

กลยุทธ์การให้บริการสาธารณะเทศบาลตำบลโนนสูง อำเภอชุมหาญ
จังหวัดศรีสะเกษ

Strategies for Public Service Delivery of the Non Sung Subdistrict Municipality,
Khun Han District, Sisaket Province

จิตามน คำลอย

Thidamon Khamloy

พระมหาไถยน้อย ญาณเมธี

Phramaha Thainoi Yanamethi

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

Mahamakut Buddhist University Roi Et Campus

E-mail: dps4ved2@gmail.com



Received: 2 October 2025; Revised: 18 October 2025; Accepted: 19 October 2025

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษากลยุทธ์การให้บริการสาธารณะเทศบาลตำบลโนนสูง อำเภอชุมหาญ จังหวัดศรีสะเกษ 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อกลยุทธ์การให้บริการสาธารณะเทศบาลตำบลโนนสูง อำเภอชุมหาญ จังหวัดศรีสะเกษ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ต่างกัน 3) ศึกษาแนวทางการพัฒนากลยุทธ์การให้บริการสาธารณะเทศบาลตำบลโนนสูง อำเภอชุมหาญ จังหวัดศรีสะเกษ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตเทศบาลตำบลโนนสูง ที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป จำนวน 357 คน เครื่องมือเป็นแบบสอบถาม มีความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.89 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า:

1) กลยุทธ์การให้บริการสาธารณะเทศบาลตำบลโนนสูง โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลา ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ตามลำดับ 2) ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคลากรต่อกลยุทธ์การให้บริการสาธารณะเทศบาลตำบลโนนสูง จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ โดยรวมไม่แตกต่างกัน 3) แนวทางการพัฒนากลยุทธ์การให้บริการสาธารณะเทศบาลตำบลโนนสูง พบว่า เทศบาลตำบลโนนสูง ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน เพื่อให้บุคลากรมีความเข้าใจ มีทักษะในการปฏิบัติงาน มีจิตใจที่เอื้อต่อการให้บริการที่ดีและให้บริการแก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ กลยุทธ์, บริการสาธารณะ, เทศบาลตำบล

Abstract

The objectives of this research article were 1) to study strategies for public service delivery of the Non Sung Subdistrict Municipality, Khun Han District, Sisaket Province. 2) to compare the opinions on the strategies for public service delivery of the Non Sung Subdistrict Municipality in mention, classified by gender, age, education level, and occupation. 3) to guidelines for the strategies for public service delivery of the Non Sung Subdistrict Municipality in mention. The sample were residents aged 18 years and over in the area of Non Sung Subdistrict Municipality, Khun Han District, Sisaket Province, 357 in number. The research instrument was a five-rating scale questionnaire with reliability at 0.89. The statistical analyses employed include frequency, percentage, mean, standard deviation. The statistics used for hypothesis testing include t-test, one-way analysis of variance (ANOVA), and content analysis.

The research found that:

1) Strategies for public service delivery of the Non Sung Subdistrict Municipality, Khun Han District, Sisaket Province overall and each aspect at a high level, ranked in order of average scores from highest to lowest as follows: equitable service provision, timely service provision, progressive service provision, adequate service provision, continuous service provision, respectively. 2) The results of the comparison of personnel's opinions on the strategies for public service delivery of the Non Sung Subdistrict Municipality, Khun Han District, Sisaket Province, classified by gender, age, education level, and occupation, show that overall and in each aspect, there are no significant differences. 3) The strategic development guidelines for public service delivery in Non Sung Subdistrict Municipality, Khun Han District, Sisaket Province, reveal that the municipality should prioritize the development of the capacity of local administrative organization personnel in providing public services. This is to ensure that personnel have a clear understanding, possess the necessary skills, and cultivate a service-oriented mindset, enabling them to deliver efficient and effective services to the public.

Keywords: Strategies, Public service, Subdistrict Municipality

บทนำ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 ซึ่งจัดทำขึ้นภายหลังการรัฐประหารโดยคณะรักษาความสงบแห่งชาติ มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการกำหนดทิศทางของการปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะในหมวดที่ 14 ว่าด้วยการปกครองส่วนท้องถิ่น ได้บัญญัติหน้าที่และอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้อย่างชัดเจน มาตรา 250 ระบุว่า “องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจการมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน” (ราชกิจจานุเบกษา, เล่ม 134, ตอนที่ 40 ก, 2560) บทบัญญัติดังกล่าวสะท้อนถึงการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ทำหน้าที่หลักในการจัดบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะต่าง ๆ เพื่อประโยชน์ของประชาชน โดยต้องคำนึงถึงความยั่งยืนของการพัฒนา อีกทั้งยังระบุให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการบริหารจัดการงานของตนเอง โดยการกำกับดูแลจากรัฐส่วนกลางสามารถกระทำได้เฉพาะเท่าที่จำเป็นเท่านั้น ทั้งนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ กิตติพัฒน์ (2564) ที่ชี้ว่าการกระจายอำนาจไปสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างแท้จริง จะช่วยเพิ่มความยืดหยุ่นในการบริหารงาน ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้ตรงจุด และทำให้การจัดบริการสาธารณะเกิดประสิทธิภาพสูงสุด กล่าวได้ว่ารัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2560 ไม่เพียงแต่เป็นกรอบทางกฎหมายที่กำหนดบทบาทหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเท่านั้น แต่ยังเป็นกลไกสำคัญที่สนับสนุนให้ท้องถิ่นสามารถดำเนินการได้อย่างมีอิสระ โปร่งใส และมุ่งสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนในระยะยาว

จากบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญมาตรา 251 ได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจในการบริหารงานบุคคลเป็นของตนเอง โดยต้องใช้ระบบคุณธรรมและคำนึงถึงความเหมาะสมและความจำเป็น ขณะเดียวกัน มาตรา 252 ได้วางหลักการให้ที่มาของผู้บริหารท้องถิ่นและสมาชิกสภาท้องถิ่นสอดคล้องกับระบอบประชาธิปไตย กล่าวคือ สมาชิกสภาท้องถิ่นต้องมาจากการเลือกตั้ง ผู้บริหารท้องถิ่นต้องมาจากการเลือกตั้งหรือได้รับความเห็นชอบจากสภาท้องถิ่น ส่วนในกรณีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ อาจกำหนดที่มาด้วยวิธีการอื่นได้ แต่ต้องไม่ละเลยต่อหลักการมีส่วนร่วมของประชาชน นอกจากนี้ มาตรา 253 ยังได้กำหนดให้การดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งสภาท้องถิ่นและผู้บริหารท้องถิ่นต้องมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ โดยเปิดเผยข้อมูลและรายงานผลการดำเนินงานต่อประชาชน รวมทั้งต้องมีกลไกให้ประชาชนในพื้นที่มีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางและตรวจสอบการบริหารงานด้วย ขณะที่มาตรา 254 ได้เน้นย้ำถึงกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำบริการสาธารณะ โดยกำหนดให้ผู้มีสิทธิเลือกตั้งในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถเข้าชื่อกันเพื่อเสนอข้อบัญญัติ หรือแม้แต่ถอดถอนสมาชิกสภาท้องถิ่นและผู้บริหารท้องถิ่นได้ จากบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญดังกล่าว แสดงให้เห็นถึงการยึดถือหลักการบริหารราชการที่ดี (Good Governance) อันเป็นรากฐานสำคัญที่นำไปสู่การจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนและประเทศชาติ (ราชกิจจานุเบกษา, 2560)

จากการปฏิรูปโครงสร้างระบบราชการ โดยปรับปรุงหน่วยงานภาครัฐให้มีความเหมาะสมเพื่อลดความซ้ำซ้อนและให้เกิดเอกภาพ มีการกระจายอำนาจเพื่อความคล่องตัวในการบริหารจัดการ โดยได้ตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ส่งผลให้มีการจัดตั้งกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นขึ้น มีหน้าที่สำคัญในการส่งเสริมสนับสนุนให้เทศบาล ยึดหลักการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เพื่อแก้ไขปัญหาพัฒนาท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ รัฐบาลได้มอบพื้นที่หลายตำบล หลายหมู่บ้านให้อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล จึงทำให้ปริมาณประชากรมีเพิ่มมากขึ้น ซึ่งการเพิ่มของพื้นที่และการมีประชากรที่ค่อนข้างหนาแน่นย่อมส่งผลกระทบต่อภารกิจงานของเทศบาลโดยเฉพาะภายใต้โครงสร้างการบริหารงานของเทศบาลด้านการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนทั้งในแง่คุณภาพและปริมาณ กลับมีการรวมตัวกันที่สำนักงานใหญ่ เท่านั้น (ราชกิจจานุเบกษา, 2542)

กลยุทธ์ในภาคส่วนสาธารณะเป็นระบบการจัดการที่เน้นที่การวางแผน การดำเนินการ และการวัดผลรูปแบบการจัดการนี้เน้นที่ทรัพยากรขององค์กรและวิธีการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรเหล่านั้นให้ดีที่สุดเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์บางประการ ในภาครัฐ ตัวอย่างของการจัดการเชิงกลยุทธ์ได้แก่ การระบุเป้าหมาย การจัดแนวทรัพยากรทางการเงินและบุคคลใหม่ หรือการจัดระเบียบผู้นำใหม่เพื่อบริหารการดำเนินการตามเป้าหมายที่

เฉพาะเจาะจง ตัวอย่างเช่น โรงเรียนหรือวิทยาลัย อาจสังเกตเห็นว่าความสนใจของนักเรียนใหม่ลดลง กลยุทธ์อาจเป็นการกระจายเงินทุนเพื่อมุ่งเน้นไปที่การรับสมัครหรือการตลาด เพื่อให้มีกลยุทธ์ที่มีประสิทธิภาพ ให้แน่ใจว่าคุณกำหนดเป้าหมายที่วัดผลได้เพื่อกำหนดความสำเร็จและทราบวิธีการบรรลุเป้าหมายเหล่านั้น (โคลี มาร์ติน, 2567) ซึ่งจะเห็นได้ว่า องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น มีความอิสระค่อนข้างมาก มีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะอย่างชัดเจน และยึดหลักประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม อีกทั้งมีกรมส่งเสริม การปกครองท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบหลักในการช่วยเหลือและร่วมกันพัฒนาการปกครอง ส่วนท้องถิ่น ได้มีการกำหนดวิสัยทัศน์ไว้ว่า “มุ่งสร้างท้องถิ่นไทยให้เข้มแข็ง โปร่งใส ก้าวสู่ประเทศไทย 4.0 อย่างมั่นคงตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” นำมาสู่พันธกิจที่ 3 ได้กล่าวถึงการพัฒนา คุณภาพการบริหารและการบริการสาธารณะของท้องถิ่นด้วยมาตรฐานการจัดการระดับสากล และ ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 “การส่งเสริมและพัฒนาบริการสาธารณะของท้องถิ่นที่มีคุณภาพเพื่อคุณภาพ ชีวิตของประชาชน” (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2560) ซึ่งสอดคล้องกับรัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบันเทศบาลตำบลโนนสูง อำเภอชุมพวง จังหวัดศรีสะเกษ แบ่งเขตการปกครองย่อยออกเป็น 11 หมู่บ้าน ซึ่งเทศบาลตำบลโนนสูงครอบคลุมพื้นที่ตำบลโนนสูงทั้งตำบล เขตการปกครอง จำนวนหมู่บ้าน 9 หมู่บ้าน ดังนี้ หมู่บ้านในเขตเทศบาลเต็มพื้นที่มีหมู่บ้าน 6 หมู่บ้าน ได้แก่ บ้านนา หมู่ที่ 3, บ้านกระเบา หมู่ที่ 4, บ้านกระเจา หมู่ที่ 5, บ้านหนองบัว หมู่ที่ 6, บ้านจะกุด หมู่ที่ 6 และบ้านค้อตานิ หมู่ที่ 8 จำนวนหมู่บ้านในเขตเทศบาลเต็มบางส่วนมี 3 หมู่บ้าน ได้แก่ บ้านโนนสูง หมู่ที่ 1, บ้านดาม หมู่ที่ 2, และ บ้านน้อยแสงตะวัน หมู่ที่ 9 มียุทธศาสตร์ที่สำคัญคือ ยุทธศาสตร์ที่ 1 ด้านการพัฒนาทรัพยากร ธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม ยุทธศาสตร์ที่ 2 ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพ เศรษฐกิจ ชุมชน ให้เข้มแข็ง และพึ่งตนเองได้อย่างยั่งยืน ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาด้านการเสริมสร้างสังคมให้เข้มแข็งเพื่อคุณภาพชีวิตที่ดี ยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาด้านการเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพการบริการสาธารณะขั้นพื้นฐาน ยุทธศาสตร์ที่ 5 การพัฒนาด้านการบริหารการจัดการที่ดี (เทศบาลตำบลโนนสูง อำเภอชุมพวง จังหวัดศรีสะเกษ, 2565)

จากรายงานผลการประเมินเป้าหมายมาตรฐานการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหาร ส่วนตำบล พบว่า การจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลยังไม่สอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของประชาชน ครอบคลุมไม่ทั่วถึง ขาดการวางแผนและลำดับความสำคัญ ทำให้บริการขาดคุณภาพ ความชัดเจน และความเป็นธรรม (รศณรงค์ รัตยเสริมพงศ์, 2557) ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาวิจัยเรื่องกลยุทธ์การให้บริการสาธารณะเทศบาลตำบลโนนสูง อำเภอชุมพวง จังหวัดศรีสะเกษ เพื่อนำผลการวิจัยใช้เป็นข้อมูลสารสนเทศ และเป็นแนวทางพัฒนากลยุทธ์การให้บริการสาธารณะเทศบาลตำบลโนนสูง อำเภอชุมพวง จังหวัดศรีสะเกษ ให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษากลยุทธ์การให้บริการสาธารณะเทศบาลตำบลโนนสูง อำเภอชุมพวง จังหวัดศรีสะเกษ
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อกลยุทธ์การให้บริการสาธารณะเทศบาลตำบลโนนสูง อำเภอชุมพวง จังหวัดศรีสะเกษ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางพัฒนากลยุทธ์การให้บริการสาธารณะเทศบาลตำบลโนนสูง อำเภอชุมพวง จังหวัดศรีสะเกษ

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ(Quantitative Research) ประเภทการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษากลยุทธ์การให้บริการสาธารณะเทศบาลตำบลโนนสูง อำเภอชุมพวง จังหวัดศรีสะเกษ

1. ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป ในเขตเทศบาลตำบลโนนสูง อำเภอชุมพวง จังหวัดศรีสะเกษ มี 6 หมู่บ้าน จำนวนประชากรทั้งสิ้น 4,569 คน (แผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี พ.ศ. 2561-2564 เทศบาลตำบลโนนสูง อำเภอชุมพวง จังหวัดศรีสะเกษ, 2564)

2. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป ในเขตเทศบาลตำบลโนนสูง อำเภอชุมพวง จังหวัดศรีสะเกษ มี 6 หมู่บ้าน จำนวน 357 คน กำหนดขนาดตัวอย่างโดยเทียบตารางเครซีและมอร์แกน (R.V.Krejcie and D.W.Morgan, 1970)

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ มีลักษณะแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับกลยุทธ์การให้บริการสาธารณะเทศบาลตำบลโนนสูง อำเภอชุมพวง จังหวัดศรีสะเกษ มีลักษณะมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามหลักวิธีการของลิเคิร์ต (R.A. Likert) โดยกำหนดค่าระดับ ดังนี้

- 5 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ มากที่สุด
- 4 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ มาก
- 3 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ ปานกลาง
- 2 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ น้อย
- 1 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะแนวทางพัฒนากลยุทธ์การให้บริการสาธารณะเทศบาลตำบลโนนสูง อำเภอชุมพวง จังหวัดศรีสะเกษ มีลักษณะเป็นแบบปลายเปิด (Opened)

3. การสร้างเครื่องมือและหาคุณภาพเครื่องมือ

1) ผู้วิจัยได้ศึกษาหลักการและแนวคิดที่เกี่ยวข้องจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่ผ่านมาซึ่งมีความสัมพันธ์กับประเด็นการวิจัย เพื่อนำสาระสำคัญมาประมวลและสังเคราะห์เป็นกรอบแนวคิด จากนั้นจึงทำการวิเคราะห์เพื่อกำหนดประเด็น ตัวแปร และองค์ประกอบที่เกี่ยวข้อง อันจะนำไปสู่การกำหนดแนวทางในการสร้างแบบสอบถามที่มีความถูกต้อง เหมาะสม และสามารถวัดประเด็นที่ต้องการศึกษาได้อย่างชัดเจนและครอบคลุมมากที่สุด

2) นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาเรียบเรียง และสร้างเป็นแบบสอบถาม เป็นรายข้อ โดยให้ครอบคลุมกลยุทธ์การให้บริการสาธารณะเทศบาลตำบลโนนสูง อำเภอชุมพวง จังหวัด ศรีสะเกษ

3) นำร่างแบบสอบถามเสนอต่อคณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์

4) นำแบบสอบถามเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 รูป/คน เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง เทียงตรง

5) นำข้อเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 รูป/คน มาหาค่า IOC ได้ค่าระหว่าง .67–1.00

6) นำแบบสอบถามที่ได้จากข้อ 5 ไปทำการทดลองใช้ (Try Out) กับประชาชนในเขตเทศบาลตำบลโนนสูง อำเภอชุมพวง จังหวัดศรีสะเกษ ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง เพื่อวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ ได้ค่าเท่ากับ 0.89

7) จัดพิมพ์แบบสอบถาม ฉบับสมบูรณ์ และนำไปใช้จริงเพื่อ เก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชน กลุ่มตัวอย่างที่จะดำเนินการวิจัย

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

1) ผู้วิจัยจัดทำหนังสือจากมหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด เพื่อยื่นขออนุญาตจากเทศบาลตำบลโนนสูง อำเภอชุมหาญ จังหวัดศรีสะเกษ ในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

2) ผู้วิจัยกำหนดวิธีการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม แจกให้แก่กลุ่มตัวอย่างซึ่งได้มาจากการสุ่มแบบอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยกลุ่มตัวอย่างคือประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลโนนสูง อำเภอชุมหาญ จังหวัดศรีสะเกษ จำนวนทั้งสิ้น 357 คน

3) ภายหลังจากการแจกแบบสอบถาม ผู้วิจัยทำการรวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับคืน จากนั้นตรวจสอบความครบถ้วนและความถูกต้องของข้อมูล ก่อนจะนำไปสู่กระบวนการวิเคราะห์ในขั้นตอนถัดไป

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อวิเคราะห์ค่าสถิติต่าง ๆ ของค่าเฉลี่ย และค่าร้อยละ นำเสนอผลการวิเคราะห์ตามลำดับ ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยแจกแจงความถี่และร้อยละ นำเสนอเป็นตารางประกอบคำบรรยายผล

ขั้นตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับกลยุทธ์การให้บริการสาธารณะเทศบาลตำบลโนนสูง อำเภอชุมหาญ จังหวัดศรีสะเกษ ตามองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ที่ได้จากการศึกษา แล้วแปรผลตามเกณฑ์การวิเคราะห์แต่ละข้อ (บุญชม ศรีสะอาด, 2553) ดังต่อไปนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ มาก
ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ น้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

ขั้นตอนที่ 3 วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาค่าความต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับกลยุทธ์การให้บริการสาธารณะเทศบาลตำบลโนนสูง อำเภอชุมหาญ จังหวัดศรีสะเกษ จำแนกตามเพศ โดยใช้ค่า t-test (Independent) ในการเปรียบเทียบตัวแปร 2 กลุ่ม

ขั้นตอนที่ 4 วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาค่าความต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับกลยุทธ์การให้บริการสาธารณะเทศบาลตำบลโนนสูง อำเภอชุมหาญ จังหวัดศรีสะเกษ จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ โดยใช้ค่า F-test (One-way ANOVA) ในการเปรียบเทียบตัวแปรที่มีค่ามากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป

ขั้นตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะแนวทางพัฒนากลยุทธ์การให้บริการสาธารณะเทศบาลตำบลโนนสูง อำเภอชุมหาญ จังหวัดศรีสะเกษ ด้วยการแจกแจงความถี่ (Frequencies)

ผลการวิจัย

1. กลยุทธ์การให้บริการสาธารณะเทศบาลตำบลโนนสูง อำเภอชุมพวง จังหวัดศรีสะเกษ
 ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) กลยุทธ์การให้บริการสาธารณะเทศบาลตำบลโนนสูง
 อำเภอชุมพวง จังหวัดศรีสะเกษ โดยรวมและรายด้าน

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น (n = 357)			
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
1	ด้านการให้บริการเสมอภาค	4.38	0.74	มาก	1
2	ด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลา	4.32	0.71	มาก	3
3	ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.22	0.80	มาก	4
4	ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.18	0.76	มาก	5
5	ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	4.32	0.80	มาก	3
โดยรวม		4.28	0.76	มาก	-

จากตารางที่ 1 พบว่า กลยุทธ์การให้บริการสาธารณะเทศบาลตำบลโนนสูง อำเภอชุมพวง จังหวัดศรีสะเกษ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.28$, S.D.=0.76) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการเสมอภาค ($\bar{X} = 4.38$, S.D.=0.61) ด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลา ($\bar{X} = 4.32$, S.D.=0.61) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X} = 4.32$, S.D.=0.70) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 4.22$, S.D.=0.67) และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 4.18$, S.D.=0.66)

3. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคลากรต่อกลยุทธ์การให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโนนสูง อำเภอชุมพวง จังหวัดศรีสะเกษ เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ โดยภาพรวมไม่พบความแตกต่าง

4. ข้อเสนอแนะในการพัฒนากลยุทธ์การให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโนนสูง อำเภอชุมพวง จังหวัดศรีสะเกษ ควรมุ่งเน้นการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้มีความรู้ ความเข้าใจ และทักษะในการปฏิบัติงาน พร้อมปลูกฝังจิตสำนึกในการให้บริการประชาชนอย่างเต็มใจและเป็นมิตร บุคลากรควรให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส กระตือรือร้น เอาใจใส่ และปฏิบัติต่อประชาชนอย่างเสมอภาค เพื่อสร้างความพึงพอใจและความไว้วางใจในการใช้บริการของประชาชน นอกจากนี้ ควรประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการให้ชัดเจน เข้าใจง่าย เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้สะดวกมากขึ้น ควรจัดการอบรมหรือเชิญผู้ประกอบการและประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น รับฟังปัญหา และสะท้อนความต้องการ เพื่อพัฒนาการให้บริการให้ตรงกับสภาพจริงของพื้นที่ การดำเนินงานควรพัฒนาระบบบริการ ณ จุดเดียว (One Stop Service) โดยเชื่อมโยงกระบวนการงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าด้วยกัน ทำให้ประชาชนได้รับบริการอย่างครบถ้วนในที่เดียว อีกทั้งควรปรับปรุงกระบวนการ ขั้นตอน กฎ ระเบียบ และข้อบังคับต่าง ๆ ให้มีความยืดหยุ่น ลดความซับซ้อน เพื่อให้เอื้อต่อการแก้ไขปัญหาของประชาชนได้อย่างทันท่วงที พร้อมทั้งนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (e-Service) เข้ามาประยุกต์ใช้ในการให้บริการ เพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็ว และช่วยให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้มากขึ้นอย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ

อภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง กลยุทธ์การให้บริการสาธารณะเทศบาลตำบลโนนสูง อำเภอชุมพวง จังหวัดศรีสะเกษ ผู้วิจัยได้นำผลการวิจัยมาอภิปรายผลเชื่อมโยงกับแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเด็นที่น่าสนใจดังต่อไปนี้

1) กลยุทธ์การให้บริการสาธารณะเทศบาลตำบลโนนสูง อำเภอชุมพวง จังหวัดศรีสะเกษ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า กลยุทธ์การให้บริการสาธารณะเป็นแผนการหรือ แนวทางที่ทำให้เกิดการกระทำเพื่อนำไปสู่จุดมุ่งหมาย หรือความสำเร็จที่ได้ตั้งไว้ ภายใต้ข้อจำกัดของสภาพแวดล้อมภายนอก และขีดความสามารถขององค์การ เป็นการกำหนดเป้าหมาย วัตถุประสงค์ กระบวนการทำงาน ความต้องการขององค์การ และการเลือกระบบที่จะนำมาพัฒนา และใช้เป็นแผนแม่บทหรือแผนหลักของการพัฒนาระบบขององค์การ และกลยุทธ์สัมพันธ์กับประเด็นต่างๆ ส่วนกลยุทธ์ ในการวิจัยครั้งนี้ หมายถึง วิธีทางหรือข้อกำหนดที่เทศบาลสมควรปฏิบัติเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ซึ่งมีกลยุทธ์การให้บริการสาธารณะ ประกอบด้วย 1) ด้านการให้บริการเสมอภาค 2) ด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลา 3) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ 4) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง 5) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า สอดคล้องกับแนวคิดของ Wheelen & Hunger (2006) ที่ได้กำหนดกระบวนการจัดการเชิงกลยุทธ์พื้นฐานไว้ 4 ขั้นตอน ประกอบด้วย การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม (Environmental Scanning) การกำหนดกลยุทธ์ (Strategy Formulation) การปฏิบัติตามกลยุทธ์ (Strategy Implementation) และการประเมินและการควบคุมกลยุทธ์ (Evaluation and Control) และสอดคล้องกับแนวคิดของ พรหมเพ็ญแข โฉมอ่อน (2564) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลไทรงาม อำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการสาธารณะโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

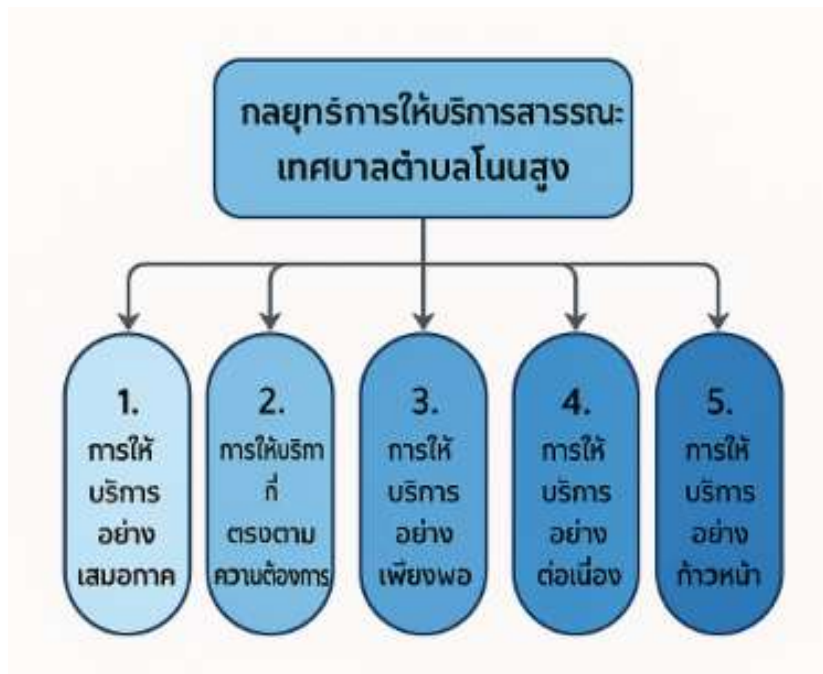
2) การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคลากรต่อกลยุทธ์การให้บริการสาธารณะเทศบาลตำบลโนนสูง อำเภอชุมพวง จังหวัดศรีสะเกษ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ โดยรวมไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า การดำเนินงานของเทศบาลถือเป็นผลลัพธ์ของการกระจายอำนาจจากรัฐบาลกลาง ซึ่งส่งผลให้เทศบาลมีอิสระในการบริหารจัดการมากขึ้น อย่างไรก็ตาม การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี สิ่งแวดล้อม และสังคมไทย ได้สร้างความท้าทายใหม่ ๆ ต่อการทำงานของบุคลากรเทศบาลในการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในพื้นที่ท้องถิ่น ประชาชนไม่ว่าจะเป็นเพศชายหรือหญิง มีอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพที่แตกต่างกัน ต่างก็มีความคาดหวังที่จะได้รับประโยชน์สูงสุดจากการบริหารงานท้องถิ่น นอกจากนี้ การรณรงค์ต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันของรัฐบาลและการจับตามองจากประชาชน ยิ่งทำให้ประสิทธิผลของเทศบาลกลายเป็นตัวชี้วัดสำคัญในการทำงานของบุคลากร ซึ่งต้องตอบสนองทั้งนโยบายรัฐและความพึงพอใจของประชาชน ทั้งนี้ การรับรู้ต่อประสิทธิผลของเทศบาลในมุมมองของประชาชนไม่แตกต่างกันตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ศิริวดี วิวิธคุณากร และคณะ (2563) ที่เสนอให้มีการปฏิรูปการบริหารจัดการการปกครองท้องถิ่น โดยเน้นการลดบทบาทการควบคุมและกำกับจากรัฐบาลกลาง เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความเป็นอิสระ สามารถดำเนินงานที่ตอบสนองต่อความต้องการที่แท้จริงของประชาชนในท้องถิ่น อีกทั้งยังควรส่งเสริมการมีส่วนร่วมทางการเมืองในเชิงลึก โดยปลูกฝังจิตสำนึกให้ประชาชนเห็นคุณค่าของทรัพยากรในท้องถิ่น ตลอดจนกำหนดให้มีรูปแบบการมีส่วนร่วมที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีบทบาทในการบริหารและตรวจสอบการทำงานของผู้บริหารท้องถิ่น นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนกรณ พูนปัญญาศักดิ์ (2564) ที่ศึกษาคุณภาพการบริหารราชการของเทศบาลเมืองในจังหวัดปทุมธานี ซึ่งพบว่าความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารราชการของเทศบาล ไม่แตกต่างกันเมื่อจำแนก

ตามเพศ อายุ และระดับการศึกษา แสดงให้เห็นว่าปัจจัยพื้นฐานของประชาชนไม่ได้เป็นตัวกำหนดการรับรู้คุณภาพการทำงานของเทศบาล แต่เป็นความสามารถในการบริหารงานและความโปร่งใสที่ส่งผลต่อการยอมรับจากประชาชนโดยตรง

3. ข้อเสนอแนะในการพัฒนากลยุทธ์การให้บริการสาธารณะของเทศบาลฯ ควรมุ่งเน้นการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้มีความรู้ ความเข้าใจ และทักษะในการ ปฏิบัติงาน พร้อมปลูกฝังจิตสำนึกในการให้บริการประชาชนอย่างเต็มใจและเป็นมิตร บุคลากรควรให้บริการ ด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส กระตือรือร้น เอาใจใส่ และปฏิบัติต่อประชาชนอย่างเสมอภาค เพื่อสร้างความพึง พอใจและความไว้วางใจในการใช้บริการของประชาชน นอกจากนี้ ควรประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการให้ ชัดเจน เข้าใจง่าย เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้สะดวกมากขึ้น ควรจัดการอบรมหรือเชิญ ผู้ประกอบการและประชาชนเข้ามามีส่วน ร่วมในการแสดงความคิดเห็น รับฟังปัญหา และสะท้อนความ ต้องการ เพื่อพัฒนาการให้บริการให้ตรงกับ สภาพจริงของพื้นที่ การดำเนินงานควรพัฒนาระบบบริการ ณ จุด เดียว (One Stop Service) โดยเชื่อมโยง กระบวนการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าด้วยกัน ทำให้ประชาชน ได้รับบริการอย่างครบถ้วนในที่เดียว อีกทั้ง ควรปรับปรุงกระบวนการ ขั้นตอน กฎ ระเบียบ และข้อบังคับต่างๆ ให้มีความยืดหยุ่น ลดความซับซ้อน เพื่อให้เอื้อต่อการแก้ไขปัญหาของประชาชนได้อย่างทันท่วงที พร้อมทั้งนำ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (e-Service) เข้ามาประยุกต์ใช้ในการให้บริการ เพื่อเพิ่มความสะดวก รวดเร็ว และช่วยให้ประชาชนสามารถเข้าถึง บริการได้มากขึ้นอย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้เนื่องมาจากการพัฒนากลยุทธ์การให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโนนสูง มุ่งเน้นการพัฒนาเชิงองค์รวม (Holistic Development) ที่ครอบคลุมทั้งด้าน บุคลากร ระบบงาน การมีส่วนร่วมของประชาชน และการใช้เทคโนโลยี เพื่อสร้างระบบบริการที่มีคุณภาพ โปร่งใส รวดเร็ว และเป็นมิตรกับประชาชน อันจะนำไปสู่การเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความไว้วางใจของ ประชาชนต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระยะยาว ประเด็นสำคัญอยู่ที่ การพัฒนาศักยภาพบุคลากร และการยกระดับประสิทธิภาพการบริการประชาชน ผ่านกระบวนการบริหารจัดการที่มีความทันสมัย โปร่งใส และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ทศนีย์ ศรีบุญเรือง (2561) ได้ศึกษาการบริหารงานบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า การ ให้บริการสาธารณะที่มีคุณภาพขึ้นอยู่กับทัศนคติของบุคลากรต่อประชาชนและความสามารถในการสื่อสาร บริการด้วยความเต็มใจ

องค์ความรู้ใหม่

จากการศึกษาผู้วิจัยสังเคราะห์ผลการวิจัยออกมาเป็นแผนภาพสามารถสรุปเป็นองค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย ดังที่แสดงในแผนภาพที่ 2



ภาพที่ 2 กลยุทธ์การให้บริการสาธารณะเทศบาลตำบลโนนสูง อำเภอชุมพวง จังหวัดศรีสะเกษ

สรุป

กลยุทธ์การให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโนนสูง อำเภอชุมพวง จังหวัดศรีสะเกษ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพในการดำเนินงานของเทศบาล โดยเฉพาะด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและตรงต่อเวลา ซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงสุด แสดงถึงความมุ่งมั่นในการตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างเท่าเทียม ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรเมื่อจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่าไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ แสดงให้เห็นถึงการรับรู้ร่วมกันต่อแนวทางการให้บริการของเทศบาล ข้อเสนอแนะหลักคือ ควรมุ่งพัฒนาศักยภาพบุคลากร ส่งเสริมจิตสำนึกการบริการที่เป็นมิตร พร้อมพัฒนาระบบบริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) และนำเทคโนโลยี e-Service มาประยุกต์ใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ความรวดเร็ว และความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการอย่างทั่วถึง

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะนำไปใช้

1.1 เทศบาลควรกำหนดนโยบายการฝึกอบรมบุคลากรอย่างต่อเนื่อง โดยเน้นการพัฒนาความรู้ ทักษะ และทัศนคติด้านการให้บริการประชาชน เช่น การอบรมเรื่อง การบริการที่เป็นเลิศ (Service Excellence), การสื่อสารเชิงบวกกับประชาชน และ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการ รวมทั้งจัดโครงการพัฒนาบุคลากรและจิตสำนึกแห่งการบริการ เพื่อสร้างความพร้อมทั้งด้านความรู้ ความเข้าใจ และ คุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงานอย่างมีอาชีพ

1.2 ด้านการให้บริการเสมอภาค เทศบาลตำบลโนนสูงควรจัดลำดับความสำคัญประชาชนในการเข้าใช้บริการอย่างยุติธรรม

1.3 ด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลา เทศบาลตำบลโนนสูงควรปรับขั้นตอนการบริการให้ทันต่อการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

1.4 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ เทศบาลตำบลโนนสูงควรมีเครื่องมือที่ช่วยในการบริการอย่างทั่วถึง

1.5 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เทศบาลตำบลโนนสูงควรมีความพร้อมต่อการให้บริการสาธารณะ

1.6 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า เทศบาลตำบลโนนสูงควรปรับขั้นตอนการให้บริการเพื่อให้ประชาชนเข้าถึงการบริการได้ง่ายขึ้น

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

2.1 การศึกษาครั้งนี้ ศึกษาเฉพาะกรณีกลยุทธ์การให้บริการสาธารณะเทศบาลตำบลโนนสูง อำเภอชุมพวง จังหวัดศรีสะเกษ เท่านั้น ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบกลยุทธ์การให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดอื่น ๆ ด้วย

2.2 ควรทำการศึกษากระบวนการจัดการเชิงกลยุทธ์การให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมีการศึกษาแยกตามขั้นตอนของกระบวนการจัดการเชิงกลยุทธ์ ได้แก่ การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม การกำหนดกลยุทธ์ การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ และการติดตามและประเมินผลกลยุทธ์เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกในแต่ละขั้นตอนมากกว่าการศึกษาในภาพรวม

เอกสารอ้างอิง

กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น, ราชกิจจานุเบกษา. (2560). รายงานสรุปผลการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประจำปี 2560. กรุงเทพมหานคร: กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น.

บุญชม ศรีสะอาด. (2553). การวิจัยเบื้องต้น (ฉบับปรับปรุงใหม่). พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร: สุวีริยาสาส์น.

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542. (2542). ราชกิจจานุเบกษาฉบับทั่วไป, เล่ม 116 (ตอนที่ 74 ก), 1-23.

ธนกรณ์ พูนภิญโญศักดิ์. (2564). ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการบริหารราชการของเทศบาลเมือง ในจังหวัดปทุมธานี. วารสารวิชาการ สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก. 7(1), 196-207.

พรณเพ็ญแข โฉมอ่อน. (2564). คุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลไทรงาม อำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร. วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา. 11(3), 566-580.

รศ.ดร. รัตติยาเสริมพงศ์. (2557). เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดการบริการสาธารณะของท้องถิ่นหน่วยที่ 8-15. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560. (2560). ราชกิจจานุเบกษา, เล่ม 134 (ตอนที่ 40ก).

ศิริวิดี วิวิธคุณากร และคณะ. (2563). การปกครองท้องถิ่นไทยในยุคพลิกผันการเปลี่ยนแปลง. วารสารการบริหารการปกครองและนวัตกรรมท้องถิ่น. 4(2), 357-374.

Krejcie, R. V. & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. Educational and Psychological Measurement. 30(3), 607-61.