



การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับบริการสาธารณะของเทศบาลตำบล ปากน้ำปราณ อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

A Study of Factors Affecting Reception of Public Service of Paknam Pran Municipality, Pran Buri District, Prachuap Khiri Khan Province

สุธินี เจริญเครือ*

Suthinee Riankrua

พิษณุ เฉลิมวัฒน์**

Pitsanu Chalermwat

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับการรับบริการสาธารณะในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลปากน้ำปราณ และ 2) ศึกษาความสัมพันธ์ของหลักการให้บริการของเทศบาลตำบลปากน้ำปราณ กับความต้องการรับบริการสาธารณะของประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลปากน้ำปราณ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลปากน้ำปราณ อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 381 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า 1) การรับบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปากน้ำปราณ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภค สาธารณูปการ ด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม ประเพณีภูมิปัญญาท้องถิ่นและเทคโนโลยี และด้านการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ และ 2) หลักการให้บริการของเทศบาลตำบลปากน้ำปราณ มีความสัมพันธ์กับความต้องการรับบริการสาธารณะของประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลปากน้ำปราณ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

คำสำคัญ : การรับบริการสาธารณะ

Abstract

This research aimed to: 1) study the level of reception of public service of Paknam Pran Municipality, and 2) examine the relationship between service provision principles of Paknam Pran Municipality and need for public service reception of people in the area under the responsibility of Paknam Pran Municipality. The research samples were 381 people in the area

* นักศึกษาปริญญาตรี ภาควิชาการศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

** อาจารย์ที่ปรึกษา ดร. ภาควิชาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี



under the responsibility of Paknam Pran Municipality, Pran Buri District, Prachuap Khiri Khan Province. The tool for collecting data was a questionnaire. The data were analyzed by using percentage, mean, standard deviation, and Pearson's Product Moment Correlation Coefficient. The research findings were: 1) The reception of public service of Paknam Pran Municipality was overall at a moderate level. The first three aspects of public service with a high level of reception were, ranked in descending order of their mean scores, infrastructure and public utilities, education-religion-arts-culture-tradition-local wisdom-technology, and efficient management, and 2) There was relationship with statistical significance at .01 level between service provision principles of Paknam Pran Municipality and need for public service reception of people in the area under the responsibility of Paknam Pran Municipality

Keywords : The Reception of Public Service

บทนำ

ปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง ได้ส่งผลกระทบโดยตรงและโดยอ้อม ต่อวิถีชีวิตการดำรงชีวิตของประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งภายหลังการประกาศใช้กฎหมายรัฐธรรมนูญ แห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ซึ่ง กำหนดให้มีการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น โดยองค์กร ในท้องถิ่นสามารถพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการ ของท้องถิ่นได้ พัฒนาระบบสาธารณูปโภคและ สาธารณูปการให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ ประกอบกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 กำหนดว่ารัฐจะต้องให้ความสำคัญ อิสระแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักแห่ง การปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชน ในท้องถิ่น และส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำบริการสาธารณะ และมีส่วนร่วมตัดสินใจในการแก้ไขปัญหาในพื้นที่

เทศบาล (Municipality) คือ หน่วยการ ปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งของไทยได้รับผลจาก การเปลี่ยนแปลงดังกล่าว เช่นกัน กล่าวคือ ภายหลัง

จากที่มีการออกพระราชบัญญัติกำหนดแผนและ ขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้ส่งผลให้มีการกำหนด การกิจและอำนาจหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเองไว้ อย่างชัดเจน โดยแบ่งภารกิจและอำนาจหน้าที่ ออกเป็น 2 ลักษณะ คือ ภารกิจและอำนาจหน้าที่ตาม กฎหมายเฉพาะ ซึ่งหมายถึง พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 13 พ.ศ. 2552 โดยแบ่งออกเป็นหน้าที่ที่ต้องกระทำและหน้าที่ ที่อาจกระทำได้ เนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่ละแห่งมีสภาพทางสังคมและเศรษฐกิจที่แตกต่าง กันไป และภารกิจอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติ กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่อ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 (โกวิทย์ พวงงาม, 2546: 19) ภารกิจและอำนาจหน้าที่ต่างๆ ที่ทางเทศบาลตำบลต้องกระทำ และอาจกระทำ ได้ รวมทั้งภารกิจและอำนาจหน้าที่ต่างๆ ที่ได้รับการ ถ่ายโอนกระจายอำนาจมานั้น เรียกได้ว่าเป็นการให้ บริการสาธารณะแก่ประชาชน



ซึ่งประยูร กาญจนดุล ได้ให้ความหมายของบริการสาธารณะ (Public Service) หมายถึงกิจการที่อยู่ในความอำนาจหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองต่อสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชน (นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2547: 34) การจัดทำบริการสาธารณะโดยส่วนท้องถิ่น หมายถึง การจัดทำบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา ซึ่งบริการสาธารณะที่จัดทำโดยส่วนท้องถิ่นนั้น ได้แก่ บริการสาธารณะบางประเภทที่รัฐมอบหมายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำเอง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในเขตท้องถิ่นนั้นๆ โดยอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดทำบริการสาธารณะ จะถูกบัญญัติไว้ในกฎหมายจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละประเภท และในพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 โดยการจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น สามารถสรุปและแบ่งออกเป็น 5 ด้านหลักๆ คือ ด้านระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการในชุมชน ด้านการรักษาความสงบเรียบร้อย ส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในชุมชน ด้านการสาธารณสุขอนามัย ครอบครัว และการรักษาพยาบาล ด้านการส่งเสริมอาชีพ การลงทุน การจ้างงานและการท่องเที่ยว ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อมและศิลปวัฒนธรรม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสาธารณประโยชน์เป็นสำคัญ กล่าวคือ การจัดทำบริการสาธารณะจะต้องสอดคล้องและสนองต่อสภาพปัญหาและความต้องการส่วนรวมของประชาชนทุกคนในท้องถิ่น ซึ่งเป็นความต้องการของประชาชนที่จะมีชีวิตเป็นอยู่อย่างสุขสบาย และความต้องการ

ที่จะใช้ชีวิตอยู่ในสังคมนั้นอย่างปลอดภัย (นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2547: 159)

ดังนั้นการจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องสอดคล้องกับความต้องการและความเป็นอยู่ของประชาชนในเขตพื้นที่นั้นๆ ซึ่งสอดคล้องกับหลักของการกระจายอำนาจการปกครองไปสู่ท้องถิ่นที่ต้องการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถบริหารจัดการและปกครองดูแลตัวเองได้ มีความสามารถที่จะรับรู้สภาพการเปลี่ยนแปลงของปัญหาต่างๆ และแก้ไขปัญหาเหล่านั้นที่เกิดขึ้นในพื้นที่ได้ดีและรวดเร็วกว่าราชการส่วนกลาง และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นนั้นให้ได้มากที่สุดอย่างแท้จริง

เทศบาลตำบลปากน้ำปราณ มีหน้าที่ดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบ ซึ่งการจัดทำบริการสาธารณะดังกล่าวเป็นไปตามอำนาจและหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนด แต่ในการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปากน้ำปราณควรได้รับการแก้ไขและปรับปรุงเพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาเทศบาลตำบลปากน้ำปราณให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

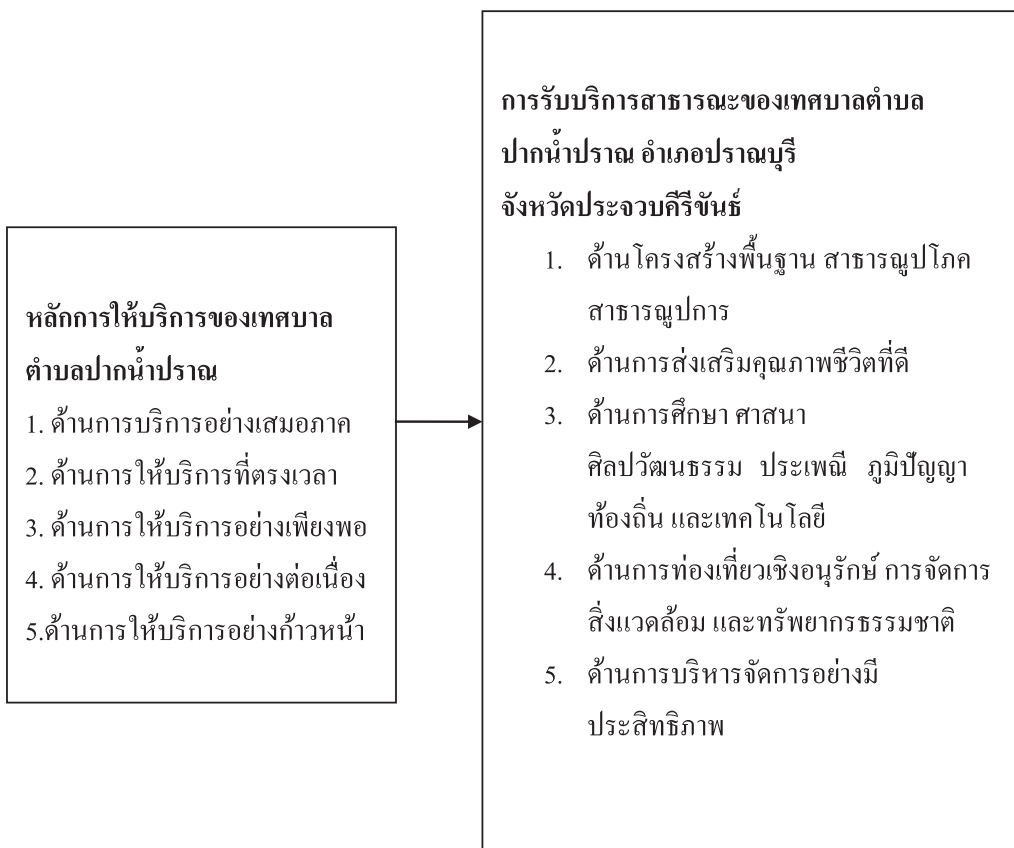
กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยเรื่องการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปากน้ำปราณ อำเภอบางละมุง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผู้วิจัยได้ศึกษาทฤษฎี และแนวคิดต่างๆ แล้วใช้แนวคิดเกี่ยวกับหลักการบริหารสาธารณะของมิลเลต โดยอธิบายเป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการบริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการที่ตรงเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า และความ



ต้องการของประชาชนในการรับบริการสาธารณะตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลตำบลปากน้ำปราณ ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ด้านโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภคสาธารณูปการ ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดี ด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม ประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และเทคโนโลยี ด้าน

การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ การจัดการสิ่งแวดล้อม และทรัพยากรธรรมชาติ และด้านการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ (แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลตำบลปากน้ำปราณ (พ.ศ. 2554-2556) มาใช้ในการกำหนดกรอบแนวคิดของการวิจัย ดังนี้



วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับการรับบริการสาธารณะในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลปากน้ำปราณ อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของหลักการให้บริการของเทศบาลตำบลปากน้ำปราณกับการรับบริการสาธารณะของประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลปากน้ำปราณ อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

วิธีการศึกษา

1. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้ศึกษาทฤษฎี และแนวคิดต่างๆ แล้วใช้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะของมิลเลต (Millet, 1954: 158) โดยอธิบายเป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการบริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการที่ตรงเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ



การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า และความต้องการของประชาชนในการรับบริการสาธารณะตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลตำบลปากน้ำปราณทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภคสาธารณูปการ ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดี ด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม ประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และเทคโนโลยี ด้านการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ การจัดการสิ่งแวดล้อม และทรัพยากรธรรมชาติ และด้านการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ (แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลตำบลปากน้ำปราณ (พ.ศ.2554-2556) (สำนักงานเทศบาลตำบลปากน้ำปราณ 2554: 35) มาใช้ในการกำหนดกรอบแนวคิดของการวิจัย

2. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือประชาชนที่อยู่ในเขตเทศบาลตำบลปากน้ำปราณ อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 8,102 คน (สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปากน้ำปราณ, 2554: ออนไลน์) กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยการใช้สูตรของยามานะ (Yamane, 1997 อ้างถึงในบุญชม ศรีสะอาด, 2545: 148) ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 381 คน โดยการใช้กลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Sampling) (สุจิตรา บุญยรัตพันธุ์ 2549: 151) โดยการแยกจำนวนประชากรตามชุมชนในเขตเทศบาล และแยกเพศชาย เพศหญิง หลังจากนั้นจึงสุ่มตัวอย่างจากแต่ละชุมชน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลกับประชาชนที่อยู่ในเขตเทศบาลตำบลปากน้ำปราณ อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แบบสอบถามผู้วิจัยได้จัดทำแบบสอบถามขึ้น โดยมีลักษณะแบบ

มาตราส่วนประมาณค่า แบ่งออกเป็น 4 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และที่อยู่อาศัยตามทะเบียนบ้านในชุมชน ของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check List) จำนวน 7 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นคำถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปากน้ำปราณ จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการที่ตรงเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลจากการประเมินของกลุ่มตัวอย่าง ใช้เกณฑ์วัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นคำถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ ประกอบด้วย คำถามเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลตำบลปากน้ำปราณ อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภค สาธารณูปการ ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดี ด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม ประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และเทคโนโลยี ด้านการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ การจัดการสิ่งแวดล้อม และทรัพยากรธรรมชาติ และด้านการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลจากการประเมินของกลุ่มตัวอย่าง ใช้เกณฑ์วัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษารั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างแบบ



สอบถามตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเอกสาร แนวคิด ที่เกี่ยวข้องกับหลักการบริการสาธารณะของมิลเลต โดยอธิบายเป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการบริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการที่ตรงเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า และการรับบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปากน้ำปราณ อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาล ประกอบด้วยด้านโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภค สาธารณูปการ ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดี ด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม ประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และเทคโนโลยี ด้านการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ การจัดการสิ่งแวดล้อม และทรัพยากรธรรมชาติ ด้านการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือให้สอดคล้องตามวัตถุประสงค์ในการศึกษา

2. ผู้วิจัย สร้างแบบสอบถามและกำหนดรูปแบบของแบบสอบถามประเภทต่างๆ จากหนังสือและตำราที่เกี่ยวข้อง ให้ครอบคลุมกรอบแนวคิดในการศึกษา

3. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้ว เสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อตรวจสอบข้อความ สำนวนของคำถาม พร้อมเสนอแนะและนำมาปรับปรุงแก้ไข

4. นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา (Content Validity) พร้อมนำผลที่ได้มาปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้สมบูรณ์ ได้ค่าความเที่ยงตรงด้านเนื้อหาเท่ากับ 1.00 ประกอบด้วย

4.1 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรวิทย์

จินดาพล อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและพัฒนา

4.2 นายธงชัย สุณาพันธ์ ปลัดเทศบาล

ตำบลปากน้ำปราณ อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

4.3 นายสันต์ เผ่าพันธ์ ปลัดองค์การ

บริหารส่วนตำบลวังกกังง อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

5. การตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของเครื่องมือ โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเขาน้อย อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ไปทำการทดสอบล่วงหน้า จำนวน 30 ชุด แล้วนำมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Coefficient Alpha) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.874 แสดงว่าแบบสอบถามชุดนี้มีประสิทธิผล

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยเก็บ

รวบรวมข้อมูลกับประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 381 คน โดยผู้วิจัยได้ไปจัดเก็บแบบสอบถามด้วยตนเองหลังจากแจกแบบสอบถามให้ประชาชนประมาณ 4 สัปดาห์ นำแบบสอบถามที่ได้กลับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม คัดเลือกฉบับที่สมบูรณ์เพื่อจัดกระทำกับข้อมูล โดยได้รับแบบสอบถามคืนมาทั้งหมด 381 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

5.1 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตเทศบาลตำบลปากน้ำปราณ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และที่อยู่ตามชุมชน ซึ่งได้ข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 1 โดยวิธีนับ



จำนวนความถี่ ค่าร้อยละ จำแนกเป็นตาราง

5.2 การวิเคราะห์ข้อมูลหลักการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปากน้ำปราณ ประกอบด้วยคำถามที่เกี่ยวกับหลักการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปากน้ำปราณ จำนวน 5 ด้าน โดยใช้ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

5.3 วิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปากน้ำปราณ จำนวน 5 ด้าน โดยใช้ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

5.4 การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างหลักการบริการสาธารณะกับการรับบริการสาธารณะของประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลปากน้ำปราณ โดยใช้สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) จะมีค่าระหว่าง $-1 \leq r \leq 1$ ความหมายของค่า r มีดังนี้

ค่า r เป็นลบ แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกัน

ค่า r เป็นบวก แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ -1 หมายถึง x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันมาก

ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ -1 หมายถึง x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกัน และมีความสัมพันธ์กันมาก

ถ้า r เท่ากับ 0 แสดงว่า x และ y ไม่มีความสัมพันธ์กัน

ถ้า r เข้าใกล้ 0 แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์กันน้อย

เกณฑ์การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์

สหสัมพันธ์ (ชูศรี วงศ์รัตน์.2544:316)

ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เข้าใกล้ 1 (ประมาณ 0.70 ถึง 0.90) ถือว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับสูง (ถ้าสูงกว่า 0.90 ถือว่าอยู่ในระดับสูงมาก)

ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เข้าใกล้ 0.5 (ประมาณ 0.30 ถึง 0.70) ถือว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เข้าใกล้ 0 (ประมาณ 0.30 และต่ำกว่า) ถือว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ

ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็น 0 แสดงว่าไม่มีความสัมพันธ์กันเชิงเส้นตรง

สำหรับผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้นำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำบรรยาย



ผลการศึกษา

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับหลักการให้บริการของเทศบาลตำบลปากน้ำปราณ อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

หลักการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น	อันดับที่
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	3.75	0.61	มาก	1
2. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา	3.36	0.55	ปานกลาง	4
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.49	0.47	ปานกลาง	2
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.38	0.49	ปานกลาง	3
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.29	0.54	ปานกลาง	5
รวม	3.46	0.42	ปานกลาง	

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับหลักการให้บริการของเทศบาลตำบลปากน้ำปราณ อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

2. การวิเคราะห์ข้อมูลการรับบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปากน้ำปราณ อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

การรับบริการสาธารณะ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น	อันดับที่
1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภคสาธารณูปการ	3.58	0.86	มาก	1
2. ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดี	2.46	0.83	น้อย	5
3. ด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม ประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและเทคโนโลยี	3.40	0.77	ปานกลาง	2
4. ด้านการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ การจัดการสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ	2.63	0.63	ปานกลาง	4
5. ด้านการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ	2.72	0.65	ปานกลาง	3
รวม	2.96	0.51	ปานกลาง	



ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปากน้ำปราณ อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภคสาธารณูปการ รองลงมาคือ ด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม ประเพณีภูมิปัญญาท้องถิ่นและเทคโนโลยี และด้านการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ

3. การศึกษาความสัมพันธ์ของหลักการให้บริการของเทศบาลตำบลปากน้ำปราณกับความต้องการบริการสาธารณะของประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลปากน้ำปราณ อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

หลักการให้บริการ	ความต้องการบริการสาธารณะ					
	ด้านโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภค สาธารณูปการ	ด้านการส่งเสริมคุณภาพ ชีวิตที่ดี	ด้านการศึกษา ศาสนา ศิลป วัฒนธรรม	ด้านการท่องเที่ยว เชิงอนุรักษ์	ด้านการบริหารจัดการ อย่างมีประสิทธิภาพ	รวม
1. การให้บริการอย่างเสมอภาค	0.646**	0.046	0.269**	0.063	0.072	0.284**
2. การให้บริการที่ตรงเวลา	0.351**	0.004	0.395**	0.139*	0.290**	0.344**
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ	0.459**	0.304**	0.444**	0.275**	0.330**	0.535**
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	0.691**	0.175**	0.606**	0.130*	0.327**	0.583**
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า	0.707**	0.292**	0.523**	0.084	0.506**	0.635**
รวม	0.727**	0.170**	0.556**	0.130*	0.376**	0.591**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการศึกษาพบว่า หลักการให้บริการของเทศบาลตำบลปากน้ำปราณกับความต้องการบริการสาธารณะของประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลปากน้ำปราณ อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์โดยรวมมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 อยู่ในระดับปานกลาง

สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ

1. การให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปากน้ำปราณ อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภคสาธารณูปการ รองลงมาคือ ด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม ประเพณีภูมิปัญญาท้องถิ่นและเทคโนโลยีและด้านการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากพื้นที่ในเขตเทศบาลตำบลปากน้ำปราณเป็นชุมชนเมือง การให้บริการในด้านโครงสร้างพื้นฐานมีความเพียงพอ ซึ่ง

สอดคล้องกับงานวิจัยของชนวิหทร์ แก้ววัน (2552: 46-47) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโนนบุรี อำเภอเสถียร จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากคือ ด้านบริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ข้อเสนอแนะคือ ควรมีการปรับปรุงถนนที่ใช้สัญจรไปมาให้ได้รับการบำรุงดูแลรักษาเพื่ออำนวยความสะดวก ควร



เพิ่มไฟฟ้าสาธารณะบริเวณตามแยกต่างๆ ตรอกซอย ให้เพียงพอทั่วถึงและควรปรับปรุงซ่อมแซมให้ใช้งาน ได้ตลอดเวลา ควรเพิ่มประสิทธิภาพของงานป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย เจ้าหน้าที่ควรทำงานรวดเร็ว ขึ้น ควรจัดเก็บขยะมูลฝอยให้ครอบคลุมพื้นที่ อย่างสม่ำเสมอ ควรปรับปรุงแก้ไขการระบายน้ำและ ควรมีการปรับปรุงศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

1.1 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภค สาธารณูปการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การ ก่อสร้าง ปรับปรุง ซ่อมแซมถนนและระบบระบายน้ำ รองลงมาคือ การก่อสร้างอาคารตลาดได้รุ่ง ตลาดสด เทศบาล และการขยายเขตไฟฟ้า ประปา และการ สื่อสารตลอดจนถึงการซ่อมบำรุง สอดคล้องกับงาน วิจัยของสำราญ นวชัย (2546: 56) ได้ทำการศึกษา บทบาทของนายกเทศมนตรีกับการตอบสนอง ความต้องการของประชาชน: กรณีศึกษาเทศบาล เมืองลำพูน ผลการศึกษาพบว่า บทบาทของนายก เทศมนตรีเทศบาลเมืองลำพูนสามารถตอบสนองความ ต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้ในระดับปานกลาง โดยการดูแลเกี่ยวกับสาธารณูปโภคโดยรวมอยู่ในระดับ มาก เพื่อให้อยู่ในสภาพที่ดี เพื่อให้มีความปลอดภัย

1.2 ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดี โดยรวมอยู่ระดับน้อย ได้แก่ ประชาชนทุกคน สามารถเข้าไปใช้บริการตลาดสดในเขตเทศบาลได้ รองลงมาคือ บริเวณที่ท่านอยู่อาศัยได้รับการดูแล รักษาความสะอาดจัดเก็บขยะมูลฝอยจากเทศบาล เท่าเทียมกับบริเวณอื่น และไฟฟ้าสาธารณะที่ติดตั้ง ตามตรอก ซอย สวนสาธารณะที่พักผ่อนหย่อนใจ ตลาดสด บริเวณที่ท่านอยู่อาศัยได้รับการบริการ เท่าเทียมกับบริเวณอื่น สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมเด็จพระ ปินทะยา (2548: 74) ได้ทำการศึกษา ทักษะคติของประชาชนต่อการบริหารเทศบาลตำบล จอมทอง อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการ ศึกษาพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความเห็นว่า

การบริหารงานของเทศบาลโดยรวมมีประสิทธิภาพ ในทุกด้าน อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การศึกษา และการส่งเสริมวัฒนธรรมประเพณี สาธารณสุข การบริหารจัดการ การพัฒนาคุณภาพชีวิต และ โครงสร้างพื้นฐาน

1.3 ด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม ประเพณีภูมิปัญญาท้องถิ่นและเทคโนโลยีโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การส่งเสริม ศิลปวัฒนธรรม ประเพณีที่ดีงามเช่น การแข่งขันเรือยาวประเพณี ซึ่งถ้วยพระราชทานฯ รองลงมาคือ การส่งเสริม สนับสนุน การศึกษาแก่เด็กเล็กเด็กนักเรียน ในเขตเทศบาล และการส่งเสริม สนับสนุนการ จัดกิจกรรมในวันสำคัญของชาติ เช่น วันพ่อ วันแม่ วันปิยมหาราช สอดคล้องกับงานวิจัยของเพียรผอง รวงผึ้ง (2545: 24) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาล ตำบลจอมพลเจ้าพระยา อำเภอปลวกแดง จังหวัด ระยองผลการศึกษาพบว่าในภาพรวมประชาชน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของ เทศบาลตำบลจอมพลเจ้าพระยาในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในด้านการบำรุงศิลปะ จารีต ประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของ ท้องถิ่น อยู่ในระดับค่าเฉลี่ยสูงสุด

1.4 ด้านการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ การจัดการสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติโดย รวมอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การส่งเสริมพัฒนา สถานที่ท่องเที่ยว และการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ รองลงมาคือ การบริหารจัดการขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และการแก้ไขปัญหาหนี้เสีย และการรักษาความสะอาด และรักษาสภาพแวดล้อมอย่างยั่งยืน สอดคล้องกับ งานวิจัยของนิทัศน์ กับเป็ง (2551: 79-83) ได้ศึกษา เรื่องประสิทธิผลในการดำเนินงานขององค์การ บริหารส่วนจังหวัดลำพูน ผลการศึกษาพบว่า ด้านปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผล พบว่า องค์การ



บริหารส่วนจังหวัดมีการพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยด้านลักษณะขององค์การ สภาพแวดล้อม องค์การ พนักงานองค์การ และนโยบายการบริหาร

1.5 ด้านการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การจัดการและพัฒนาเครื่องมือเครื่องใช้ ตลอดจนสถานที่ปฏิบัติงานของเทศบาล รองลงมาคือ การพัฒนาเพิ่มพูนศักยภาพของบุคลากร และการพัฒนารายได้ของเทศบาล และการรักษาความสงบเรียบร้อย การจัดการจราจรและการขนส่งภายในเขตเทศบาล สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมเด็จพระปิตุลาธิราช (2548: 75) ได้ทำการศึกษาทัศนคติของประชาชนต่อการบริหารเทศบาลตำบลจอมทอง อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความเห็นว่า การบริหารงานของเทศบาลโดยรวมมีประสิทธิภาพในทุกด้าน อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การศึกษาและการส่งเสริมวัฒนธรรม ประเพณี สาธารณสุข การบริหารจัดการ การพัฒนาคุณภาพชีวิต และโครงสร้างพื้นฐาน

2. หลักการให้บริการของเทศบาลตำบลปากน้ำปราณกับความต้องการรับบริการสาธารณะของประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลปากน้ำปราณ อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์โดยรวมมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า ด้านที่มีความสัมพันธ์ทางบวกในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ได้แก่ การให้บริการอย่างก้าวหน้าเป็นอันดับแรก รองลงมา คือ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างเพียงพอ และการให้บริการที่ตรงเวลา ส่วนด้านที่มีความสัมพันธ์ทางบวกในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 สอดคล้องกับงานวิจัยของทัศนียา

กันกำไร, ธนกุล วัฒนธนาธิกร และปนัดดา หวานชะเอม (2552: 47-48) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง การบริการสาธารณะตามหลักธรรมาภิบาลและความพึงพอใจในการรับบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหินมูล จังหวัดนครปฐม ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจต่อการรับบริการสาธารณะ โดยภาพรวมจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าด้านพัฒนาสังคม มีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการเมืองการบริหาร ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านพัฒนาทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม และด้านพัฒนาเศรษฐกิจ และการบริการสาธารณะตามหลักธรรมาภิบาลของ องค์การบริหารส่วนตำบลหินมูลมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการรับบริการสาธารณะ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิทัศน์ กับเป็ง (2551: 79-83) ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิผลในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยลักษณะขององค์การนั้นมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับประสิทธิผลโดยรวมในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ส่วนปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมขององค์การ ปัจจัยด้านพนักงานองค์การ และปัจจัยด้านนโยบายการบริหาร มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลโดยรวมในการดำเนินงานของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

ข้อเสนอแนะในการวิจัย

1. ควรศึกษาการจัดการบริการสาธารณะโดยวิธีการทำสัญญาจ้างของเทศบาลตำบลปากน้ำปราณ อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
2. ควรศึกษาการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง การบริการสาธารณะตามหลักธรรมาภิบาลกับความพึงพอใจในการรับบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปากน้ำปราณ อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์



เอกสารอ้างอิง

- โกวิท พวงงาม. (2546). การปกครองท้องถิ่นไทย หลักการและมติใหม่. กรุงเทพมหานคร: วิญญูชน.
- ชูศรี วงศ์รัตน. (2544). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพมหานคร: เทพเนรมิตการพิมพ์.
- ชนวิหทร์ แก้ววัน. (2552). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบล โนนบุรี อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดกาฬสินธุ์. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ทัศนียา กันคำไร, ธนกลุฑ วัฒนธานินทร์ และปนัดดา หวานชะเอม. (2552). ความสัมพันธ์ระหว่างการบริการสาธารณะตามหลักธรรมาภิบาลและความพึงพอใจในการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหินมูล จังหวัดนครปฐม. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2547). การปกครองส่วนท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: วิญญูชน.
- นิทัศน์ กับเป้ง. (2551). ประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การเมือง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). หลักการวิจัยเบื้องต้น. กรุงเทพมหานคร: สุวีริยาสาส์น.
- เพียรผจง รวงผึ้ง. (2545). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจอมพลเจ้าพระยา อำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารจัดการทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุจิตรา บุญยรัตพันธุ์. (2549). ระเบียบวิธีวิจัยสำหรับรัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สมเด็จ ปินทะยา. (2548). ทศนคติของประชาชนต่อการบริหารงานเทศบาลตำบลจอมทอง อำเภอจอมทองจังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองและการปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สำนักงานเทศบาลตำบลปากน้ำปราณ. (2554). แผนยุทธศาสตร์การพัฒนา พ.ศ. 2554-2556. ประจวบคีรีขันธ์: สำนักงานเทศบาลตำบลปากน้ำปราณ.
- ลำราญ นวชัย. (2546). บทบาทของนายกเทศมนตรีกับการตอบสนองความต้องการของประชาชน: กรณีศึกษาเทศบาลเมืองลำพูน. การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การเมือง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปากน้ำปราณ. (2554). ข้อมูลประชากรในตำบลปากน้ำปราณ. ประจวบคีรีขันธ์: สำนักงาน.

Millett, J. D. (1954). *Management in the Public Service*. New York: McGraw Hill Book.