

ความพึงพอใจของประชาชนในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลพร่อน อำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา

มุฮัมหมัดอัฟฟาน เจ๊ะอูมา, นัชรูดีน ลิตอง¹

อาจารย์มะสับรี ยามา, อาจารย์อภิชาติ อนุบุตร, อาจารย์แวมามู แวะหะมะ, อาจารย์เวคิน วุฒิมวงค์²

บทคัดย่อ

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตำบลพร่อน อำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลพร่อน เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลพร่อน และเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะโดยศึกษาจากประชาชนกลุ่มตัวอย่างจำนวน 372 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลสถิติใช้ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ F-test

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลพร่อน อำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจทั้ง 6 ด้านอยู่ในระดับมาก (\bar{x} = 4.09, S.D. = 0.64) จำแนกเป็นรายด้าน ดังนี้ 1.) ด้านการพัฒนาอาชีพ จำนวน 193 คน (\bar{x} = 4.10, S.D. = 0.75) 2.) ด้านการสวัสดิการสังคม จำนวน 199 คน (\bar{x} = 4.08, S.D. = 0.74) 3.) ด้านการส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม จำนวน 211 คน (\bar{x} = 4.08, S.D. = 0.72) 4.) ด้านการจัดการสาธารณสุขปโภค จำนวน 214 คน (\bar{x} = 4.06, S.D. = 0.71) 5.) ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน จำนวน 214 คน (\bar{x} = 4.06, S.D. = 0.70) และ 6.) ด้านการรักษาความสงบเรียบร้อยและป้องกันบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 192 คน (\bar{x} = 4.08, S.D. = 0.64)

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ, ในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลพร่อน

บทนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลเริ่มจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติปี พ.ศ.2537 ต่อมาในปี พ.ศ.2551 ได้มีการกำหนดให้มีราชการบริหารส่วนภูมิภาคและจัดตั้งสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น เพื่อทำหน้าที่ประสานงานและปฏิบัติหน้าที่ในฐานะตัวแทนกรมและฐานะนิติบุคคล (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2551)

ตาม พ.ร.บ.ปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ.2545 กระทรวงมหาดไทย การปกครองท้องถิ่นเป็นองค์กรที่ไม่สามารถปกครองตนเองได้ และไม่สามารถปล่อยให้อิสระได้ จะเน้นให้ท้องถิ่นต้องทำรายงานและทำแผนงานต่อรัฐบาลกลางก่อนการตัดสินใจใด ๆ เน้นการกระทำตามคำสั่งหรือคำอนุมัติ และเน้นว่าท้องถิ่นเป็นองค์กรช่วยงานบริหารของรัฐบาลกลางเป็นสำคัญ ไม่ใช่หน่วยที่จะคิดเอง และดำเนินการต่าง ๆ อย่างเป็นอิสระด้วยตนเอง มีลักษณะเป็นท้องถิ่นนิยม (Localism) เน้นว่าท้องถิ่นมีฐานะเป็นนิติบุคคลที่เสมือนกับรัฐ ช่วยทำงานให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือเป็นพนักงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หากรัฐกับท้องถิ่น มีสถานะเสมอกัน การกระจายอำนาจทางการเมือง ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่สามารถดำเนินการได้คล้ายๆ กับการมีรัฐบาลภูมิภาคขึ้นหลายแห่งภายในประเทศหนึ่งๆ เป็นการเกิดรัฐกระจายอำนาจทางการเมือง เชิงภูมิภาค (Regionalized Unitary State) มิใช่เป็นรัฐเดี่ยวแบบดั้งเดิม (Classical Unitary State) ที่มีการรวมศูนย์อำนาจทุกประการไว้ที่ศูนย์กลางและอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการบำบัดทุกข์บำรุงสุข การรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน การอำนวยความสะดวกเป็นธรรมของสังคม การส่งเสริมและพัฒนาการเมืองการปกครอง การพัฒนาการบริหารราชการ

¹ นักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์พัฒนาชุมชน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

² อาจารย์ประจำหลักสูตรสาขาวิชาการพัฒนาชุมชน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

ส่วนภูมิภาค การปกครองท้องถิ่น และราชการอื่น ๆ ตามที่มีกฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกระทรวงมหาดไทยหรือส่วนราชการที่สังกัดกระทรวงมหาดไทย (กระทรวงมหาดไทย : Ministry of Interior)

การบริหารราชการส่วนภูมิภาคใช้หลักการแบ่งอำนาจโดยราชการส่วนกลางเป็นเจ้าของอำนาจแล้วแบ่งอำนาจการบังคับบัญชาและการวินิจฉัยสั่งการให้แก่ภูมิภาคนำไปปฏิบัติ ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน ทั้งนี้จะต้องไม่ขัดต่อนโยบายของส่วนกลางหรือของคณะรัฐมนตรีหรือตัวบทกฎหมายของประเทศ การบริหารราชการส่วนภูมิภาค ได้มีการปรับปรุงแก้ไขและวิวัฒนาการมาตามลำดับแต่ไม่เป็นไปตามความมุ่งหมายเท่าไรนัก จึงทำให้เกิดแนวคิดที่จะปรับปรุงบทบาทของสภาจังหวัดให้มีประสิทธิภาพโดยให้ ประชาชนได้เข้ามา มีส่วนในการปกครองตนเองยิ่งขึ้นในปี พ.ศ. 2498 อันมีผลให้เกิด "องค์การบริหารส่วนจังหวัด" ขึ้นตามภูมิภาค

การปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นการจัดรูปแบบการปกครองในลักษณะของการกระจายอำนาจภารกิจของรัฐบาลจากส่วนกลางไปให้แก่ท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วม ในการปกครองของการบริหารท้องถิ่นเพื่อประโยชน์ของท้องถิ่นเอง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาท้องถิ่นให้มีความเจริญก้าวหน้า และสนองต่อความต้องการของประชาชนในด้านต่าง ๆ ได้ดีที่สุดในด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การบริหาร โครงสร้างของสังคมชนบท เป็นรากฐานสำคัญของประเทศ และยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนาอย่างมีส่วนร่วม ทำให้รายได้สูง มีความมั่นคง และยั่งยืน (สุรพงษ์ มาลี, 2549) การปกครองส่วนท้องถิ่น ย่อมมีอำนาจหน้าที่โดยทั่วไปในการดูแลและจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น และมีอิสระในการกำหนดนโยบายการบริหารการจัดบริการสาธารณะ การบริหารบุคคล การเงินและการคลังและมีอำนาจหน้าที่ของตนเอง แต่ต้องคำนึงถึงความสอดคล้องกับการพัฒนาของจังหวัดและประเทศเป็นรวมด้วย และตอบสนองความต้องการของชุมชนในตำบลหรือหมู่บ้านอย่างทั่วถึง

การจัดรูปองค์การบริหารส่วนจังหวัดตามพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 ฐานะของสภาจังหวัดตามพระราชบัญญัตินี้มีลักษณะเป็นองค์กรที่ทำหน้าที่ให้คำปรึกษาหารือแนะนำแก่กรมการจังหวัด โดยยังไม่ได้มีฐานะเป็นนิติบุคคลที่แยกต่างหากจากราชการบริหารส่วนภูมิภาค ต่อมาได้มีการตราพระราชบัญญัติสภาจังหวัด พ.ศ. 2481 ขึ้น โดยมีความประสงค์ที่จะแยกกฎหมายที่เกี่ยวกับสภาจังหวัดไว้โดยเฉพาะสภาจังหวัด ยังทำหน้าที่เป็นสภาที่ปรึกษาของกรมการจังหวัดเช่นเดิม ต่อมาพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2495 กำหนดให้ผู้ว่าราชการจังหวัด เป็นหัวหน้าปกครองบังคับบัญชาข้าราชการ และรับผิดชอบการบริหารราชการในจังหวัดของกระทรวง ทบวง กรม ต่างๆ ตามกฎหมายแม่บทว่าด้วยการจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน ต่อมาได้เปลี่ยนแปลงเป็นสภาที่ปรึกษาของกรมการจังหวัดและผู้ว่าราชการจังหวัดแต่ยังทับซ้อนกับองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปอื่น ๆ ได้แก่ เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล ตลอดจนเรื่องรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งมีแหล่งรายได้ที่แตกต่างไปจากองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ

ทั้งนี้องค์การบริหารส่วนตำบล หรือ (อบต.) ซึ่งเป็นหนึ่งในรูปแบบขององค์การปกครองท้องถิ่นก็ยังประสบปัญหาในการบริหารงานหลายประการ ซึ่งเป้าหมายของการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นในรูปแบบ องค์การบริหารส่วนตำบล เช่น โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบล ขัดแย้งกับหลักกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น อำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบของการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ส่วนกลาง และส่วนภูมิภาคมีความซับซ้อนกัน อำนาจหน้าที่ การบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลยังไม่มีกำหนดอย่างชัดเจน ในการดำเนินกิจกรรมต่างๆขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น และในทางปฏิบัติ พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลยังคงอยู่ภายใต้อำนาจหรือการกำกับดูแลของส่วนกลางและส่วนภูมิภาคแบบเดิม กล่าวได้ว่าองค์การบริหารส่วนตำบลยังคงประสบกับปัญหาการดำเนินงานที่ไม่ค่อยมีศักยภาพหรือคุณภาพในการบริหารจัดการความต้องการของประชาชนอย่างเท่าเทียมและทั่วถึง (จรัส สุวรรณมาลา, 2541)

เพราะฉะนั้นตำบลพร่อน อำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา มีสภาพพื้นที่และลักษณะภูมิประเทศ ของตำบลพร่อน มีสภาพเป็นภูเขาสูงต่ำสลับกันทางด้านตะวันออกและค่อยๆลาดต่ำ องค์การบริหารส่วนตำบลพร่อน ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจึงเป็นความหวังของประชาชนในพื้นที่ ซึ่งคาดหวังว่าชุมชนจะได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการสามารถบริการประชาชน

ได้ครอบคลุมทุกพื้นที่ที่รับผิดชอบ โดยคำนึงถึงความต้องการของประชาชนเป็นหลัก เน้นการบริการที่ดี มีมาตรฐาน และการบริหารงานแก้ไขปัญหาของชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นการสร้างความพึงพอใจในการบริการประชาชนในพื้นที่ กรณีการศึกษาความพึงพอใจในการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อองค์การบริหารส่วนตำบลพร่อน จะเป็นประโยชน์ในด้านการพัฒนาระบบการบริการประชาชนในพื้นที่และสามารถแก้ไขปัญหาของประชาชนได้ตรงตามความต้องการ แต่อย่างไรก็ตามองค์การบริหารส่วนตำบลพร่อน อำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา มีประชาชนเข้ามาติดต่อหน่วยงานราชการเป็นจำนวนมาก แต่ก็ยังพบปัญหาในการจัดการบริการที่ไม่ทั่วถึงหรือบางปัญหา ยังไม่ได้รับการแก้ไขปัญหา การให้บริการบางจุดมีการบริการแก้ไขปัญหาอย่างล่าช้าและไม่ตรงจุด และประชาชนยังไม่ทราบถึงบทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารที่แท้จริง จึงไม่สามารถที่จะเรียกร้องสิทธิที่ตน จะได้รับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลได้ ดังนั้นในความรู้สึกรู้สึกของประชาชนที่มีต่อความประพฤติหรือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ไม่ว่าจะเป็นด้านการให้บริการด้านอำนวยความสะดวก มีผลกระทบในทางสร้างสรรค์หรือทำลายได้ การสร้างความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อจะได้นำไปปรับปรุงประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ และเพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ เชื่อมั่นในระบบราชการจากประชาชนไว้ได้ (องค์การบริหารส่วนตำบลพร่อน, 2559)

จากเหตุผลที่ได้กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่าความพึงพอใจในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลพร่อน จะต้องให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก เพราะยังประสบปัญหาอยู่ในการพัฒนาที่ยังไม่ตอบสนองความต้องการของประชาชน ปัญหาในการจัดการบริการที่ไม่ทั่วถึงหรือบางปัญหา ยังไม่ได้รับการแก้ไขปัญหา การให้บริการ บางจุดมีการบริการแก้ไขปัญหาอย่างล่าช้าและไม่ตรงจุด นอกจากนี้การพัฒนาตำบลพร่อน จึงประสบปัญหาในหลายๆด้านด้วยกัน ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลพร่อน อำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลาในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในพื้นที่ ผลการวิจัยในครั้งนี้สามารถใช้เป็นข้อมูลเพื่อประโยชน์ในการส่งเสริมและพัฒนาการให้บริการสาธารณะ โครงสร้างพื้นฐานและการบริการทั่วไป ขององค์การบริหารส่วนตำบลพร่อน ให้มีศักยภาพและประสิทธิภาพ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาท้องถิ่นและสามารถยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในท้องถิ่นให้ดีขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลพร่อน อำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลพร่อน อำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา
3. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชนในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลพร่อน อำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา

ประโยชน์ที่ได้รับจากงานวิจัย

1. ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลพร่อน อำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา
2. ได้ทราบถึงความแตกต่างระดับความพึงพอใจของประชาชนในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลพร่อน อำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา
3. ได้ทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชนในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลพร่อน อำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาและนำข้อเสนอแนะไปพัฒนาอย่างมีประสิทธิภาพ

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey research) มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการสำนักงานทะเบียนราษฎร อำเภอธวัชชัย จังหวัดยโสธร โดยมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 372 คน ซึ่งทางผู้ศึกษาได้ใช้สูตรของทอโรยามาเนในการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวและใช้วิธีการได้มาซึ่งกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) ในการจัดเก็บข้อมูลเป็นเครื่องมือที่ผู้วิจัยศึกษาสร้างและประยุกต์จากแบบสอบถามงานวิจัย เรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สิริโฉม พิเศษบุญเกียรติ, 2535:49) ให้สอดคล้องกับการศึกษาเป็นการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยมีโครงสร้างของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ส่วนการทดสอบคุณภาพเครื่องมือผู้วิจัยได้กำหนดออกเป็น 2 ประเภท ประกอบด้วย 1.) การทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาแบบสอบถาม (IOC) โดยใช้ข้อคำถามที่มีค่าความเที่ยงตรง = 1.00 และ 2.) การทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) ทั้งนี้ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เช่น ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statics) ในการวิเคราะห์ t-test และ F-test และเมื่อทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม หลังจากผู้วิจัยได้ทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์แล้วนำไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างนอกกลุ่มประชากร จำนวน 30 ตัวอย่าง แล้วนำมาหาความเชื่อมั่นโดยหาค่าสัมประสิทธิ์ อัลฟา Alpha ซึ่งจะเท่ากับ = 0.872

ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาในการทำวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งที่จะศึกษาจากความพึงพอใจของประชาชนในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลพร่อน อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร เพื่อใช้ในการกำหนดขอบเขตการวิจัย ดังต่อไปนี้

ขอบเขตด้านประชากร การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลพร่อน อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธรได้ศึกษาประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลพร่อน อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร จำนวน 372 คน

ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลพร่อน อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร จำนวน 6 ด้าน คือ 1.) ด้านการพัฒนาอาชีพ 2.) ด้านการสวัสดิการสังคม 3.) ด้านการส่งเสริมการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม 4.) ด้านการจัดการสาธารณสุข 5.) ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนและ 6.) ด้านการรักษาความสงบเรียบร้อยและป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ขอบเขตด้านระยะเวลา การศึกษาครั้งนี้ใช้ระยะเวลา ระหว่างเดือนธันวาคม 2560 ถึงเดือนพฤศจิกายน 2561

ผลการศึกษา

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลพร่อน อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร เป็นการศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลพร่อน กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 372 คน และได้รับแบบสอบถามกลับมา จำนวน 372 ชุด มีผลการศึกษาดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

การตอบแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่าง พบว่า เพศหญิง มีจำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 57.8 เพศชาย มีจำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 42.2 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 45-54 ปี จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 28.5 รองลงมาคืออายุระหว่าง 35-44 ปี จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 25.8 ส่วนใหญ่มีสถานภาพแต่งงานแล้ว จำนวน 246 คน คิดเป็นร้อยละ 66.1 รองลงมาคือมีสถานภาพเป็นโสด จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 23.4 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 28.8 รองลงมาจบการศึกษาในระดับประถมศึกษา จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 24.5 ในด้านอาชีพส่วนใหญ่จะประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 25.3 รองลงมาประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 24.7 ส่วน

รายได้ต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ 5,000 – 5,500 บาท/เดือน จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 35.5 รองลงมา มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท/เดือน จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 30.1

2. ความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล

ด้านความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล พบว่า ส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับมาก (\bar{x} = 4.09, S.D. = 0.55) รองลงมา มีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับปานกลาง (\bar{x} = 4.12, S.D. = 0.51) และมีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับน้อย (\bar{x} = 4.16, S.D. = 0.31)

3. ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลพร้อม

ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จำนวน 238 คน (\bar{x} = 4.09, S.D. = 0.64) จำแนกเป็นรายด้าน ดังนี้ 1.) ด้านการพัฒนาอาชีพ จำนวน 193 คน (\bar{x} = 4.10, S.D. = 0.75) 2.) ด้านการสวัสดิการสังคม จำนวน 199 คน (\bar{x} = 4.08, S.D. = 0.74) 3.) ด้านการส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม จำนวน 211 คน (\bar{x} = 4.08, S.D. = 0.72) 4.) ด้านการจัดการสาธารณสุข จำนวน 214 คน (\bar{x} = 4.06, S.D. = 0.71) 5.) ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน จำนวน 214 คน (\bar{x} = 4.06, S.D. = 0.70) 6.) ด้านการรักษาความสงบเรียบร้อยและป้องกันบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 192 คน (\bar{x} = 4.08, S.D. = 0.64)

4. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล

การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลพร้อม อำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน อายุต่างกัน สถานภาพต่างกัน อาชีพต่างกัน รายได้ต่างกัน และประชาชนที่มีความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน เนื่องจากประชาชนที่มีระดับการศึกษามัธยมตอนปลายมีความพึงพอใจในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลพร้อม อำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา มากกว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี เนื่องจากประชาชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มักจะต้องออกไปศึกษาในพื้นที่และมักจะกลับบ้านมาเรื่อยๆ ทำให้ประชาชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมีโอกาสมามีส่วนร่วมในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลพร้อมได้น้อย ส่วนประชาชนที่มีระดับการศึกษามัธยมตอนปลายนั้นมีสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษาในพื้นที่อยู่แล้ว เป็นช่วงยังไม่บรรลุนิติภาวะและยังอยู่ในการดูแลของผู้ปกครองอย่างใกล้ชิด ส่งผลให้ประชาชนที่มีการศึกษามัธยมตอนปลายมีความใกล้ชิดและเข้าถึงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพร้อม มากกว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลพร้อม อำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา สามารถอภิปรายผลได้ดังต่อไปนี้

1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลพร้อม อำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากสังคมไทยในปัจจุบันเพศหญิงและเพศชายนั้นมีบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบงานที่มีความคล้ายคลึงกัน ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องการศึกษา การประกอบอาชีพ การงาน ผู้หญิงจะมากกว่าผู้ชายก็จริงแต่การประสานงานหรือการใช้เทคโนโลยีที่มีการติดต่อสื่อสารหรือการค้นคว้าและเข้าถึงแหล่งข้อมูลข่าวสารต่างๆขององค์การบริหารส่วนตำบลพร้อมเหมือนกัน และประชาชนทั้งเพศหญิงและเพศชาย ยังมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลพร้อม ได้เหมือนกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ มาลัย โห้ประเสริฐ (2557) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลทับมา อำเภอเมือง จังหวัดระยองพบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลทับมาไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้แตกต่างกับการศึกษาของสุนารี แสนพยุห์ (2557) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาล ตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาล ตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

2. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลพร่อน อำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากปัจจุบันเทคโนโลยีทันสมัยและมีอิทธิพลต่อการดำรงชีวิตของทุกคน ทำให้ประชาชนที่มีอายุต่างกันสามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลพร่อนได้เหมือนกัน ได้รับรู้ข่าวสารคล้าย ๆ กันอย่างรวดเร็ว และทันช่วงที่ ทำให้ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการเหมือนกัน และสามารถมีส่วนร่วมในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลพร่อนอย่างไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ สุนารี แสนพยุห์ (2557) ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้แตกต่างกับการศึกษาของนารีรัตน์ ชูอัมมา (2558) ศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ แตกต่างกัน

3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลพร่อน อำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา แตกต่างกัน โดยพบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายมีความพึงพอใจในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลพร่อน อำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา มากกว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี เนื่องจากประชาชนที่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรีมักจะต้องออกไปศึกษา นอกพื้นที่และมักจะกลับนาน ๆ ครั้ง ทำให้ประชาชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมีโอกาสเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลพร่อนได้น้อย ส่วนประชาชนที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายนั้นมีสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษาในพื้นที่อยู่แล้ว เป็นช่วงยังไม่บรรลุนิติภาวะและยังอยู่ในการดูแลของผู้ปกครองอย่างใกล้ชิด ส่งผลให้ประชาชนที่มีการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายมีความใกล้ชิดและเข้าถึงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพร่อน มากกว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี สอดคล้องกับการศึกษาของ เยวภา ปฐมศิริกุล และสุตาพร สวม่วง (2557) ศึกษาความพึงพอใจของชุมชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองสาม อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ แตกต่างกัน ทั้งนี้แตกต่างกับการศึกษาของสุนารี แสนพยุห์ (2557) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

4. ประชาชนที่มีสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลพร่อน อำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากประชาชนที่โสด สมรส หม้าย หย่าร้าง และแยกกันอยู่แต่ไม่ได้หย่าร้าง มีเวลาในการเข้าถึงข่าวสารและรับรู้การประชาสัมพันธ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลพร่อน คล้าย ๆ กัน มีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการคล้ายคลึงกันและมีส่วนร่วมในการดำเนินขององค์การบริหารส่วนตำบลพร่อนไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของชนะดา วีระพันธ์ (2557) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี พบว่า ประชาชนที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้แตกต่างกับการศึกษาของ นารีรัตน์ ชูอัมมา (2558) ศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ประชาชนที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ แตกต่างกัน

5. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลพร่อน อำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากปัจจุบันมีเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่เข้ามาอำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิตประจำวันมากขึ้น เลยทำให้ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความสามารถในการเรียนรู้และค้นหาข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลผ่านเทคโนโลยีต่าง ๆ ได้ง่ายขึ้น ทำให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลในการให้บริการต่าง ๆ ที่ประชาชนทุก

อาชีพควรจะได้รับอย่างรวดเร็วและคล้ายๆกัน ทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในการดำเนินงานขององค์กรบริหารส่วนตำบลพร้อมที่เหมือน ๆ กัน สอดคล้องกับการศึกษาของสุนารี แสนพยุห์ (2557) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่าประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้แตกต่างกับการศึกษาของ วิษณุพงษ์ สงวนสัจพงษ์ (2557) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการด้านการทะเบียนของกรมการปกครอง กรณีศึกษาสำนักงานทะเบียน อำเภอหาดทราย จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่าประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจการใช้บริการสำนักงานทะเบียน อำเภอหาดทราย จังหวัดบุรีรัมย์ แตกต่างกัน

6. ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลพร้อม อำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากประชาชนที่มีรายได้ทุกระดับที่ต่างกัน สามารถ เข้าถึงข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ อย่างง่ายดาย เพราะปัจจุบันเทคโนโลยีได้เข้ามามีบทบาทมากมายต่อการใช้ชีวิตของมนุษย์ทำให้มีการการค้นคว้าเพื่อการเรียนรู้นั้นมีหลากหลายช่องทาง ต่อให้ประชาชนมีรายได้ที่ต่างกันแต่ก็ยังสามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลข่าวสารและมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆทางสังคม การที่มีรายได้ต่างกันถือว่าไม่เป็นอุปสรรค จึงทำให้ประชาชนที่มีรายได้ทุกระดับมีความรู้และความเข้าใจที่คล้ายคลึงกัน ทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลพร้อมที่เหมือนๆกัน สอดคล้องกับการศึกษาของจิตติ กิตติเลิศไพศาล (2557) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตองโขบ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร พบว่า ประชาชนชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริการของเทศบาลตำบลตองโขบ ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้แตกต่างกับการศึกษาของนาริรัตน์ ชูอัชฌา (2558) ศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ แตกต่างกัน

7. ประชาชนที่มีความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลต่างกัน มีความพึงพอใจในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลพร้อม อำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลาไม่แตกต่างกัน เนื่องจากปัจจุบันนี้มีเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่สามารถอำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิต เลยทำให้ประชาชนที่มีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับมาก ปานกลาง และน้อย มีความสามารถในการเรียนรู้และค้นหาข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลผ่านเทคโนโลยีได้ง่ายยิ่งขึ้น ทำให้ประชาชนได้มีความรู้ความเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลในการให้บริการต่าง ๆ ที่ประชาชนควรได้รับอย่างรวดเร็วและคล้าย ๆ กัน ทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลพร้อมที่เหมือน ๆ กัน สอดคล้องกับการศึกษาของจิตติ กิตติเลิศไพศาล (2557) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตองโขบ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร พบว่า ประชาชนที่มีความรู้ความเข้าใจแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลตองโขบ ไม่แตกต่างกัน ทั้งแตกต่างกับการศึกษาของนาริรัตน์ ชูอัชฌา (2558) ศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ประชาชนที่มีความรู้ความเข้าใจแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนตำบลบางยอ แตกต่างกัน

สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลพร้อม อำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 372 คน จากกวีเคราะห์ข้อมูลทั่วไป พบว่าประชาชนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 57.8 และเพศชาย จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 42.2 โดยประชาชนส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 45-54ปี จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 28.5 รองลงมา มีอายุระหว่าง 35-44 ปี จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 25.8 และมีอายุ 25-34 ปี จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 19.6 ประชาชนส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส แต่งงานแล้ว จำนวน 246 คน คิดเป็นร้อยละ 66.1 รองลงมา มีสถานภาพโสด จำนวน 87 คน

คิดเป็นร้อยละ 23.4 และสถานภาพเป็นหม้าย จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 7.3 ประชาชนส่วนใหญ่สำเร็จ การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 28.8 รองลงมาจบการศึกษาในระดับ ประถมศึกษา จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 24.5 และไม่ได้เรียน จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 14.0 ประชาชน ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 25.3 รองลงมาประกอบอาชีพรับจ้าง ทั่วไป จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 24.7 และอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 23.7 ประชาชนส่วนใหญ่มีรายได้ 5,000-5,500 บาท จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 35.5 รองลงมาได้ไม่เกิน 5,000 บาท จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 30.1 และมีรายได้ 10,000-15,000 บาท จำนวน 102 คน คิดเป็น ร้อยละ 27.4 ส่วนในด้านความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล พบว่า ส่วนใหญ่มีระดับ ความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับมาก รองลงมาความรู้ความเข้าใจในระดับปานกลาง

สำหรับความพึงพอใจในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล พบว่า ด้านการพัฒนาอาชีพ ด้าน การสวัสดิการสังคม ด้านการส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ด้านการจัดการสาธารณสุข ด้านการมีส่วนร่วม ของประชาชน ด้านการรักษาความสงบเรียบร้อยและป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และในภาพรวม ส่วนใหญ่มี ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความ พึงพอใจในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลพร้อมแตกต่างกัน นอกจากนี้ประชาชนที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้ต่อเนื่อง และระดับความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ต่างกัน มีความพึงพอใจในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลพร้อม ไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะในการศึกษาคั้งนี้ ผู้วิจัยได้พบประเด็นที่น่าสนใจ ซึ่งสมควรจะนำไปศึกษาต่อ การศึกษาวิจัยในครั้งต่อไป ดังนี้ ควรทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนในการดำเนินงานขององค์การ บริหารส่วนตำบลในอำเภออื่น ๆ เพื่อเป็นข้อเปรียบเทียบกับผลการศึกษาคั้งนี้ จะได้เห็นภาพรวมของ ความพึงพอใจในภาพรวมของจังหวัดยะลา ควรศึกษาถึงบทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบลในการให้บริการและ การดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล และควรศึกษาถึงศักยภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลในการพัฒนา ชุมชน

บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2551). *มาตรฐานการจัดการศึกษาท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ : กระทรวงมหาดไทย.
 กระทรวงมหาดไทย. (2545). *พ.ร.บ.ปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ.2545*. (ฉบับที่ 18). ค้นเมื่อวันที่ 10/02/2561 จากhttp://www.moi.go.th/portal/page?_pageid=814,1066638&_dad=portal&_schema=PORTAL.
- จรัส สุวรรณมาลา. (2541). *ศักยภาพทางการคลังขององค์การบริหารส่วนตำบล*. กรุงเทพฯ : สุขุมและบุตรี.
- จิตติ กิตติเลิศไพศาล. (2557). *การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดงโขบ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร*. สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์. มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- ชนะดา วีระพันธ์. (2557). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบางแพะ จังหวัดสุพรรณบุรี*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต. สาขาการจัดการภาครัฐ และเอกชน. คณะการบริหารรัฐกิจมหาวิทยาลัยบูรพา.
- นารีรัตน์ ชูอัฒนา. (2558). *ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัด สมุทรปราการ*. สาขาการจัดการทรัพยากรมนุษย์. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม.
- เยาวภา ปฐมศิริกุล และสุดาพร สาวม่วง. (2557). *ความพึงพอใจของชุมชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การ บริหารส่วนตำบลคลองสาม อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี*. สาขาวิชาการตลาด. มหาวิทยาลัย บริหารธุรกิจอุษภูมิบัณฑิต.

- วิษณุพงษ์ สวงนสังพงษ์. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการด้านการทะเบียนของกรมการปกครอง กรณีศึกษาสำนักงานทะเบียน อำเภอหามทราย จังหวัดบุรีรัมย์. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุนารี แสนพยุห์. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด. สาขารัฐศาสตร์การปกครอง. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย.
- สุวัฒน์ บุญเรือง. (2545). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุนทรภู่อุทิศเฉพาะด้านการจัดเก็บรายได้. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- องค์การบริหารส่วนตำบลพร่อน. (2559). ข้อมูลเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลพร่อน. ยะลา : องค์การบริหารส่วนตำบลพร่อน.