



แนวทางการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย
อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร

The Development of Municipal Infrastructure Services of Phrankratai District
Phrankratai Kamphaeng Phet Province

ชนะ มหบุญพาชัย*

Chana Mahaboonpachai

ธีรวิสิฐ มุลงามกุลจ้**

Teewisit Moonngamgool

บทคัดย่อ

การศึกษครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาสภาพการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร 2. ศึกษาแนวทางการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลพรานกระต่ายที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไปจำนวน 370 คน และผู้ที่มีประสบการณ์ที่มีความรู้ความสามารถด้านการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน จำนวน 17 คน เครื่องมือในการวิจัยได้แก่ แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาและวิเคราะห์เนื้อหา พบว่า 1. สภาพการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชรโดยภาพรวม อยู่ในระดับการให้บริการมาก 2. แนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชรทั้งงาน 3 ระบบพบว่า เทศบาลควรมีการออกสำรวจพื้นที่เพื่อวางแผนการปฏิบัติงานการให้บริการก่อสร้างให้เหมาะสมกับในแต่ละพื้นที่และเพียงพอต่อความต้องการในแต่ละชุมชน และต้องกำหนดระยะเวลาในการดำเนินงานที่ชัดเจน ต้องมีเจ้าหน้าที่ในการออกสำรวจการให้บริการตรวจสอบ ปรับปรุง ซ่อมแซม ทำความสะอาดของแต่ละชุมชนอย่างต่อเนื่องและควรวางแผนการพัฒนาให้เหมาะสมกับพื้นที่เพื่อให้เกิดการพัฒนา

คำสำคัญ : การให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน / เทศบาลตำบลพรานกระต่าย

*นักศึกษาลัทธิรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

**อาจารย์ประจำสาขาการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

ABSTRACT

The purposes of this research was to 1. study the development of municipal infrastructure services of Phran Kratai. District Phrankratai Kamphaeng Phet Province. 2. The development of municipal infrastructure services of Phrankratai. District Phrankratai Kamphaeng Phet Province. The samples consisted of People in the municipality of have 18 years of Phrankratai 370 persons and those with experience are competent of municipal infrastructure services 17 persons. The research instrument was a questionnaire and the data were analyzed using by percentage, mean and standard deviation. The results of the study were as follows 1. study the development of municipal infrastructure services of Phrankratai. District Phrankratai Kamphaeng Phet Province the overall level of service is very good. 2. The development of municipal infrastructure services of Phrankratai. District Phrankratai Kamphaeng Phet Province. the Task 3, the system found that the municipal government should have a survey of the area to plan, Construction Service with in each area and sufficient for the required in each community and the need to set the time interval in the clear performance must have the official to explore the Service Check Update, repair clean each of the community continuously and should plan to develop the area to develop

Keywords : Infrastructure Services / Municipality

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นองค์กรที่เกิดขึ้นตามหลักการกระจายอำนาจปกครอง เป็นองค์กรที่รับมอบภารกิจบางอย่างจากรัฐมาดำเนินการจัดทำเองโดยภารกิจที่จัดทำนั้นเป็นเรื่องที่มีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับท้องถิ่นและเห็นกิจการที่ท้องถิ่นสามารถจัดทำได้อย่างมีประสิทธิภาพมากกว่ารัฐบาล จากทฤษฎีทางการปกครอง สามารถพิจารณาได้ว่า รัฐบาลซึ่งเป็นองค์กรทางการเมืองการปกครองที่มีภาระหน้าที่อย่างมากมายในการบริหารประเทศเพื่อให้ประชาชนได้รับความสุข ความสะดวกสบายในการดำรงชีวิต ให้บริการประชาชนได้ทั่วถึง และตอบสนองความต้องการของแต่ละชุมชน อาจเกิดปัญหาล่าช้าในการดำเนินงาน การดูแลไม่ทั่วถึง รวมทั้งข้อจำกัดที่เกี่ยวกับงบประมาณที่ใช้จ่ายในแต่ละปีงบประมาณ รวมทั้งเจ้าหน้าที่ในการดำเนินงานให้ทั่วถึงเพื่อเป็นการลดภาระของรัฐบาล จึงให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองตนเองเพื่อสนองตอบความต้องการของชุมชน ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว และตรงกับความต้องการของชุมชน การปกครองส่วนท้องถิ่น จึงได้เข้ามามีบทบาทและความสำคัญโดยอยู่ภายใต้การกำกับดูแลจากส่วนกลาง ทั้งนี้อำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีขอบเขตเพียงใดนั้นย่อมขึ้นอยู่กับรัฐเป็นผู้กำหนดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นกลไกที่สำคัญในการดำเนินการหรือให้บริการเกี่ยวข้อง กับชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน พระราชบัญญัติ (เทศบาลตำบล) ได้กำหนดบทบาทหน้าที่ของเทศบาลตำบลไว้กว้างขวางมากและเกี่ยวข้องกับชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนในแทบทุกด้าน ได้แก่ 1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน 2) ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต 3) ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม 4) ด้านการวางแผนพัฒนาท้องถิ่น 5) ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 6) ด้านศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น 7) ด้านการบริหารจัดการและการสนับสนุนการปฏิบัติการของส่วนราชการและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

เทศบาลตำบลพรานกระต่าย เป็นตำบลที่ตั้งอยู่ในเขตท้องที่ตำบลพรานกระต่าย อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร เดิมเทศบาลตำบลพรานกระต่ายเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบสุขาภิบาลกระทรวงมหาดไทยประกาศจัดตั้งเป็นเทศบาล ตั้งแต่วันที่ 25 พฤษภาคม 2542

จากข้อมูลแผนพัฒนาของ เทศบาลตำบลพรานกระต่าย คณะกรรมการพัฒนาแผนของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย ได้กำหนดนโยบายด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติให้พนักงานและเจ้าหน้าที่ที่มีความชัดเจนในการปฏิบัติงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ และก่อให้เกิดประสิทธิภาพตอบสนองต่อประชาชนผู้รับบริการ โดยมีแนวทางการพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน ได้แก่ การจัดให้มีไฟฟ้าแสงสว่างตามถนนและพื้นที่สาธารณะอย่างทั่วถึง การจัดให้มีระบบระบายน้ำให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ รวมทั้งพัฒนาระบบระบายน้ำที่มีอยู่ให้มีประสิทธิภาพสูงสุด การจัดให้มีการก่อสร้างปรับปรุงเส้นทางคมนาคมทั่วถึงทุกพื้นที่ (เมื่อประชุมสมัยที่ 3 ครั้งที่ 1 ประจำปี 2554 เมื่อวันที่ 1 สิงหาคม 2554)

สรุปข้อร้องเรียนด้านโครงสร้างพื้นฐานประจำปี 2555 พบว่าในชุมชนมีไฟฟ้าสาธารณะไม่เพียงพอการสัญจรเวลากลางคืนไม่สะดวกเนื่องจากยังขาดไฟฟ้าสาธารณะ บางพื้นที่ประสบปัญหา มีรางระบายน้ำไม่เพียงพอจึงทำให้การระบายน้ำในฤดูฝนนั้นระบายไม่ทัน ด้านถนน รถบรรทุกหิน ดิน ทรายน หรือวัสดุทำให้เกิดฝุ่นหรือดินโคลนที่บรรทุกวิ่งระหว่างทางจึงทำให้รถสัญจรไปมาทำให้เกิดฝุ่นละอองทำให้เกิดมลพิษถนนชำรุดเป็นหลุมเป็นบ่อ สัญจรไปมาไม่สะดวก เดินทางไปทำธุระต่างๆ ไม่ทันเวลา แต่บางพื้นที่ก็มีถนนสัญจรไปมาได้สะดวกทำให้เกิดความไม่เสมอภาค การดำเนินการแก้ไขของเจ้าหน้าที่ยังไม่ต่อเนื่อง เสร็จไม่ทันเวลา (มนู สุภาพ, 1 ธันวาคม 2557, รองนายกเทศบาลตำบลพรานกระต่าย, สัมภาษณ์)

สรุปข้อร้องเรียนด้านโครงสร้างพื้นฐานประจำปี 2556 พบว่าบางพื้นที่ในชุมชนมีการสัญจรที่สะดวกต่อการเดินทาง แต่บางพื้นที่ประสบปัญหาด้านการสัญจร ถนนสายหลักเป็นหลุมเป็นบ่อเนื่องจากบางชุมชนมีรถบรรทุกวิ่งอยู่ตลอดเวลาทำให้การสัญจรของประชากรในชุมชนค่อนข้างสัญจรลำบากไม่สะดวกและมีความล่าช้าในการทำงานไม่เสร็จตรงตามเวลา เนื่องจากบางพื้นที่สะดวกแต่บางพื้นที่ไม่สะดวกจึงเกิดการไม่เสมอภาคขึ้นในชุมชน การทำงานของเจ้าหน้าที่ไม่ต่อเนื่องสม่ำเสมอ ทางด้านไฟฟ้าแสงสว่างบางพื้นที่ยังมีน้อยทำให้ไม่เพียงพอต่อการดำเนินชีวิตของประชากรในสังคมและยังเสี่ยงต่อการถูกโจรกรรม ถูกทำร้ายร่างกาย ปัญหาด้านรางระบายน้ำ เมื่อฝนตกน้ำจะท่วมขังเนื่องจากไม่มีรางระบายน้ำในหลายๆจุด ทำให้ประชาชนประสบปัญหาเป็นอย่างมาก (ไมตรี บางพาน, 3 ธันวาคม 2557, รองนายกเทศบาลตำบลพรานกระต่าย, สัมภาษณ์)

สรุปข้อร้องเรียนด้านโครงสร้างพื้นฐานประจำปี 2557 ดังนี้ มีประชาชนบางชุมชนร้องเรียนความเดือดร้อนในเรื่องไฟฟ้าเพราะไฟฟ้าบางหมู่บ้านยังขาดแสงสว่าง แสงสว่างไม่เพียงพอในชุมชนบางครั้งมีการแก้ไขปรับปรุงแต่ก็ล่าช้าไม่ทันเวลาที่กำหนด ซึ่งอาจจะทำให้เกิดเหตุอาชญากรรมกับประชาชนในชุมชนดังกล่าวได้อีกทั้งในบางชุมชนมีการร้องเรียนในเรื่องระบบรางระบายน้ำว่าชุมชนได้รับความเดือดร้อนเรื่องน้ำท่วมขังในฤดูฝน เพราะบางชุมชนยังไม่มีรางระบายน้ำการทำงานการแก้ไขยังไม่ก้าวหน้า มีการทำงานไม่ต่อเนื่องสม่ำเสมอขาดความเสมอภาคให้กับประชาชน รวมทั้งก็ในเรื่องของเส้นทางคมนาคมหรือถนนในบางชุมชนยังเป็นหลุมเป็นบ่อและไม่ได้รับการแก้ไข ปรับปรุง (อานนท์ อภิชาติตรากุล, 7 ธันวาคม 2557, นายกเทศบาลตำบลพรานกระต่าย, สัมภาษณ์)

จากการสรุปข้อร้องเรียนด้านโครงสร้างพื้นฐานในแต่ละปี พบว่าการให้บริการประชาชนในพื้นที่ชุมชนประสบปัญหาด้านการให้บริการ การให้บริการของหน่วยงานค่อนข้างยุ่งยาก ซับซ้อน ไม่ค่อยให้ความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ไม่ค่อยจัดลำดับก่อนหลัง ให้ผู้รับบริการบางครั้งมีความล่าช้าไม่มีความต่อเนื่อง และไม่มี ความก้าวหน้าในการดำเนินงานในงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านสาธารณูปโภคผู้ให้บริการบางครั้งยังไม่ให้ ความสนใจในด้านการปรับปรุงแก้ไข อีกทั้งการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาดังกล่าวแก่ผู้รับบริการยังไม่ทั่วถึงไปยังทุก ชุมชนบางชุมชนยังได้รับความเดือดร้อนเกี่ยวกับด้านต่างๆ (อานนท์ อภิชาติตรากุล, 7 ธันวาคม 2557, นายก เทศบาลตำบลพรานกระต่าย, สัมภาษณ์)

จากประเด็นตามที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะได้ศึกษาถึงแนวทางพัฒนาการให้บริการ ด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลพรานกระต่ายจังหวัดกำแพงเพชร โดยเน้นการศึกษาไปที่สภาพการ บริการ ความเสมอภาค ความตรงเวลา ความเพียงพอ ความต่อเนื่อง และความก้าวหน้าของงานด้านโครงสร้าง พื้นฐานเพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงเพื่อพัฒนาท้องถิ่น และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนที่มารับบริการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพอย่างแท้จริงต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร
2. เพื่อหาแนวทางพัฒนาการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร

วิธีดำเนินงานวิจัย

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเรื่องแนวทางพัฒนาการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาล ตำบลพรานกระต่าย อำเภอพรานกระต่ายจังหวัดกำแพงเพชร โดยผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามจุดมุ่งหมาย โดยมี วิธีดำเนินการศึกษาแบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาสภาพการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชรโดยมีขั้นตอนดังนี้

ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลอำเภอพรานกระต่ายที่มีอายุ 18 ปีบริบูรณ์ขึ้นไป จำนวน 9,299 คน จากเทศบาลตำบลพรานกระต่ายมีจำนวนชุมชน 16 ชุมชนได้แก่ ชุมชนบ้านเขาแก้ว, ชุมชนบ้านหัวถนน, ชุมชนบ้านพรานกระต่าย 1, ชุมชนบ้านเด่นกระบาก, ชุมชนบ้านหนองหินเตาปูน, ชุมชน บ้านป่าไร่, ชุมชนบ้านเหนือ, ชุมชนบ้านบ่อมะเฟือง, ชุมชนบ้านถ้ำกระต่ายทอง, ชุมชนบ้านพรานกระต่าย 2, ชุมชนบ้านวังล่อ, ชุมชนบ้านนาถ้ำ, ชุมชนบ้านหนองดุก, ชุมชนบ้านสามเหลี่ยม, ชุมชนบ้านขอนแก่นคำ, ชุมชน บ้านป่าแดงกลาง

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีบริบูรณ์ขึ้นไปในเขตเทศบาลตำบลพรานกระต่าย อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร จำนวน 370 คนได้จากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยตาราง ของเครซี่ และมอร์แกน (Krejcie & Morgan. 1970, p.607-610) จำนวน 370 คนใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) โดยจำแนกตามชุมชน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) ศึกษาสภาพการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชรแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบกำหนดคำตอบให้เลือกตอบได้แก่ เพศ, อายุ, การศึกษา, อาชีพ, รายได้

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับสภาพการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ใช้มาตรวัดแบบ Rating Scale ให้ค่าน้ำหนักระดับการบริการในด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลพรานกระต่ายจำแนกรายด้าน ได้แก่การให้บริการระบบถนน การให้บริการด้านไฟฟ้าและแสงสว่าง การให้บริการด้านรางระบายน้ำ

การสร้างเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือ ดำเนินการ ดังนี้

1. กำหนดนิยามขอบข่ายของเนื้อหาและศึกษารายละเอียดเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา และจัดทำร่างแบบสอบถาม

2. นำแบบสอบถามเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง และปรับปรุงแก้ไข และส่งให้ตรวจสอบอีกครั้ง

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน เพื่อพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยผู้เชี่ยวชาญประกอบด้วย

3.1 รศ.ดร.ปจรรย์ ผลประเสริฐ อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

3.2 ดร.อดิเรก พันเขียว อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

3.3 รศ.ดร.ทวนทอง เขาวงกิตพงษ์ อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

3.4 นายเสกสรร สุวรรณวัฒนา รองนายกเทศมนตรีเทศบาลเมืองกำแพงเพชร

3.5 นายศุภณัฐ โพธิ์ปลั่ง ผู้อำนวยการกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลนาบ่อคำ

4. นำแบบสอบถามที่ได้รับจากผู้เชี่ยวชาญ มาวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์การวิจัย (Index of item Objective Congruence : IOC) จากนั้นนำแบบสอบถามมาทำการปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ และเสนออาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระโดยมีเกณฑ์การประเมินดังนี้

ให้ 1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามสอดคล้องกับประเด็นการประเมิน

ให้ 0 เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามสอดคล้องกับประเด็นการประเมิน

ให้ -1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามไม่สอดคล้องกับประเด็นการประเมิน

แล้วดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยหาผลรวมของคะแนนในข้อคำถามแต่ละข้อของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมดแล้วนำมาหาค่าเฉลี่ย เพื่อดูดัชนีความสอดคล้อง โดยใช้สูตร IOC (พิสุทธา อาริราษฎร์, 2551, หน้า 119-120) และเลือกข้อคำถามข้อที่มีค่าดัชนีความสอดคล้อง 0.80 ถึง 1.00

5. นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาทำการปรับปรุงแก้ไขให้เรียบร้อยแล้วนำไปทดลองใช้ กับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คนเพื่อหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยการหาสัมประสิทธิ์

แอลฟา (Reliability) ผลการทดสอบในภาพรวมที่ได้คือ 0.94 แบ่งตามระบบงานได้ดังนี้งานระบบถนนที่ได้คือ 0.86 งานระบบไฟฟ้าและแสงสว่างที่ได้คือ 0.89 งานระบบรางระบายน้ำที่ได้คือ 0.77

6. ปรับปรุงตรวจสอบแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์อีกครั้ง แล้วนำแบบสอบถามนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรและกลุ่มตัวอย่างต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ขอหนังสือแนะนำตัวจากงานประสานการจัดบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ไปถึงนายกเทศบาลตำบลพรานกระต่าย อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัยและขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. ผู้ศึกษานำหนังสือแนะนำตัวส่งให้กับนายกเทศบาลตำบลพรานกระต่ายและผู้ศึกษาดำเนินการจัดเก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง

3. จัดเตรียมแบบสอบถามให้เพียงพอกับจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

4. ผู้ศึกษาส่งแบบสอบถามและจัดเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง

5. นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา 100%

6. นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบแล้วไปวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล โดยการนำคะแนนที่ได้จากการทดสอบมาวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ดังนี้

1. วิเคราะห์หาค่าความถี่และค่าร้อยละในสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม นำเสนอด้วยตารางและแปลผลด้วยการบรรยาย

2. วิเคราะห์ข้อมูลการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย อำเภอพรานกระต่ายจังหวัดกำแพงเพชร ได้ทำการหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าเฉลี่ยคะแนนการดำเนินงานโดยกำหนดเกณฑ์ความคิดเห็นพิจารณาเฉลี่ยแต่ละระดับแบบอิงเกณฑ์ (criterion reference) 5 ระดับ

ขั้นตอนที่ 2 หาแนวทางพัฒนาการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชรโดยมีขั้นตอนดังนี้

ผู้ให้ข้อมูล ซึ่งบุคคลที่ให้ข้อมูลนั้นไม่อยู่ในองค์กรหรือในพื้นที่อำเภอพรานกระต่ายและเป็นหน่วยงานที่อยู่ในระดับสูงกว่าเทศบาลตำบลโดยใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (purposive sampling) จำนวนทั้งสิ้น 17 คนโดยมีประสบการณ์การทำงานทางด้านงานบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน และมีวุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าระดับปริญญาโทหรือเป็นผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญด้านโครงสร้างพื้นฐาน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในวิจัยได้แก่ แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา เป็นแบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร

1. ผู้วิจัยนำประเด็นที่ได้มาจากแบบสอบถามตอนที่ 2 โดยคัดเลือกประเด็นในแต่ละลำดับที่ได้จากการแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละที่มีค่าการให้บริการน้อยที่สุด 3 ลำดับมาสร้างประเด็นในการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมาย

2. นำประเด็นข้อคำถามในการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง มากำหนดเป็นกรอบในการสร้างคำถามเกี่ยวกับแนวทางพัฒนาการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชรและให้กรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์ตรวจสอบความถูกต้องของการใช้ภาษาการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยขอหนังสือจาก มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลการสัมภาษณ์

2. ผู้วิจัยได้ขอความอนุเคราะห์ในการสัมภาษณ์ ผู้เชี่ยวชาญ ที่เป็นผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยโดยสัมภาษณ์ตามวันเวลาและสถานที่นัดหมาย

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ตามประเด็น ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ด้วยวิธีวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ทั้งหมดของแต่ละคำถามที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันและนำเสนอข้อมูลเชิงหาค่ามาแจกแจงตารางความถี่และร้อยละเพื่อรวบรวมเป็นแนวทางพัฒนาการดำเนินงานการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร

สรุปผลการศึกษา

ผลการศึกษา เรื่อง แนวทางพัฒนาการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ผู้ศึกษาได้สรุปผลการศึกษาโดยแบ่งออกเป็น 2 ตอนตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 สภาพการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย

ผลการศึกษสามารถสรุปได้ดังนี้

1. สภาพการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย โดยภาพรวม อยู่ในระดับการให้บริการมาก งานระบบถนนมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมางานระบบรางระบายน้ำ และค่าเฉลี่ยที่น้อยที่สุดคืองานระบบไฟฟ้าและแสงสว่างและระดับสภาพการให้บริการรายด้านสรุปได้ดังนี้

1.1 งานระบบถนน สภาพการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลพรานกระต่ายในการให้บริการงานระบบถนน พบว่าในภาพรวมสภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าด้านความเสมอภาคในการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ด้านความตรงต่อเวลาในการให้บริการอยู่ในระดับมาก ด้านความเพียงพอในการให้บริการอยู่ในระดับมาก ด้านความต่อเนื่องในการให้บริการอยู่ในระดับมาก และด้านความก้าวหน้าในการให้บริการอยู่ในระดับมาก

1.2 งานระบบไฟฟ้าและแสงสว่าง สภาพการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลพรานกระต่ายในการให้บริการงานระบบไฟฟ้าและแสงสว่าง พบว่าในภาพรวมสภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ด้านความตรงต่อเวลาในการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ด้านความเพียงพอในการให้บริการอยู่ในระดับมาก ด้านความต่อเนื่องในการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง และด้านความก้าวหน้าในการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง

1.3 งานระบบรางระบายน้ำ สภาพการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาล ตำบลพรานกระต่ายในการให้บริการงานระบบรางระบายน้ำ พบว่าในภาพรวมสภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ด้านความตรงต่อเวลาในการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ด้านความเพียงพอในการให้บริการอยู่ในระดับการให้บริการ

ปานกลาง ด้านความต่อเนื่องในการให้บริการอยู่ในระดับมาก และด้านความก้าวหน้าในการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง

ขั้นตอนที่ 2 ศึกษาแนวทางพัฒนาการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร

ผลการศึกษสามารถสรุปได้ดังนี้

1. งานระบบถนน พบว่าเทศบาลควรลงพื้นที่พบปะประชาชนเพื่อสำรวจความเดือดร้อนความขาดแคลนของประชาชนในแต่ละชุมชนเพื่อที่จะได้ทราบถึงความต้องการของแต่ละพื้นที่และควรดูแลติดตามการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อย่างใกล้ชิดกำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติแก้ไขปัญหอย่างชัดเจน และต้องออกสำรวจตรวจสอบการให้บริการระบบถนนในแต่ละชุมชนอย่างต่อเนื่องเมื่อพบว่ามีปัญหาในพื้นที่ใดก็สามารถส่งเจ้าหน้าที่เข้าปฏิบัติงานได้ทันที

2. งานระบบไฟฟ้าและแสงสว่าง พบว่าเทศบาลควรลงพื้นที่พบปะประชาชนเพื่อสำรวจความเดือดร้อนความขาดแคลนของประชาชนและกำหนดแนวทางการวางแผนระบบไฟฟ้าแสงสว่างในชุมชนเพื่อที่จะได้มีแสงสว่างที่เพียงพอต่อประชาชนในแต่ละพื้นที่และควรดูแลติดตามการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อย่างใกล้ชิดต้องกำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติแก้ไขปัญหอย่างชัดเจนและควรมีการวางแผนพัฒนาขยายระบบไฟฟ้าและแสงสว่างอย่างต่อเนื่องเพื่อที่จะได้รับแสงสว่างที่เพียงพอเพื่อลดเหตุอาชญากรรมในจุดต่างๆได้

3. งานระบบรางระบายน้ำ พบว่าเทศบาลควรมีการออกสำรวจพื้นที่เพื่อวางแผนการปฏิบัติงานการให้บริการสร้างรางระบายน้ำให้เหมาะสมกับในแต่ละพื้นที่และเพียงพอต่อความต้องการในแต่ละชุมชน ต้องกำหนดระยะเวลาในการดำเนินงานที่ชัดเจนและมีเจ้าหน้าที่ในการออกสำรวจการให้บริการตรวจสอบ ปรับปรุงซ่อมแซม ทำความสะอาดรางระบายน้ำของแต่ละชุมชนอย่างต่อเนื่องและควรวางแผนการพัฒนาระบบรางระบายน้ำและปรับขนาดรางระบายน้ำให้เหมาะสมกับพื้นที่เพื่อให้เกิดการพัฒนา

อภิปรายผลการศึกษา

จากผลการศึกษาเรื่อง แนวทางพัฒนาการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลพรานกระต่ายอำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร มีประเด็นที่ต้องนำมาอภิปรายผล 2 ตอน ประกอบด้วยตอนที่ 1 ศึกษาสภาพการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร

จากการศึกษาเรื่องแนวทางพัฒนาการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย ผลการศึกษาวิจัย พบว่า สภาพการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลพรานกระต่ายโดยภาพรวมทั้ง 3 ด้านนั้น มีค่าเฉลี่ยของสภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลางและอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า งานการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานซึ่งเป็นหน้าที่หลักของเทศบาลที่จะต้องดูแลประชาชนให้เป็นอย่างดีและเทศบาลตำบลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับมอบหมายอำนาจจากส่วนกลางลงมาสู่ท้องถิ่นเพื่อที่จะได้ให้บริการประชาชนอย่างใกล้ชิดซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุพรรณิภา ราชนิ (2551) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะยวน้อย อำเภอเกาะยวน้อย จังหวัดพังงา ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะยวน้อย ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ งานถนน งานไฟฟ้า และงานประปา โดยเห็นว่ามีการให้บริการระดับมาก ดังที่ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2546) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การให้บริการที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ คือ 1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ การให้บริการที่ดีต้องมีเป้าหมายที่ผู้รับบริการเป็นหลักโดยผู้ให้บริการจะต้องถือว่าเป็นหน้าที่โดยตรงที่จะต้องพยายามกระทำ

อย่างใดอย่างหนึ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากที่สุด 2. ความคาดหวังของผู้รับบริการ ผู้ให้บริการ จำเป็นต้องรับรู้และเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐาน ตลอดจนสำรวจความคาดหวังเฉพาะของผู้รับบริการ เพื่อสนองความต้องการการบริการให้ตรงกับความคาดหวัง ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ 3. ความพร้อมในการให้บริการ ประสิทธิภาพของการให้บริการขึ้นอยู่กับความพร้อมที่จะให้บริการในสิ่งที่ผู้รับบริการ ต้องการภายในเวลาและรูปแบบที่ต้องการ 4. ความมีคุณค่าของการบริการ คุณภาพของการบริการที่ตรงไปตรงมา ไม่เอาเปรียบผู้รับบริการรวมทั้งความพยายามที่จะทำให้ผู้รับบริการชอบ และพอใจกับบริการที่ได้รับ 5. ความสุขภาพในการให้บริการ การต้อนรับและการให้บริการด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส และท่าทีที่สุภาพอ่อนโยนของผู้ให้บริการ แสดงถึงความอึดยาคัยดีและบรรยากาศของการให้บริการที่เป็นมิตรอบอุ่นและเป็นกันเอง ซึ่งจะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับ 6. ความสนใจต่อการให้บริการ การให้ความสนใจอย่างจริงจังของผู้รับบริการทุกระดับและทุกคน อย่างยุติธรรมหรือเท่าเทียมกันนับว่าเป็นสิ่งสำคัญที่สุด เพราะผู้รับบริการทุกคนต่างก็ต้องการได้รับการที่ดีด้วยกันทั้งสิ้น 7. ความมีประสิทธิภาพในการให้บริการ ความสำเร็จของการให้บริการขึ้นอยู่กับความเป็นระบบที่มีขั้นตอนในการบริการที่ชัดเจน

ตอนที่ 2 แนวทางพัฒนาการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร

จากการศึกษาเรื่องแนวทางพัฒนาการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลพรานกระต่ายทั้งงาน 3 ระบบ ผลการศึกษาวิจัยพบว่าแนวทางพัฒนาการให้บริการงานทั้ง 3 ระบบ มีความคล้ายคลึงกันเนื่องจากเป็นงานด้านโครงสร้างพื้นฐานก็จะเป็น การก่อสร้าง/ติดตั้งนั้น ผู้บริหารท้องถิ่นและผู้ชำนาญการ ควรร่วมมือกันตรวจสอบคุณภาพของวัสดุที่นำมาใช้ในการก่อสร้างและติดตั้งดูความเรียบร้อยสมบูรณ์ของงาน ว่างานที่ได้รับการก่อสร้างและติดตั้งนั้นได้มาตรฐานตามที่กำหนดไว้หรือไม่ และก่อนที่จะมีการส่งมอบงานจะต้องมีการตรวจสอบคุณภาพของงานอีกครั้งว่ายังมีข้อขาดตกบกพร่องตรงจุดใดบ้าง จะได้ให้ผู้ที่มีส่วนรับผิดชอบดำเนินการให้เรียบร้อยเสร็จสมบูรณ์ และในด้านของการให้บริการประชาชนทางเทศบาลเองควรมีการเพิ่มช่องทางในการรับฟังปัญหาข้อร้องเรียนของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่หรือระบบขั้นตอนของการให้บริการโดยตรง ว่ามีข้อติดขัดหรือพบอุปสรรคใดที่ส่งผลให้การบริการนั้นไม่มีความตรงต่อเวลา อีกทั้งตัวผู้บริหารและผู้ที่มีอำนาจโดยตรงจำเป็นต้องลงมาตรวจสอบติดตามการทำงานในการให้บริการของเจ้าหน้าที่อย่างใกล้ชิด ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ มาตุลี ดาราเรือง (2554) ที่ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางพัฒนาการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร ซึ่งได้ให้แนวทางในการพัฒนาไว้ว่างานที่มีการก่อสร้างซ่อมบำรุงควรมีการควบคุมและตรวจสอบงานให้ตรงตามขั้นตอนอย่างเป็นระบบ มีการตรวจสอบคุณภาพและปริมาณของวัสดุที่นำมาก่อสร้างให้มีความเหมาะสมกับงาน ควรมีการควบคุมการก่อสร้างให้ได้มาตรฐานตามที่กำหนดไว้ และต้องจัดส่งเจ้าหน้าที่ออกซ่อมแซมตรวจสอบปัญหาทันทีที่ได้รับแจ้ง เมื่อพบปัญหาจะต้องดำเนินการก่อสร้างซ่อมแซมทันทีเพื่อเป็นการบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชน ดังที่ สมิท สัณฐกร (2548) ได้ให้ความหมายของการบริการที่ดีไว้ว่า การให้บริการจำเป็นต้องปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน การให้บริการซึ่งจะตอบสนองความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัดคือการปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาด ขาดตกบกพร่องแล้วก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจแม้จะมีคำขอโทษ ขออภัย ก็ได้รับเพียงความเมตตา

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. สภาพการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลพรานกระต่ายบางอย่างยังขาดการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา ดังนั้นทางเทศบาลจึงควรเปิดโอกาสให้กับประชาชนเข้ามามีส่วนแสดงความคิดเห็น ร่วมตัดสินใจ เพื่อการแก้ไขต่อไป

2. เทศบาลต้องมีการจัดทำประชาคมให้ทั่วถึงทุกพื้นที่และทุกชุมชน เพื่อให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในการแก้ไข ปรับปรุงปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นในแต่ละชุมชนได้อย่างดี

3. เทศบาลต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนคัดเลือกตัวแทนของตนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบดูแลติดตามการทำงานในด้านโครงสร้างพื้นฐานอย่างแท้จริง ไม่ว่าจะเป็นการก่อสร้าง/การติดตั้งอย่างใกล้ชิด เพื่อแสดงให้เห็นถึงความโปร่งใสของท้องถิ่น

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาสภาพการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลอื่นๆที่อยู่บริเวณใกล้เคียงกันพร้อมทั้งศึกษาตัวแปรอื่นๆที่เกี่ยวข้องและศึกษาในเชิงคุณภาพ

2. ควรศึกษาวิจัยในยุทธศาสตร์ด้านอื่นๆ ที่ เทศบาลตำบลพรานกระต่ายดำเนินงาน โดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลรูปแบบอื่นๆ เช่น การสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) หรือ การประชุมเชิงปฏิบัติการ เป็นต้น เพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึกและหลากหลายมากขึ้น ซึ่งจะทำให้สามารถแก้ไขปัญหาในชุมชนได้อย่างแท้จริง

เอกสารอ้างอิง

ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2536, กรกฎาคม). การให้บริการแบบครบวงจรแนวทางการให้บริการเชิงรุก ของกรมการปกครอง, 88(30), 11-14.

มาตุลี ดาราเรือง. (2554). แนวทางพัฒนาการดำเนินงานโครงสร้างพื้นฐานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.

มนู สุภาพ. (2557, ธันวาคม 1). รองนายกเทศบาลตำบลพรานกระต่าย. สัมภาษณ์.

ไมตรี บางพาน (2557, ธันวาคม 3). รองนายกเทศบาลตำบลพรานกระต่าย. สัมภาษณ์.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2546). การวิจัยการตลาด. กรุงเทพฯ : ธรรมสาร.

ส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น, กรม. (2542). พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542. กรุงเทพฯ : กระทรวงมหาดไทย.

สุภรณ์ ราหิ. (2551). ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะยาน้อย อำเภอเกาะยาน้อย จังหวัดพังงา. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

สมิต สัมฤทธิ์. (2548). ศิลปะการให้บริการ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์วิญญูชน.

อานนท์ อภิชาติตรากุล. (2557, ธันวาคม 7). นายกเทศบาลตำบลพรานกระต่าย. สัมภาษณ์.

Krejcie, R.V. & Morgan, D.W. (1970). Determining sampling size for research activities Education and Measurement, 607-610.

Millet, John D. (1954). Management in The Public Service. New York : McGraw-Hill.