

แนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี

Guidelines for Developing Infrastructure Public Services of Phetchaburi Provincial Administrative Organization

ขวัญฤทัย สินธุรส¹ / นิตยา สินเธาว์²
Khwanruthai Sinturos¹ / Nittaya Sintao²

¹นักศึกษาลัทธิรัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด

¹Student Master of Public Administration, Stamford International University

²ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ที่ปรึกษาหลักหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด

²Asst. Prof. Dr., Master of Public Administration, Stamford International University

Corresponding author: E-mail: khwanjailate@gmail.com

(Received: March 19, 2022; Revised: April 20, 2022; Accepted: November 7, 2022)

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะ 2) ศึกษาปัจจัยในการให้บริการสาธารณะ มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ และ 3) ศึกษาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป อยู่ในจังหวัดเพชรบุรี จำนวน 400 คน ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 8 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน โดยใช้สถิติค่าไคสแควร์ และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษา พบว่า 1) ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ อยู่ในระดับมาก 2) ปัจจัยในการให้บริการสาธารณะ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 3) แนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ พบว่า ควรพัฒนาคู่มือสำหรับประชาชน พัฒนาคู่มือให้มีบริการ ให้บริการด้วยความเสมอภาค เป็นระบบ โปร่งใส เพิ่มช่องทางการให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต ดำเนินการด้วยความรวดเร็ว ลดขั้นตอนการดำเนินงาน บริหารงานแบบเบ็ดเสร็จ ลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินการต่าง ๆ และใช้เงินงบประมาณให้เกิดความคุ้มค่า

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพ การให้บริการสาธารณะ โครงสร้างพื้นฐาน

Abstract

This mixed methods research aimed to study: 1) the efficiency level of infrastructure public services of Phetchaburi Provincial Administrative Organization, 2) casual relationships between factors related to infrastructure public services and the infrastructure public services, and 3) guidelines for developing infrastructure public services. The samples used in this study were 400 Phetchaburi residents, aged 18 years and over, and 8 key informants. The descriptive and Inferential Statistics methods used in for the data analysis were frequency percentage, mean, standard deviation, Chi-square test, and Multiple Regression. The research results were as the followings: 1) the efficiency level of infrastructure public services was rated at a high level, 2) the factors related to infrastructure public services; in terms of continuous service and progressive service, and equitable service and ample service had causal relationships with the efficiency level of infrastructure public service at the statistic significant levels of 0.001 and 0.01 respectively, and 3) guidelines for developing infrastructure public services in the areas of: public guide book, quality of services, equitable service with systematically and transparency, internet service, fast track service, complex process reduction service, one-stop service, cost reduction, and budgetary management should be improved.

Keywords: Efficiency, Public Services, Infrastructure Services

บทนำ

การบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการบริการหรือกิจกรรมที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะหรือเพื่อตอบสนองความต้องการของส่วนรวมโดยเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน อันเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชนและสร้างการพัฒนา ทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมให้กับท้องถิ่น รวมถึงการพัฒนาประเทศชาติในภาพรวมโดยมีหลักการที่ เป็นประเด็นสำคัญในการจัดบริการสาธารณะคือ การจัดบริการสาธารณะต้องดำเนินการเพื่อ ก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น มีความเสมอภาค ความต่อเนื่อง และความโปร่งใสในการให้บริการ (นราธิป ศรีราม, 2557: 1 - 6)

องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี ถือเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่มีขนาดใหญ่มีภาระหน้าที่สำคัญในการดูแลและจัดทำบริการสาธารณะ ตามนัยมาตรา 45 แห่งพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 4) พ.ศ.2542 ประกอบกับตามมาตรา 17 แห่งพระราชกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องที่จังหวัดเพชรบุรี ทั้งนี้องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี ได้มีการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ.2561 – 2565) เพื่อเป็นกรอบทิศทางการพัฒนาท้องถิ่นในระยะยาว โดยมีวิสัยทัศน์ที่แสดงถึงเป้าหมายการพัฒนาท้องถิ่นตามระยะเวลาที่กำหนดว่าในอีก 5 ปี ข้างหน้าการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี จะไปสู่วิสัยทัศน์ที่วางไว้ให้ได้ ซึ่งแผนพัฒนาท้องถิ่นจะเป็นแผนที่แสดงประกอบด้วยโครงการ/กิจกรรม วัตถุประสงค์ เป้าหมาย และงบประมาณที่จะดำเนินการ ซึ่งความสำเร็จของแผนฯ และจะเป็นสิ่งสะท้อนให้แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาบรรลุเป้าหมายไปด้วย ดังนั้น โครงการ/กิจกรรมในแผนพัฒนาพัฒนาท้องถิ่น จึงเป็นโครงการ/กิจกรรมที่กำหนดไว้ใน

แต่ละยุทธศาสตร์ตามแผนยุทธศาสตร์ โดยเฉพาะประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 ยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการเชื่อมโยงการคมนาคมขนส่งที่มีประสิทธิภาพได้มาตรฐาน และเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน และมีเป้าหมายเพื่อให้การบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานสามารถป้องกันและบรรเทาปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่มีประสิทธิภาพ ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี เส้นทางคมนาคมได้มาตรฐาน ประชาชนสัญจรไปมาได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และปลอดภัย รวมถึงมีการกำหนดกลยุทธ์ตัวชี้วัดเพื่อติดตามและประเมินผลประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามยุทธศาสตร์โดยกำหนดเครื่องมือที่ใช้ในการติดตามและประเมินผลเป็นแบบที่กำหนดให้คณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่นดำเนินการให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนด ซึ่งจากข้อสังเกตและข้อเสนอแนะที่ผ่านการดำเนินการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรีโดยสรุปในภาพรวมจะพบว่าโครงการที่บรรจุในแผนพัฒนาท้องถิ่นไม่สามารถดำเนินการได้จริงทั้งหมดอาจเป็นเพราะทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด โดยเฉพาะด้านงบประมาณและทรัพยากรบุคคลในการดำเนินการจัดระบบบริการสาธารณะมีน้อยไม่สอดคล้องกับปัญหาความต้องการของประชาชนในพื้นที่ นอกจากนี้มีโครงการพัฒนาจำนวนมากและไม่สามารถจัดลำดับความสำคัญของปัญหาได้อย่างถูกต้อง หรืออาจเป็นข้อจำกัดอื่น ซึ่งทำให้การปฏิบัติไม่ประสบผลสำเร็จเท่าที่ควร ทำให้ผลการประเมินประสิทธิภาพไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ (องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี, 2562)

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้ตระหนักและเล็งเห็นความสำคัญของการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน ซึ่งเป็นภารกิจหลักตามอำนาจหน้าที่ที่ต้องกระทำ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี โดยจะได้นำผลการวิจัยที่ได้ไปวางแผนและปรับปรุงการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรีให้ดียิ่งขึ้น อันจะนำไปสู่การให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานเพื่อประชาชนให้ได้รับผลประโยชน์อย่างแท้จริงต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี
2. เพื่อศึกษาปัจจัยในการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานมีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี
3. เพื่อศึกษาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี

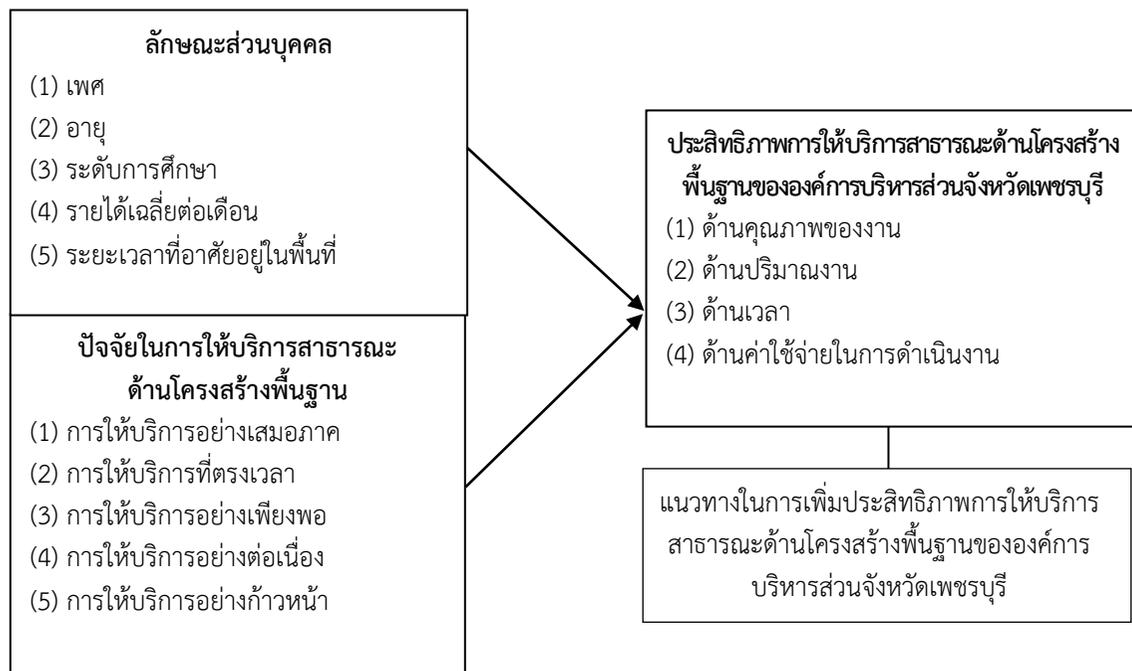
ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตเนื้อหาของการศึกษาเรื่อง แนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี ประกอบด้วยตัวแปรอิสระ (Independent variable) คือ ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ 1) เพศ 2) อายุ 3) ระดับการศึกษา 4) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และ 5) ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ และปัจจัยในการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน ประกอบด้วย 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค 2) การให้บริการที่ตรงเวลา 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า และตัวแปรตาม (Dependent variable) คือ ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี ประกอบด้วย 1) ด้านคุณภาพของงาน 2) ด้านปริมาณงาน 3) ด้านเวลา 4) ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน

กรอบแนวคิดการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป และอาศัยอยู่ในพื้นที่จังหวัดเพชรบุรี จาก 8 อำเภอ จำนวนทั้งสิ้น 384,930 คน และกลุ่มเป้าหมายผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) ในการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth interview) รวมทั้งสิ้นจำนวน 8 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป และอาศัยอยู่ในพื้นที่จังหวัดเพชรบุรี จาก 8 อำเภอ จำนวนทั้งสิ้น 400 คน ซึ่งผู้วิจัยใช้ใช้สูตรในการคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1970: 725) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อน 5% และกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้หลักความน่าจะเป็น (Probability sampling) โดยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple random sampling) และกลุ่มเป้าหมายผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) ในการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth interview) รวมทั้งสิ้นจำนวน 8 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจำนวน 400 ราย โครงสร้างแบบสอบถามประกอบด้วยส่วนสำคัญ 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย (1) เพศ (2) อายุ (3) ระดับการศึกษา (4) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และ (5) ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ จำนวน 5 ข้อ มีลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจรายการ (Check list)

ตอนที่ 2 ข้อมูลปัจจัยในการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน ประกอบด้วย (1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (2) การให้บริการที่ตรงเวลา (3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และ (5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า ประกอบด้วยข้อคำถาม 25 ข้อ มีลักษณะเป็นข้อคำถามปลายปิดมีการประเมินค่าแบบลิเคิร์ต สเกล (Likert scale) กำหนดคะแนนเป็น 5 ระดับ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ ด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี ประกอบด้วย (1) ด้านคุณภาพของงาน (2) ด้านปริมาณงาน (3) ด้านเวลา (4) ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน มีจำนวน 35 ข้อ มีลักษณะเป็น ข้อคำถามปลายปิด มีการประเมินค่าแบบลิเคิร์ต สเกล (Likert scale) กำหนดคะแนนเป็น 5 ระดับ

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด (Open ended questionnaire) เกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี

3. การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ

3.1 การตรวจสอบความถูกต้อง (Correctively) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่แก้ไขเรียบร้อยแล้ว เสนออาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบพิจารณาความถูกต้อง (Correctively) ทางด้านเชิงเนื้อหา รวมถึงภาษา และสำนวนที่ใช้ในแบบสอบถาม

3.2 การตรวจสอบความเที่ยงตรง (Content validity) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบหาความเที่ยงตรง (Content validity) ของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยผู้วิจัยได้ให้ผู้ทรงคุณวุฒิทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content validity) จำนวน 3 ท่าน โดยนำผลของผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่านมารวมกัน คำนวณหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา มาหาค่าดัชนีความสอดคล้องตามวัตถุประสงค์แต่ละข้อ (Index of item Objective Congruence : IOC) ครั้งนี้ มีค่าเท่ากับ 1.00

3.3 การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแล้วไปทดสอบ (Try-Out) กับบุคคลที่มีลักษณะเช่นเดียวกันกับประชากรและไม่ใช้กลุ่มตัวอย่างของการวิจัย โดยกลุ่มบุคคลที่ทดลองใช้แบบสอบถามครั้งนี้เป็น ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่ไม่ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ในการคำนวณหาสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) เท่ากับ 0.978

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลโดยใช้การเก็บข้อมูล ดังนี้

4.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ในการเก็บรวบรวมข้อมูลนี้ เป็นการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง โดยการแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ชุด กับประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป และอาศัยอยู่ในพื้นที่จังหวัดเพชรบุรี จาก 8 อำเภอ และผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม มาตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วน สมบูรณ์ เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติ และวิเคราะห์เนื้อหาต่อไป

4.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) เป็นข้อมูลที่ไดจากการศึกษาค้นคว้า จากเอกสารหนังสือ ตำราทางวิชาการต่าง ๆ สถิติ หรือทะเบียนของหน่วยงาน แหล่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต โดยทำการศึกษาจากทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ผลจากงานวิจัย และสถิติพิมพ์ ทั้งในและต่างประเทศ

4.3 รวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาทั้งหมด ตรวจสอบความถูกต้องเพื่อเตรียมความพร้อมเข้าสู่กระบวนการวิเคราะห์ข้อมูล

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 การวิเคราะห์ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นการแสดงถึงลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ (1) เพศ (2) อายุ (3) ระดับการศึกษา (4) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และ (5) ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ โดยการวิเคราะห์จะใช้สถิติเชิงพรรณนา ด้วยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปของคอมพิวเตอร์คำนวณหาค่าความถี่และค่าร้อยละ

5.2 การวิเคราะห์ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยในการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน ประกอบด้วย (1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (2) การให้บริการที่ตรงเวลา (3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และ (5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป คำนวณหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการอธิบายค่าเฉลี่ยด้วยค่า Mean (\bar{X})

5.3 การวิเคราะห์ตอนที่ 3 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี ประกอบด้วย (1) ด้านคุณภาพของงาน (2) ด้านปริมาณงาน (3) ด้านเวลา (4) ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานโดยการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป คำนวณหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการอธิบายค่าเฉลี่ยด้วยค่า Mean (\bar{X})

5.4 การวิเคราะห์ตอนที่ 4 เป็นข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี ซึ่งผู้วิจัยได้นำมาแจกแจงและเรียบเรียงให้เห็นถึงประเด็นการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี

การทดสอบสมมติฐาน

1. การทดสอบ ความสัมพันธ์ของลักษณะส่วนบุคคล กับประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี โดยใช้สถิติไคสแควร์ในการทดสอบ (Chi-square test) สถิติไร้พารามิเตอร์ (Nonparametric statistics)

2. การทดสอบ ปัจจัยในการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานมีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multi linear regression analysis) สถิติพารามิเตอร์ (Parametric statistics) และทดสอบความเป็นอิสระกันของความคลาดเคลื่อน คือ Durbin-Watson ซึ่งมีค่าเท่ากับ $1.5 < \text{Durbin-Watson} < 2.5$

การวิจัยเชิงคุณภาพ

1. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ผู้วิจัยใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling) เพื่อให้ได้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) มีลักษณะตรงกับที่ผู้วิจัยต้องการ สามารถให้ข้อมูลได้อย่างเที่ยงตรงมีคุณภาพ และครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการศึกษา ซึ่งเป็นคณะผู้บริหาร สมาชิก ผู้นำชุมชนและข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี จำนวน 8 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งมีโครงสร้างเป็นเครื่องมือวิจัย ซึ่งเป็นการใช้คำถามปลายเปิด ที่สร้างขึ้นเพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลสามารถออกความเห็นหรือให้ข้อมูลได้อย่างเปิดกว้าง โดยผู้วิจัยจะสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลตามคำถามที่ถูกเตรียมไว้ล่วงหน้า แต่จะเรียงคำถามใหม่ได้ หรือเปลี่ยนแปลงคำพูดให้เหมาะสมกับสถานการณ์ของผู้ให้ข้อมูล อันจะส่งผลต่อความยืดหยุ่น ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสัมภาษณ์จะประกอบด้วยเนื้อหา ดังนี้

ประเด็น: ความคิดเห็น เกี่ยวกับแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี ประกอบด้วย (1) ด้านคุณภาพของงาน (2) ด้านปริมาณงาน (3) ด้านเวลา (4) ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

มีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 8 คน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ต้องการและสามารถตอบวัตถุประสงค์ในการวิจัยได้ สำหรับการจัดการข้อมูลได้นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ มาถอดคำสัมภาษณ์ เรียบเรียงข้อมูลเพื่อจะได้นำไปวิเคราะห์ต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) โดยผู้วิจัยจะทำการตรวจสอบข้อมูลก่อนทำการวิเคราะห์เพื่อให้ผลการวิจัยมีความแม่นยำและมีความน่าเชื่อถือของข้อมูลมีการเปรียบเทียบข้อมูลที่ได้จากแหล่งต่าง ๆ จากผู้ให้ข้อมูล จากนั้นใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา โดยการตีความจากข้อมูลเบื้องต้นให้เป็นข้อมูลที่สื่อความหมายของผู้ให้ข้อมูล ด้วยการแยกประเภทและการลดทอนข้อมูลเพื่อจัดเป็นหมวดหมู่เพื่อนำมาตีความและสร้างข้อสรุปโดยนำผล การสรุปต่างๆ มาเชื่อมโยงจนเกิดเป็นโครงสร้างของข้อสรุป ที่สามารถตอบปัญหาได้ตามวัตถุประสงค์ในการวิจัย

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง แนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี สรุปผลได้ดังนี้

1. ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 61.30) มีอายุ 31.40 ปี (ร้อยละ 31.50) จบการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 52.00) มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท (ร้อยละ 43.80) และมีระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ มากกว่า 10 ปี (ร้อยละ 57.50)

2. ปัจจัยในการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรีในภาพรวม มีการให้บริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (ค่าเฉลี่ย = 3.73) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีการให้บริการอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงตามลำดับดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค (ค่าเฉลี่ย = 3.79) ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา (ค่าเฉลี่ย = 3.73) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย = 3.72) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า (ค่าเฉลี่ย = 3.71) และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย = 3.70)

3. ประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี ในภาพรวม มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (ค่าเฉลี่ย = 3.74) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงตามลำดับดังนี้ ด้านคุณภาพของงาน (ค่าเฉลี่ย = 3.76) ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (ค่าเฉลี่ย = 3.75) ด้านปริมาณงาน (ค่าเฉลี่ย = 3.72) และด้านเวลา (ค่าเฉลี่ย = 3.72)

4. แนวทางประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี พบว่า บุคลากรมีความมุ่งมั่นในการพัฒนาองค์กร และพัฒนาบริการให้ดีขึ้น แต่อย่างไรก็ตาม ควรมีการพัฒนาคู่มือสำหรับประชาชนให้ดีขึ้นด้วย และเผยแพร่ทางสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้ประชาชนได้รับทราบขั้นตอนวิธีการปฏิบัติของหน่วยงาน รวมถึงการพัฒนาบุคลากรให้มีใจบริการ แนะนำแนวทางในการบริการ ให้มีความเสมอภาค และเป็นระบบ มีการบริหารจัดการด้วยความโปร่งใส ให้ประชาชนสามารถเข้าเป็นส่วนหนึ่ง หรือมีส่วนร่วมในการดำเนินการเรื่องต่าง ๆ ดำเนินการให้ถูกต้องตรงตามวัตถุประสงค์ความต้องการของประชาชน ควรมีการวางแผน กำหนดขั้นตอน ในแต่ละงานให้ชัดเจน มีการวิเคราะห์ปัญหา แก้ไขปัญหาให้ตรงจุด และต้องบริหารจัดการในการดำเนินงานให้ได้ตรงตามแผนงานที่กำหนดไว้ พัฒนาบุคลากรทุกระดับในสายงานต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความชำนาญในการปฏิบัติงาน และเมื่อบุคลากรมีความรู้ ทักษะ ความชำนาญมากขึ้น ก็จะสามารถปฏิบัติให้เกิดประสิทธิภาพรวมถึงการบริการประชาชนได้รวดเร็วขึ้น เพิ่มช่องทางการให้บริการให้ทั่วถึง เช่น ให้ผู้รับบริการสามารถใช้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ ควรดำเนินการด้วยความรวดเร็ว หรือใช้วิธีการลดขั้นตอนการดำเนินงาน โดยการนำวิธีการบริหารงานแบบเบ็ดเสร็จ หรือ One Stop Service มาเป็นแนวทางการทำงาน เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว สำหรับหากเกิดกรณีฉุกเฉิน ควรจะดำเนินการแก้ไขปัญหาให้รวดเร็วที่สุด ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ตระหนักและเล็งเห็นถึงความสำคัญของการบริการในทุกระดับ พร้อมทั้งพัฒนาและส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่มีความรู้ มีสมรรถนะเพิ่มขึ้น เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีศักยภาพในการบริหารงานในเวลา/ระยะเวลาที่กำหนด ควรมีการปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานภาคสนาม โดยการบริหารจัดการให้สามารถดำเนินการให้เหมาะสมกับพื้นที่และความรวดเร็ว กำหนดขั้นตอนให้เป็นระบบ มีการวางแผนงาน งบประมาณ ทรัพยากร และบุคคล เพื่อให้มีความเหมาะสมกับงานบนหลักของความพอเพียง เพื่อลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินการต่างๆ และเป็นการใช้เงินงบประมาณให้เกิดความคุ้มค่า

การทดสอบสมมติฐานของการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี

ตารางที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี

ลักษณะส่วนบุคคล	ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี				
	ด้านคุณภาพ ของงาน	ด้านปริมาณงาน	ด้านเวลา	ด้านค่าใช้จ่ายในการ ดำเนินงาน	ภาพรวม
	1. เพศ	-	-	-	-
2. อายุ	-	-	-	0.046*	-
3. ระดับการศึกษา	-	-	-	-	-
4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	-	-	-	-	-
5. ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่	-	-	-	-	-

จากตารางที่ 1 พบว่า ลักษณะส่วนบุคคล ในภาพรวม ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการ สาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $p > 0.05$ แต่เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อายุ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน อย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยในการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับ ประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี

ตารางที่ 2 ปัจจัยในการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับประสิทธิภาพใน การให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี

ปัจจัยในการให้บริการสาธารณะ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี				
	B	S.E.	สปส. Beta	t	Sig.
(ค่าคงที่)	0.315	0.087	-	3.642***	0.000
1. การให้บริการอย่างเสมอภาค	0.123	0.040	0.131	3.095**	0.002
2. การให้บริการที่ตรงเวลา	0.078	0.044	0.085	1.780	0.076
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ	0.135	0.048	0.134	2.794**	0.005
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	0.257	0.048	0.272	5.388***	0.000
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า	0.328	0.043	0.347	7.628***	0.000

หมายเหตุ * $p \leq 0.05$ R = 0.900
 ** $p \leq 0.01$ $R^2 = 0.809$
 *** $p \leq 0.001$ R^2 ปรับ = 0.807
 F = 334.469
 ระดับนัยสำคัญ = 0.000
 Durbin-Watson = 1.540

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ปัจจัยในการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน มี ความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เพชรบุรี จากการทดสอบความเป็นอิสระกันของความคลาดเคลื่อน (Durbin-Watson) ในครั้งนี้มีค่าเท่ากับ 1.540 คือ ตัวแปรอิสระประกอบด้วย (1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (2) การให้บริการที่ตรงเวลา (3) การให้บริการอย่าง เพียงพอ (4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และ (5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า มีความสัมพันธ์เชิงอิสระในตัวเอง โดยมีค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม (R) อยู่ในระดับสูง 0.900 และพิจารณาจากการปรับ มาตรฐานของตัวแปร (Standardized variables) ร้อยละ 80.90-80.70 ในการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ และค่า สปส. Beta เรียงตามลำดับดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\beta_{ก้าวหน้า} = 0.347$, Sig. = 0.000) ด้านการให้บริการ อย่างต่อเนื่อง ($\beta_{ต่อเนื่อง} = 0.272$, Sig. = 0.000) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\beta_{เพียงพอ} = 0.134$, Sig. = 0.005) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ($\beta_{เสมอภาค} = 0.131$, Sig. = 0.002) และด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ($\beta_{ตรงเวลา} = 0.085$, Sig. = 0.076) โดยมีตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้าง พื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และด้านการให้บริการอย่าง

ต่อเนื่อง มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

จากตารางที่ 2 สามารถเขียนสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

$$\begin{aligned} \hat{Y} &= b_0 + b_1X_1 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 \\ &= 0.315 + 0.123 (\text{การให้บริการอย่างเสมอภาค}) + 0.135 (\text{การให้บริการอย่างเพียงพอ}) + \\ &\quad 0.257 (\text{การให้บริการอย่างต่อเนื่อง}) + 0.328 (\text{การให้บริการอย่างก้าวหน้า}) \end{aligned}$$

\hat{Y} หมายถึง ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี ซึ่งมีความเหมาะสมกับค่า R^2 (Coefficient of Determination) ในระดับสูงซึ่งมีค่าเท่ากับ = 0.809

อภิปรายผล

ปัจจัยในการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี พบว่า ปัจจัยในการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยในการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน ประกอบด้วย การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า เป็นองค์ประกอบสำคัญที่ช่วยให้การบริหารงานในการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานและการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรีมีประสิทธิภาพ ทั้งในด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน มีความโปร่งใสของการดำเนินงาน ให้บรรลุเจตนาธรรมณและวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ เสาวลักษณ์ ตีมัน (2560: 94-97) วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค สามารถพยากรณ์การให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทราได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของสุธิณี เจริญเครือ (2556: 314-317) วิจัยเรื่อง การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปากน้ำปราณ อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการวิจัยพบว่า ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของหลักการให้บริการของเทศบาลตำบลปากน้ำปราณกับความต้องการรับบริการสาธารณะของประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลปากน้ำปราณ อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า ในภาพรวมมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า หลักการให้บริการของเทศบาลตำบลปากน้ำปราณ ในภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีความสัมพันธ์กับความต้องการรับบริการสาธารณะของประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลปากน้ำปราณ อำเภอปราณบุรีจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภค สาธารณูปการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เอกสารอ้างอิง

- นราธิป ศรีราม. (2557). แนวคิดเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น ใน เอกสารการสอนชุดวิชาการ
จัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น หน่วยที่ 1-7. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สุธินี เจริญเครือ. (2556). การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปากน้ำปราณ
อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. วารสารศิลปการศึกษาศาสตร์วิจัย, 5(1): 307-318.
- เสาวลักษณ์ ตีมัน. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วน
ท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์.
- องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี. (2560). แผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2561-2565) องค์การบริหารส่วน
จังหวัดเพชรบุรี. สืบค้นเมื่อ 4 มีนาคม 2565, จาก <http://www.phetchaburipao.go.th/>.