะใช้มือถือในการ สื่อสารระบบอินเทอร์เน็ตในมือถือก็มีค่าใช้จ่ายสูงและเข้าไปดูได้ยากถ้าไม่มีความรู้ ทำให้การ ตรวจสอบหรือรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านสื่อประชาสัมพันธ์มีน้อยจึงมีทราบข้อมูลด้านการ บริหารงานของอบต.อย่างแท้จริง ซึ่งอาชีพเกษตรกรส่วนใหญ่เป็นชาวบ้านที่มีฐานะยากจนไม่ ค่อยมีความรู้มีความคิดในเรื่องสื่อผ่านทางอินเทอร์เน็ตเท่ากับนักศึกษาซึ่งมีความรู้ความเข้าใจ ด้านสื่อทางอินเทอร์เน็ตมากกว่าจึงทำให้เกิดความแตกต่างกัน

ด้านความรับผิดชอบ พบว่า มีจำนวน 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มอาชีพเกษตรกรกับ อาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ และกลุ่มอาชีพเกษตรกรกับอาชีพนักศึกษา อาจเป็นเพราะกลุ่ม

อาชีพเกษตรกรเป็นกลุ่มอาชีพที่มีจุดประสงค์เพียงประโยชน์ของตนเองเป็นส่วนใหญ่โดยมิได้คำนึงถึงประโยชน์ของส่วนรวมเท่าที่ควร ซึ่งแตกต่างจากกลุ่มอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจและกลุ่มนักศึกษา เป็นผู้ที่ได้รับความรู้ ได้รับการขัดเกลาความคิด ความเสียสละเพื่อส่วนรวม การจัดซื้อจัดจ้างอย่างไรให้โปร่งใส มีความรับผิดชอบต่อตนเองและผู้อื่นจึงสามารถตอบข้อเท็จจริง สามารถเปรียบเทียบการบริหารจัดการที่ดีอย่างไรจะส่งผลถึงสภาพความเป็นอยู่ของประชาชนในเขตตำบลที่ศึกษาได้

### ข้อเสนอแนะ

ผลที่ได้จากการทำวิจัยในครั้งนี้ทำให้ทราบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่ในด้านที่พบข้อบกพร่องควรมีการปรับปรุงการบริหารงาน เพื่อนำไปสู่องค์การบริหารส่วนตำบลที่มีการบริหารจัดการที่ดีต่อไป โดยเน้นในด้านดังต่อไปนี้

1.1 ด้านหลักนิติธรรม ควรมีคำสั่งรื้อเจ้าหน้าที่ให้ตรงกับตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ มีการสนับสนุนด้านการเพิ่มเติมความรู้ในด้านกฎหมาย ให้แก่เจ้าหน้าที่และประชาชนทั่วไป เช่น ให้งบประมาณด้านการศึกษา จัดการฝึกอบรมหรือส่งเข้าร่วมอบรม

1.2 ด้านหลักความโปร่งใส ควรมีการกำหนดระยะเวลาการดำเนินงานให้ตรงตามแผนงานที่กำหนดไว้ เพิ่มการประชาสัมพันธ์การดำเนินงาน ระเบียบและข้อบังคับให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง

1.3 ด้านหลักความรับผิดชอบต่อสังคม ควรมุ่งส่งเสริมสร้างความรัก ความสามัคคีภายในกลุ่มองค์กร และภายนอกองค์กร เพื่อนำมาซึ่งการทำงานที่ส่งผลถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริหารงานของอบต.

1.4 ด้านหลักความคุ้มค่า ควรมีการจัดซื้อจัดจ้างที่ควรคำนึงถึงคุณภาพและอายุการใช้งานที่ยาวนาน ประหยัดและคุ้มค่าเป็นสำคัญ

### เอกสารอ้างอิง

กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. (ม.ป.ป.). **การจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการ**

**บ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.** สำนักงานมาตรฐานการบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.

กรองแก้ว พูนสุข. (2542). **พฤติกรรมองค์กร.** กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กระทรวงศึกษาธิการ. (2547). **เอกสารประกอบการศึกษด้วยตนเอง.** กรุงเทพฯ :

สำนักพิมพ์กระทรวงศึกษาธิการ.

- เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. (2551). **วารสารวิชาการศิลปะศาสตร์ประยุกต์**. ปีที่ 1. มหาวิทยาลัยศิลปะศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้า กรุงเทพฯ.
- ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์. (2551). **พฤติกรรมองค์กร**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- นพดล เสงเจริญ. (ม.ป.ป.). **การปฏิบัติตามรอยพระยุคลบาทกับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี**. กรุงเทพฯ : ดอกหญ้า.
- นันทพล พงศธรวิสุทธิ. (2548). **บทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบลกับการสร้างระบบการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล : กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลสันนาเม็ง**. วิทยุวารัฐศาสตร์มหาบัณฑิต. สาขาการเมืองและการปกครอง. เชียงใหม่.
- นันทวัฒน์ บรรมานันท์. (2547). **หลักกฎหมายปกครอง เกี่ยวกับการบริการสาธารณะ**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : วิทยุชน.
- เนตร์พัฒนา ยาวีราช. (2546). **การจัดการสมัยใหม่**. กรุงเทพฯ : เซ็นทรัลเอ็กเพรส.
- ประยูร กาญจนดูล. (2549). **กฎหมายปกครอง**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2541). **จิตวิทยาวัยรุ่น**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์สหมิตรออฟเซท.
- พูนพิพัฒน์ ปัตตาเทสัง. (2551). **การบริหารงานคลังขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอหนองหงส์**. ภาคนิพนธ์ (รัฐประศาสนศาสตร์). บุรีรัมย์ : มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- มนัสนันท์ ไส้หนารายณ์. (2551). **ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อบทบาทหน้าที่ตามหลักธรรมาภิบาลของนายกเทศมนตรีเทศบาลเมืองนารอง**. ภาคนิพนธ์ (รัฐประศาสนศาสตร์). บุรีรัมย์ : มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- วิจิตรภรณ์ ไชยโคตร. (2550). **การประเมินการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ของเทศบาลตำบลบรบือ**. วิทยานิพนธ์ (รัฐประศาสนศาสตร์). มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
- วินัย สมจิตร. (ม.ป.ป.). **หลักการบริหารการศึกษา**. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2550). **การบริหารจัดการและการพัฒนาของหน่วยงานของรัฐ**. -- กรุงเทพฯ : เอ็กซเปอร์เน็ต. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน. (2546). **ชุดการเรียนรู้ด้วยตนเอง หลักสูตรการบริหารงาน การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : อาทิตยโปรดักส์กรุ๊ป.

สถาบันพัฒนาบุคลากรท้องถิ่น. (ม.ป.ป.). เอกสารประกอบการศึกษาอบรมและสัมมนา  
**หลักสูตร หัวหน้าส่วนการคลังองค์การบริหารส่วนตำบลและหลักสูตร**  
**หัวหน้าส่วนโยธาองค์การบริหารส่วนตำบล.** กรุงเทพฯ.

สมยศ นาวิการ.(2536) การบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : ดอกหญ้า.

สมยศ นาวิการ.(2543) การบริหารเพื่อความเป็นเลิศ. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : บรรณกิจ  
 เทรตตั้ง.

สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ. (2551). **คู่มือเจ้าหน้าที่**  
**ของรัฐสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการป้องกันและปราบปรามการ**  
**ทุจริต.** พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ศรีเมืองการพิมพ์.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.(2547). **ราชการยุคใหม่ให้บริการเพื่อ**  
**ประโยชน์สุขประชาชน** มติชนรายสัปดาห์ วันที่ 25 มิถุนายน – 1 กรกฎาคม  
 2547. ปีที่ 24. ฉบับที่ 1245

สภาวางรัฐธรรมนูญ แห่งราชอาณาจักรไทย. (2550). ร่างรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย.  
 กรุงเทพฯ : พิมพ์ชุมนุมสหกรณ์.

อัจฉรา ไทบุญ. (2538). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบ และกระบวนการ**  
**ให้บริการของสำนักงานเทศบาลเมืองนครนายก.** ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนา  
 สังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตบริหารศาสตร์.

เอกเขาวี เดชะ. (2541). **ทัศนะของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วน**  
**ตำบล หนองผึ้ง.** วิทยานิพนธ์. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

อมรศักดิ์ ศรีวิจารณ์ไยถิ่น. (2549). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ**  
**เทศบาลตำบลกิ่งเอน อำเภอบำราศ จังหวัดสุรินทร์.** วิทยานิพนธ์ รป.ม. (รัฐ  
 ประศาสนศาสตร์).บุรีรัมย์ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.

อำนาจ อยู่สาโก. (2549). **ทัศนะของประชาชนในการให้บริการของเทศบาลเมือง**  
**บุรีรัมย์.** วิทยานิพนธ์ (รัฐประศาสนศาสตร์). บุรีรัมย์ : มหาวิทยาลัยราชภัฏ  
 บุรีรัมย์.

Infrastructure, Canada. (2006). from <http://www.dopa.go.th/rawiwan/develop/e-citizen.htm>.

Stipak, B. (1979). Citizen Satisfaction with Urban Services: Potential Misuse as a  
 Performance Indicatial Public Administration Review. 20(36):46-52;  
 January – February.