

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการจัดทำบริการสาธารณะของ
เทศบาลตำบลในเขตอำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

FACTORS INFLUENCING THE EFFECTIVENESS IN THE PROVISION OF PUBLIC
SERVICE OF SUB-DISTRICT MUNICIPALITIES IN SELA PHUM DISTRICT,
ROI ET PROVINCE

18

วันวิสา สุทธิประภา*
ดร.สุรศักดิ์ ชะมารัมย์**

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลในการจัดทำบริการสาธารณะ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการจัดทำบริการสาธารณะ และวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และสิ่งคุกคามในการจัดทำบริการสาธารณะ รวมทั้งเสนอแนะเชิงกลยุทธ์ในการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ประชากรที่ใช้ศึกษาเป็นบุคลากรของเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 529 คน กลุ่มตัวอย่างจำนวน 228 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุแบบขั้นตอน สำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพดำเนินการวิเคราะห์โดยใช้การวิเคราะห์ SWOT

ผลการวิจัย พบว่า

1. ประสิทธิภาพในการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ดโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก
2. ปัจจัยด้านความพร้อมของทรัพยากร ปัจจัยด้านข้อมูลข่าวสาร ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ปัจจัยด้านขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ และปัจจัยด้านรูปแบบการให้บริการมีอิทธิพลต่อระดับประสิทธิผลในการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยสามารถทำนายความแปรปรวนรวมกันได้ร้อยละ 77 ($R^2 = .770$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
3. จุดแข็งในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด คือ บุคลากรมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการสาธารณะ จุดอ่อนคือ งบประมาณมีไม่เพียงพอต่อการพัฒนา โอกาสคือ สามารถติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่นได้ดี อุปสรรค คือ มีประชากรแฝงมากขึ้น การให้บริการทำได้ไม่ทั่วถึง
4. กลยุทธ์ในจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด คือ ควรเพิ่มโอกาสในการประสานงานกับหน่วยงานอื่น รวมไปถึงควรส่งเสริมการประหยัดงบประมาณในส่วนที่ไม่จำเป็น หรือของงบประมาณเพิ่มเติมในกรณีเร่งด่วน

* นักศึกษาหลักสูตรรัฐศาสตรบัณฑิต คณะนิติรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

** คณะนิติรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

ABSTRACT

The purposes of this research were to study the effectiveness's level and factors influencing the provision of public service, study strength, weakness, opportunity and threat of public services, and recommend strategies for improvement of the provision of public services of sub-district municipalities in Sela Phum district, Roi Et Province. Population consisted of 529 sub-district municipalities' officials represented. Samples were 228 officials. The instruments used in the research were questionnaires. Statistical tools employed were percentage, mean, standard deviation, stepwise multiple regression and SWOT analysis to analyze qualitative data.

The main research findings were as follow:

1. The effectiveness in the provision of public service of sub-district municipalities in Sela Phum district, Roi Et Province, as a whole and each aspect, was at a high level.
2. Five factors consisted of readiness of resources, information, service officers, process and time of service, and types of service affected the effectiveness in the provision of public service of sub-district municipalities in Sela Phum district, Roi Et Province which could totally explain the dependent variables at 77% ($R^2 = .770$) with .05 level of statistical significance.
3. The strength in the public services of sub-district municipalities in Sela Phum district, Roi Et Province was having enough quantity of operating personnel with effective services, the weakness was the lack of budget for development, opportunity was the Potential of internal coordination of each agency and external coordination between agencies, and threat was more non registered population that made it hard to delivery public service for those population.
4. Strategies for improvement the provision of public service of sub-district municipalities in Sela Phum district, Roi Et Province included: the organization should coordinate with more other agencies and promote saving budget or request funds in case of emergency.

บทนำ

การบริการสาธารณะเป็นหัวใจสำคัญขององค์ภาครัฐในปัจจุบัน เพราะถือเป็นภาระหน้าที่ที่สำคัญของรัฐที่จะต้องจัดทำขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ซึ่งงานบริการประชาชนเป็นงานที่หน่วยงานของรัฐจะต้องดำเนินการให้กับประชาชนหรือให้กับส่วนราชการด้วยตนเอง เนื่องจากเป็นอำนาจหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจะด้วยกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับใดๆ ก็ตาม อาจเป็นการบริการให้กับประชาชนโดยตรง เช่น ติดต่องานทะเบียนราษฎร การชำระภาษี เป็นต้น หรือการให้บริการกับประชาชนทางอ้อม เช่น การป้องกันบรรเทาสาธารณภัย การรักษาความสงบเรียบร้อย เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2545 ที่ได้วางกรอบแนวทางการบริหารราชการไว้ในมาตรา 3/1 ว่า “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยกเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน” นอกจากนั้น พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ในมาตรา 6 ก็ได้กำหนดแนวทางการบริหารราชการเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ในการบริหารราชการคือ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์

ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

เทศบาลตำบลในฐานะเป็นหน่วยงานราชการจำเป็นต้องดำเนินงานที่สอดคล้องตามแนวทางดังกล่าวข้างต้น โดยเทศบาลตำบลถือได้ว่าเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด และอำนวยความสะดวก รวมถึงตอบสนองความต้องการให้แก่ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ ซึ่งเทศบาลตำบลตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ในมาตรา 50 และมาตรา 51 ได้กำหนดให้เทศบาลตำบลมีอำนาจหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติ หรือหน้าที่ที่บังคับให้ปฏิบัติและอำนาจหน้าที่ที่จะเลือกปฏิบัติมีหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติ โดยอำนาจหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติ ได้แก่ รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ รักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดขยะมูลฝอยสิ่งปฏิกูล ป้องกันและระงับโรคติดต่อ ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง ให้ราษฎรได้รับการศึกษาและอบรม หน้าที่อื่นๆ ซึ่งมีคำสั่งกระทรวงมหาดไทย หรือกฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล ในส่วนของอำนาจหน้าที่ที่จะเลือกปฏิบัติมีหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติ ได้แก่ ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา ให้มีโรงฆ่าสัตว์ ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม ให้มีสุสานและฌาปนสถาน บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์และรักษาคนเจ็บไข้ ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ เทศพาณิชย์ นอกจากนี้ ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้กำหนดให้ถ่ายโอนภารกิจด้านบริการสาธารณะแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 6 ด้าน ประกอบด้วยด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีต ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น แต่อย่างไรก็ตาม อำนาจหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะตามภารกิจด้านบริการสาธารณะจำนวน 6 ด้านตามที่กล่าวมานั้นก็จัดเป็นภารกิจสำคัญที่เทศบาลตำบลทุกแห่งจะต้องดำเนินการ เพื่อการพัฒนาท้องถิ่นให้มีความเจริญก้าวหน้า ประชาชนในท้องถิ่นได้รับประโยชน์ กล่าวได้ว่าประชาชนจะได้รับประโยชน์มากขึ้นอยู่กับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลด้วย (ธัญญารัตน์ เรือนกะคิลปี. 2555)

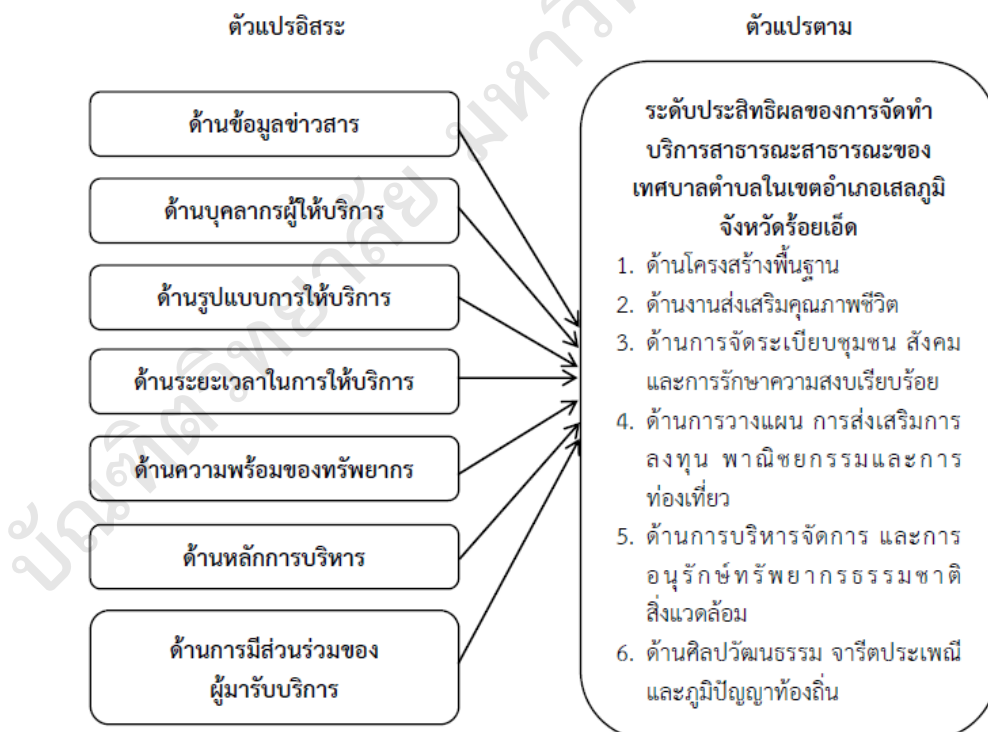
จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าวจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงประสิทธิผลในการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ดว่าประสบผลสำเร็จอยู่ในระดับใด มีปัจจัยอะไรบ้างที่จะมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด นอกจากนี้ จะดำเนินการวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และสิ่งคุกคามในการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อจัดทำเป็นข้อเชิงกลยุทธ์ในการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยการศึกษาในครั้งนี้จะเป็นข้อมูลให้ผู้บริหารและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการวางแผนในการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาล ได้นำเอาข้อมูลสารสนเทศที่ได้จากการศึกษาไปใช้ประกอบการพิจารณาปรับปรุง/พัฒนาหน่วยงานในการจัดทำบริการสาธารณะให้สอดคล้องตามความต้องการของประชาชนในแต่ละพื้นที่ต่อไป

ความมุ่งหมายการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลในการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด
3. เพื่อวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และสิ่งคุกคามในการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด
4. เพื่อเสนอแนะเชิงกลยุทธ์ในการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้ทำการสังเคราะห์เป็นกรอบแนวคิดการวิจัย ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรอิสระคือ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 7 ด้าน ได้แก่ ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านรูปแบบการให้บริการ ด้านระยะเวลาในการให้บริการ ด้านความพร้อมของทรัพยากร ด้านหลักการบริหาร และด้านการมีส่วนร่วมของผู้มารับบริการ และตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพในการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 6 ด้าน ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีวิธีดำเนินการวิจัยให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ดังกล่าว ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาเป็นบุคลากรของเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด 10 แห่ง จำนวน 529 คน (สำนักงานเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ณ เดือนมกราคม 2557) คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรทาร์โร ยามเน่ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ค่าความคลาดเคลื่อน .05 ได้จำนวน 228 คน และทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) เพื่อหาสัดส่วนที่เหมาะสมของกลุ่มตัวอย่างตามจำนวนประชากรที่เป็นบุคลากรของเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ดแต่ละแห่ง

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ได้แก่ แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ตอน ประกอบด้วย ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List) หรือแบบปลายเปิด (Closed – ended question) ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มากปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพในการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มากปานกลาง น้อย น้อยที่สุด และตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเชิงกลยุทธ์ในการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ดให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ยิ่งขึ้น ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด (Open-Ended) โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามฉบับร่างที่ผ่านการแก้ไขจากผู้เชี่ยวชาญแล้ว ไปทดลองใช้ (Try-Out) กับบุคลากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน และนำข้อมูลมาหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α -Coefficient) ของครอนบาค โดยผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลดังกล่าวด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ทางสถิติสำเร็จรูป ในการแปลผลค่าความเชื่อมั่นโดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค โดยหลักการจะต้องมีค่าตั้งแต่ 0.7 ขึ้นไป จึงจะถือว่าแบบสอบถามมีความเที่ยงใช้ได้ (ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์ และอัจฉรา ชำนิประศาสน์, 2547 : 149) โดยแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ดมีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .958 และแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพในการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ดมีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .950

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ มี 2 ส่วน คือ การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ ผู้วิจัยดำเนินการโดยขอหนังสืออนุญาตให้เก็บข้อมูลจากอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ดเพื่อนำส่งนายกเทศมนตรีตำบลต่างๆ ในพื้นที่อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด จากนั้นเตรียมแบบสอบถามให้เพียงพอกับบุคลากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างและลงพื้นที่ดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง รวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดได้ จำนวน 228 ชุด (คิดเป็นร้อยละ 100) ทำการตรวจสอบความถูกต้อง และนำแบบสอบถามมาลงรหัสเพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และแปลผล และนำเสนอผลในรูปแบบของค่าสถิติ ในส่วนของการเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลดังกล่าวจากเอกสารต่างๆ ได้แก่ หนังสือ รายงานการวิจัย Internet ฯลฯ จากนั้นนำ

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมาประมวลเพื่อใช้สร้างเป็นเครื่องมือสำหรับการวิจัย ทั้งนี้ เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ตั้งแต่เดือนสิงหาคม – ตุลาคม พ.ศ. 2557

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

แบ่งเป็นออกได้เป็น 2 ส่วนคือ 1) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ประกอบด้วย (1) การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา โดยใช้การแจกแจงค่าความถี่ และค่าร้อยละ เพื่อพรรณนาเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปจากกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา หน่วยงานที่ปฏิบัติงาน และประสบการณ์ในการทำงาน และใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม (2) การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงอนุมาน ทดสอบสมมติฐานการวิจัย โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) และ 2) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยใช้การวิเคราะห์ SWOT

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาระดับประสิทธิผลในการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ทั้งโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยที่ด้านการจัดระเบียบชุมชนสังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย และด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่นมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ได้แก่ ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการวางแผนการส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว และด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อมตามลำดับ ซึ่งสามารถแยกพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

1.1 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน พบว่า ทั้งโดยรวมและรายด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ หน่วยงานมีการให้บริการน้ำสำหรับอุปโภค บริโภค ที่สะอาด และเพียงพอ รวมไปถึงการให้บริการน้ำสำหรับการเกษตรอย่างเพียงพอต่อความต้องการ รองลงมาได้แก่ หน่วยงานมีการให้บริการไฟฟ้าแก่ประชาชนได้ใช้ประโยชน์อย่างทั่วถึง และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ หน่วยงานมีการบำรุงรักษาถนนภายในเขตพื้นที่ ให้มีสภาพที่ดี พร้อมใช้งาน

1.2 ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ทั้งโดยรวมและรายด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ หน่วยงานมีการส่งเสริมและสนับสนุนด้านการศึกษา และด้านการกีฬาให้เด็ก เยาวชน ประชาชน และผู้ด้อยโอกาส รองลงมาได้แก่ หน่วยงานมีการส่งเสริมและพัฒนาอาชีพของประชาชนในท้องถิ่น และหน่วยงานของท่านมีการส่งเสริมด้านสุขภาพ อนามัย และส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพชีวิตให้กับประชาชน และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ หน่วยงานมีการจัดสวัสดิการให้แก่ผู้ด้อยโอกาสทางสังคม

1.3 ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ทั้งโดยรวมและรายด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ หน่วยงานของท่านมีการส่งเสริมการให้ความรู้ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยกับประชาชน รองลงมาได้แก่ มีการปฏิบัติหน้าที่ให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติ และช่วยบรรเทาสาธารณภัยของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ หน่วยงานมีการส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันปัญหา ยาเสพติดในเยาวชนและประชาชนทั่วไป

1.4 ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ทั้งโดยรวมและรายด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ หน่วยงานมีการสนับสนุนและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว หรือการปรับปรุงภูมิทัศน์เพื่อการเรียนรู้และท่องเที่ยวในพื้นที่รับผิดชอบ รองลงมาได้แก่ หน่วยงานมีการวางแผนเกี่ยวกับการส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยวในพื้นที่รับผิดชอบ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ หน่วยงานมีการส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม ในพื้นที่รับผิดชอบ

1.5 ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม ทั้งโดยรวมและรายด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ หน่วยงานมีการส่งเสริมเกี่ยวกับการลดปริมาณขยะมูลฝอย และการคัดแยกขยะเพื่อนำกลับมาใช้ใหม่ รองลงมาได้แก่ หน่วยงานมีการจัดกิจกรรมเพื่อการส่งเสริม และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม และมีหน่วยงานมีการจัดบริการเกี่ยวกับการกำจัดขยะมูลฝอย

1.6 ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น ทั้งโดยรวมและรายด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ หน่วยงานมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมจริยธรรมคุณธรรม และศีลธรรมอันดีของครอบครัวและชุมชน รองลงมาได้แก่ หน่วยงานมีการส่งเสริมวิถีชีวิต ภูมิปัญญา และประเพณีที่ดั่งามของท้องถิ่น และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ หน่วยงานมีการดูแลรักษา และอนุรักษ์มรดกทางศิลปวัฒนธรรมและศาสนา

2. ผลการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า มีปัจจัย 5 ปัจจัย จากจำนวน 7 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด เรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อยคือ ปัจจัยด้านความพร้อมของทรัพยากร ปัจจัยด้านข้อมูลข่าวสาร ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ปัจจัยด้านขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ และปัจจัยด้านรูปแบบการให้บริการ โดยสามารถทำนายความแปรปรวนรวมกันได้ร้อยละ 77 ($R^2 = .770$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังแสดงในตาราง 1

ตาราง 1 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ (B) และคะแนนมาตรฐาน (Beta) ของการทดสอบ

สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณและสัมประสิทธิ์การตัดสินใจในพหุคูณ โดยการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis)

ตัวแปรพยากรณ์	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
ปัจจัยด้านความพร้อมของทรัพยากร (X_5)	.266	.050	.308	5.364	.000*
ปัจจัยด้านข้อมูลข่าวสาร (X_1)	.201	.055	.217	3.658	.000*
ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (X_2)	.145	.049	.164	2.933	.004*
ปัจจัยด้านขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ (X_4)	.126	.058	.148	2.173	.031*
ปัจจัยด้านรูปแบบการให้บริการ (X_3)	.118	.055	.140	2.157	.032*
$\alpha = .569$, $R = .878$, $R^2 = .770$, $\text{adj. } R^2 = .765$, $F = 148.788$, $SE_{\text{est}} = .285$, $\text{Sig} > .05^*$					

จากตาราง 1 พบว่า ปัจจัยด้านความพร้อมของทรัพยากร ปัจจัยด้านข้อมูลข่าวสาร ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ปัจจัยด้านขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ ปัจจัยด้านรูปแบบการให้บริการ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ เท่ากับ .266, .201, .145, .126, .118 ตามลำดับ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ .308, .217, .164, .148, .140 ตามลำดับ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ เท่ากับ .878 ($R = .878$) มีค่าอำนาจในการพยากรณ์ได้ร้อยละ 77.00 ($R^2 = .770$) ซึ่งหมายความว่า ปัจจัยทั้ง 5 ปัจจัยคือ ปัจจัยด้านความพร้อมของทรัพยากร ปัจจัยด้านข้อมูลข่าวสาร ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ปัจจัยด้านขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการและปัจจัยด้านรูปแบบการให้บริการสามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ดรวมกันได้ร้อยละ 77 มีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์เท่ากับ .285 ($SE_{\text{est}} = .285$) ค่าคงที่ของสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ เท่ากับ .569 ($\alpha = .569$) การทดสอบ

นัยสำคัญของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณมีค่าเท่ากับ 148.788 ($F = 148.788$) ซึ่งสามารถสร้างสมการพยากรณ์ ถอดอยู่ในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐานของประสิทธิผลในการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตอำเภอ เสงี่ยมิ จังหวัดร้อยเอ็ดได้ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$Y' = .542 + .266X_5 + .201X_1 + .145X_2 + .126X_4 + .118X_3$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z'y = .308Z_{x5} + .217Z_{x1} + .164Z_{x2} + .148Z_{x4} + .140Z_{x3}$$

3. ผลการศึกษาจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และสิ่งคุกคามในการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขต อำเภอเสกภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด สรุปผลได้ดังนี้

3.1 ด้านจุดแข็งในการจัดทำบริการสาธารณะ มีข้อเสนอแนะที่สำคัญได้แก่ บุคลากรมีจำนวนเพียงพอต่อการ จัดทำบริการสาธารณะมากที่สุด รองลงมาได้แก่ การได้รับความร่วมมือจากทุกฝ่ายทั้งด้านผู้บริหารและพนักงานที่ปฏิบัติงาน ในเทศบาลตำบล รวมทั้งประชาชนทุกคน

3.2 ด้านจุดอ่อนในการจัดทำบริการสาธารณะ มีข้อเสนอแนะที่สำคัญได้แก่ งบประมาณไม่เพียงพอต่อการ พัฒนา รองลงมาได้แก่ การขาดความร่วมมือในการรับบริการ

3.3 ด้านโอกาสในการปรับปรุงการจัดทำบริการสาธารณะ มีข้อเสนอแนะที่สำคัญได้แก่ สามารถติดต่อ ประสานงานกับหน่วยงานอื่นได้ดี รองลงมาได้แก่ พื้นที่ที่มีความเหมาะสมแก่การพัฒนา

3.4 ด้านภัยคุกคามหรืออุปสรรคในการจัดทำบริการสาธารณะ มีข้อเสนอแนะที่สำคัญได้แก่ มีประชากรแอบ แ่งมากขึ้น ทำให้การพัฒนาไม่ทั่วถึง รองลงมาได้แก่ ขาดความร่วมมือจากประชาชน และชุมชน ประชาชนไม่มีระเบียบวินัย

4. ผลการศึกษาข้อเสนอแนะเชิงกลยุทธ์ในการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเสกภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งจากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างจุดแข็งกับโอกาส จุดแข็งกับอุปสรรค จุดอ่อนกับโอกาส และ จุดอ่อนกับอุปสรรคในรูปแบบความสัมพันธ์แบบเมตริกซ์ โดยใช้ตารางที่เรียกว่า TOWS Matrix ผู้วิจัยขอเสนอแนะกลยุทธ์การ จัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเสกภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ดังนี้

4.1 กลยุทธ์เชิงรุก (SO Strategy) ได้แก่

- 1) เพิ่มโอกาสในการประสานงานกับหน่วยงานอื่น
- 2) เปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้สร้างรายได้ให้กับครัวเรือน
- 3) เพิ่มโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมมากขึ้น
- 4) พัฒนาทุกๆ พื้นที่ไปพร้อมๆ กัน เพื่อสร้างคุณภาพชีวิตของประชาชนให้ดีขึ้น

4.2 กลยุทธ์เชิงป้องกัน (ST Strategy)

- 1) เพิ่มหน่วยรักษาความปลอดภัยให้มากขึ้น
- 2) เน้นการบริการแบบเบ็ดเสร็จ เพื่อประหยัดระยะเวลา และงบประมาณ
- 3) เร่งแก้ไขปัญหารักรมชาติ และสิ่งแวดล้อม

4.3 กลยุทธ์เชิงรับ (WT Strategy)

- 1) ประหยัดงบประมาณในส่วนที่ไม่จำเป็น
- 2) เพิ่มมาตรการด้านวินัยในการรับบริการ

4.4 กลยุทธ์เชิงแก้ไข (WO Strategy)

- 1) ประหยัดงบประมาณในส่วนที่ไม่จำเป็น หรือของงบประมาณในกรณีเร่ง
- 2) เพิ่มโครงการที่จะพัฒนาทักษะความสามารถของบุคลากร และเพิ่มการพัฒนาอาชีพให้กับประชาชน

ข้อเสนอแนะในการวิจัย

ผลการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด มีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประสิทธิผลในการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด มีดังนี้คือ

- 1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ควรมีการบำรุงรักษาดูแลภายในเขตพื้นที่ ให้มีสภาพที่ดี พร้อมใช้งาน และควรเพิ่มไฟฟ้าไปยังไร่นาการเกษตรของประชาชนในเขตพื้นที่
- 2) ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ควรมีการจัดสวัสดิการให้แก่ผู้ด้อยโอกาส พร้อมกับการส่งเสริมด้านสุขภาพอนามัย เพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน รวมตลอดทั้งมีการส่งเสริมและพัฒนาอาชีพของประชาชนในท้องถิ่น
- 3) ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ควรมีการส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันปัญหาเสพติดในเยาวชนและประชาชนทั่วไป รวมไปถึงการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติ และช่วยบรรเทาสาธารณภัยให้กับประชาชนที่เดือดร้อน
- 4) ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ควรมีการส่งเสริมการลงทุนและพาณิชยกรรมในพื้นที่รับผิดชอบ รวมไปถึงหน่วยงานต้องมีการวางแผนเกี่ยวกับการส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยวในพื้นที่รับผิดชอบให้มากขึ้น
- 5) ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม ควรมีการจัดกิจกรรมเพื่อการส่งเสริมการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม รวมไปถึงควรมีการจัดบริการเกี่ยวกับการกำจัดขยะมูลฝอย
- 6) ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น หน่วยงานจะต้องมีการดูแลรักษา และอนุรักษ์มรดกทางศิลปวัฒนธรรมและศาสนา รวมไปถึงควรมีการส่งเสริมวิถีชีวิต ภูมิปัญญา และประเพณีที่ดีงามของท้องถิ่น

1.2 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด มีดังนี้คือ

- 1) ด้านความพร้อมของทรัพยากร หน่วยงานควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสำนักงานสำหรับการให้บริการอย่างเพียงพอ เช่น น้ำดื่ม มุมกาแฟ มุมหนังสือพิมพ์ เป็นต้น นอกจากนั้นควรให้ความสำคัญต่อการนำเทคนิคและวิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่ เช่น หลักธรรมาภิบาล หลักการจัดการเชิงยุทธศาสตร์ เป็นต้น มาใช้ในหน่วยงาน
- 2) ด้านข้อมูลข่าวสาร หน่วยงานควรประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่มีความถูกต้องชัดเจนน่าเชื่อถือ และสามารถตรวจสอบได้ รวมไปถึงการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ผู้มารับบริการทราบก่อนการให้บริการทุกครั้ง โดยควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลาย เช่น การประชาสัมพันธ์ผ่านอินเทอร์เน็ต บ้ายโฆษณา บ้ายประกาศ เป็นต้น รวมไปถึงการปรับปรุงข้อมูลข่าวสารอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เป็นปัจจุบันมากที่สุด

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรส่งเสริมให้บุคลากรมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน เป็นต้น นอกจากนี้ควรส่งเสริมให้มีความรู้ และความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง

4) ด้านขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ ควรให้บริการตามลำดับขั้นตอนของการขอรับบริการ ให้บริการด้วยยุติธรรม มีความสะดวกและรวดเร็ว ด้วยระยะเวลาที่เหมาะสมกับสภาพงานบริการ และควรมีการกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการไว้อย่างชัดเจนชัดเจน เพื่อให้ผู้ที่มารับบริการไม่ต้องเสียเวลารอนาน

5) ด้านรูปแบบการให้บริการ หน่วยงานควรมีการให้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ต เพิ่มการให้บริการตอบรับทางโทรศัพท์อัตโนมัติ เพื่อให้ประชาชนผู้มารับบริการเกิดความประทับใจและมีความสุขในการเข้ามารับบริการ รวมไปถึงเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการ และควรมีรูปแบบของการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการให้บริการ

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับผู้สนใจที่มีความปรารถนาจะทำวิจัยในเรื่องนี้ เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการศึกษาในครั้งต่อไป ดังนี้

2.1 ควรศึกษาเกี่ยวกับการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตอำเภออื่นๆ หรือจังหวัดอื่นๆ เพื่อจะได้ทราบว่าในเขตพื้นที่ต่างกัมีการจัดทำบริการสาธารณะที่แตกต่างกันหรือไม่ เพื่อจะได้นำผลมาเปรียบเทียบกัน เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการดำเนินงานให้บรรลุผลสำเร็จยิ่งขึ้น

2.2 ควรศึกษาความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อจะทราบประสิทธิผลอย่างครอบคลุม ทั้งนี้ เพื่อนำไปใช้ประกอบการวางยุทธศาสตร์การพัฒนาหน่วยงานให้บรรลุตามเป้าหมายของหน่วยงาน

2.3 ควรศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

2.4 ควรศึกษาเพิ่มเติมโดยใช้การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (in-depth interview) เพื่อจะทำให้ได้ข้อมูลเชิงลึกซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการบริการของหน่วยงานให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

ธัญญารัตน์ เรียนกะคิลป์. ผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสุพรรณบุรี.

วิทยานิพนธ์ ปร.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2555.

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546, (2546, 9 ตุลาคม).

ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 120 ตอนที่ 100 ก. หน้า 1-16.

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542, (2542, 11

พฤศจิกายน). ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 116 ตอนที่ 114 ก. หน้า 45-86.

พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496, (2542, 13 กุมภาพันธ์). ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 70 ตอนที่ 14 ก. หน้า 1-34.

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2545, (2545, 2 ตุลาคม). ราชกิจจานุเบกษา.

เล่ม 119 ตอนที่ 99 ก. หน้า 1-13.

ลัดดาวัลย์ เพชรวิโรจน์ และอัจฉรา ชำนิประศาสน์. ระเบียบวิธีวิจัย (Research Methodology). กรุงเทพฯ: พิมพ์ดีการพิมพ์, 2547.