

การจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสมุทรปราการ
Public service provision of Local Administrative Organizations in
SamutPrakan Province.

พงษ์พัต วัฒนพงศ์ศิริ¹ และ สุรีย์พร สลับสี²

Pongpat Wattanapongsiri and Sureeporn Salapsri

Received: 10 February 2021; Revised: 2 March 2021; Accepted: 8 March 2021

บทคัดย่อ

งานวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค ในการจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสมุทรปราการ 2) เพื่อศึกษา ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งการวิจัยเชิงปริมาณมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 500 คน และวิจัยเชิงคุณภาพมี ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 5 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ คือ แบบสอบถาม และการวิจัย เชิงคุณภาพ คือ แบบสัมภาษณ์ สถิติที่ใช้วิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน ในส่วนของการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยจะใช้วิธีการวิเคราะห์เชิงพรรณนา โดยรวบรวม คัดเลือก และวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า จุดแข็ง มีลักษณะคล้ายคลึงกันคือ ด้านโครงสร้างองค์กร มีการจัดสายงานเป็นหมวดหมู่ตามภารกิจที่รับผิดชอบอย่างชัดเจน มีสายงาน การบังคับบัญชาตามลำดับอย่างชัดเจน จุดอ่อน พบว่า ขาดการประสานงานที่ดี และมีระบบอุปถัมภ์ โอกาส พบว่า มีสถานที่ตั้งอยู่ในเขตอุตสาหกรรม ทำให้ประชาชน และ อบต. มีรายได้สูง และ อุปสรรค พบว่า รัฐบาลขาดความจริงจังและจริงจังในการถ่ายโอนภารกิจต่าง ๆ จากส่วนกลาง อีกทั้ง แนวโน้มการยกฐานะจากองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นเทศบาลทั่วประเทศ และการควมรวมองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น และในส่วนของประชาชนมีความพึงพอใจต่อองค์การบริหารส่วนตำบล พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.57$) เมื่อพิจารณาเป็นรายอบต. พบว่า ประชาชนมีความพอใจต่อการจัดทำ บริการสาธารณะของอบต.เทพารักษ์มากที่สุด ($\bar{X} = 3.72$) รองลงมาคืออบต.บางปลา ($\bar{X} = 3.61$) อบต.แพรกษาใหม่ ($\bar{X} = 3.53$) อบต.บางเสาธง ($\bar{X} = 3.50$) และอบต.บางไฉลง ($\bar{X} = 3.49$)

คำสำคัญ : การบริการสาธารณะ, องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น, ความพึงพอใจ

¹ อาจารย์ประจำสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
E-Mail : pongpat.w@dru.ac.th เบอร์โทร 088-649-3444

² อาจารย์ประจำสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
E-Mail : sureeporn.s@dru.ac.th เบอร์โทร 092-521-5444



Abstract

The objectives of this research were 1) to study the strengths, weaknesses, opportunities and Threat in the management of public service provision of Local Administration in Samutprakan Province. 2) to study satisfaction level toward the public service provision of the local Administration in Samutprakan Province. The questionnaire and The semi-structured interview was used as the tool for data collection. The data was analyzed in term of frequency, percentage, means, standard deviation, and content analysis. The results from this research indicated as follows: 1) The strengths are similar. The organizational structure will be organized into categories according to the mission that is clearly responsible. There are clear lines of command. Weaknesses found that lack of good coordination. And with a patronage system, the opportunity to find that most have locations in the industrial area causing the people and the Local Administration to have high income and threat found that the government lacks sincerity and seriousness in transferring various tasks from the Central Government. And the merger of Subdistrict Administrative Organization. 2) Satisfaction toward the public service provision of the Local Administration in Samut Prakan Province was at the high level (Mean=3.57) When considered as a SAO It was found that the people were most satisfied with the public service of Thepharak Subdistrict Administrative Organization ($\bar{X} = 3.72$), followed by BangPla Subdistrict Administrative Organization ($\bar{X} = 3.61$), PraeksaMai Subdistrict Administrative Organization ($\bar{X} = 3.53$), BangSaoThong Subdistrict Administrative Organization ($\bar{X} = 3.50$), and Bang Chalong Subdistrict Administrative Organization ($\bar{X} = 3.49$).

Keywords : Public Service, Local Administration, Satisfaction

บทนำ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 ให้ความสำคัญกับการปกครองส่วนท้องถิ่น ดังที่ปรากฏในบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญ ในหมวดที่ 14 การปกครองส่วนท้องถิ่น บัญญัติถึงหน้าที่และอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดย (มาตรา 250) ที่ได้กล่าวไว้ว่า “องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน” เป็นหน้าที่และอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ โดยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะหรือกิจการสาธารณะใดที่เป็นหน้าที่และอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะต้องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการบริหารจัดการจัดทำบริการ (ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 134 ตอนที่ 40ก, หน้า 74-75)

แต่รายงานผลการประเมินเป้าหมายมาตรฐานการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล พบว่า ผลการประเมินประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ประจำปี 2559 Local Performance Assessment : LPA ในส่วนขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) และเทศบาลตำบล (ทต.) พบว่า มี อบต. และเทศบาลตำบล กว่า 200 แห่งจาก จำนวน 29 จังหวัด มีผลการประเมินฯ ในภาพรวม ต่ำกว่าร้อยละ 60 โดยในหมวดการบริหารจัดการการปรับปรุงภารกิจของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อยู่ในระดับ “ควรปรับปรุง” ในส่วนขององค์การบริหารส่วนตำบล มีผลการประเมินในระดับที่ต่ำที่สุดอยู่ที่ร้อยละ 49.81 และหากพิจารณาในหมวด การประเมินผลการปฏิบัติงาน จะพบว่าแม้ผลการประเมินขององค์การบริหารส่วนตำบลจะสูงที่สุดอยู่ที่ ร้อยละ 54.28 แต่ยังคงไม่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานขั้นต่ำ โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกประเภทมีผลการประเมินอยู่ในระดับ “ควรปรับปรุง” จึงถือได้ว่าพันธกิจฯ ยังไม่บรรลุผล (สำนักงานคณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น, 2560)

อนึ่งเป็นที่น่าสนใจว่า จังหวัดสมุทรปราการเป็นจังหวัดที่สำคัญของประเทศไทย มิติด้านภูมิศาสตร์ ยังเป็นจังหวัดที่อยู่ในเขตปริมณฑลของกรุงเทพมหานครซึ่งเป็นศูนย์กลางทางการปกครอง ที่มีเนื้อที่ 1,004 ตารางกิโลเมตร ซึ่งเป็นอันดับที่ 71 จากทั้งหมด 77 จังหวัด ถือว่ามีพื้นที่ค่อนข้างน้อยเมื่อเปรียบเทียบกับทั้งประเทศ หากพิจารณาในด้านประชากร ปี พ.ศ. 2559, 2558, 2557, 2556 มีประชากร 1,293,553, 1,279,310, 1,261,530 และ 1,241,610 คน ตามลำดับ ซึ่งเป็นอันดับที่ 13 ของประเทศไทยในปัจจุบัน ซึ่งสวนทางกับเนื้อที่ที่น้อย โดยมีความหนาแน่นของประชากรค่อนข้างสูง และมีแนวโน้มที่จะสูงขึ้นเรื่อยๆ (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2560)

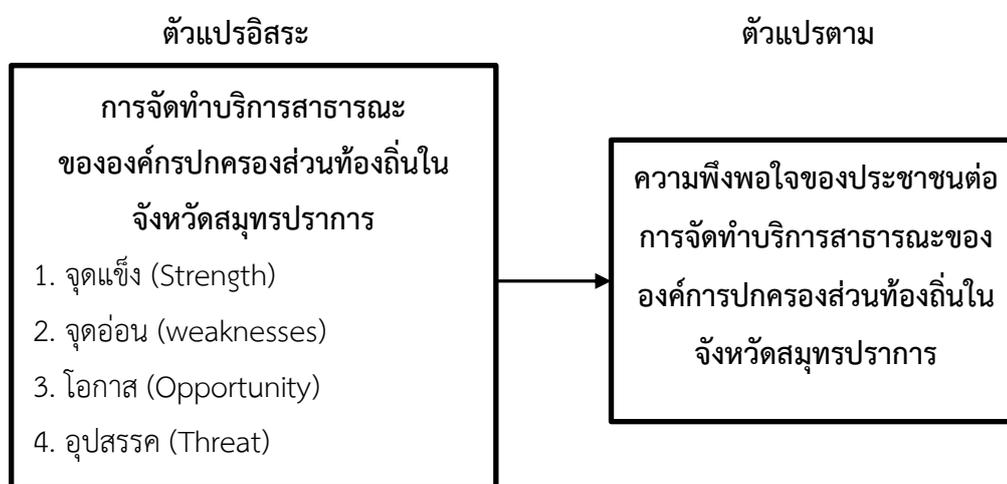
จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นถึงความสำคัญและปัญหาสำคัญ อันเป็นหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการบริหารและการจัดทำบริการสาธารณะในปัจจุบันที่ยังคงประสิทธิภาพอยู่ในระดับ “ควรปรับปรุง” (สำนักงานคณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วน

ท้องถิ่น, 2560) ดังนั้นจึงต้องสำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชนในท้องถิ่น อันจะเป็นข้อมูลพื้นฐานประกอบการตัดสินใจในการวางแผนในการจัดทำบริการสาธารณะ ซึ่งอาจนำไปสู่การสร้างข้อเสนอเชิงนโยบาย และกลยุทธ์ในการพัฒนาการจัดทำบริการสาธารณะขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค ในการจัดทำบริการสาธารณะขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสมุทรปราการ
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดทำบริการสาธารณะขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสมุทรปราการ

กรอบแนวคิดในการวิจัย



วิธีการดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ใช้การวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method) ดังนี้

1. การวิจัยเชิงคุณภาพ จากกรณีศึกษาทั้ง 5 อบต. ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลบางปลา องค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง องค์การบริหารส่วนตำบลบางโฉลง องค์การบริหารส่วนตำบลแพรกษาใหม่ และองค์การบริหารส่วนตำบลเทพารักษ์ มาใช้ในการศึกษา จากนั้นใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เพื่อเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ได้แก่ นายก อบต. จาก อบต. ทั้ง 5 แห่งที่ จำนวน 5 คน เพื่อเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้

ตารางที่ 1 บัญชีรายชื่อแสดงจำนวนประชากร

หน่วยงาน	จำนวนประชากร(คน)
องค์การบริหารส่วนตำบลบางปลา	31,549
องค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง	29,992
องค์การบริหารส่วนตำบลบางโฉลง	36,046
องค์การบริหารส่วนตำบลแพรกษาใหม่	36,613
องค์การบริหารส่วนตำบลเทพารักษ์	22,060
รวมประชากรทั้งสิ้น	156,260

ที่มา : ข้อมูล ณ วันที่ 31 มีนาคม 2560 โดย กลุ่มงานกฎหมายและระเบียบท้องถิ่น 2 กองกฎหมาย และระเบียบท้องถิ่น กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย

2. การวิจัยเชิงปริมาณโดยเลือกใช้วิธีการวิจัยสำรวจ (Survey Research) ใช้เพื่อตรวจสอบยืนยันระดับความพึงพอใจในการบริหารการจัดทำบริการสาธารณะดังที่กล่าวไว้แล้วข้างต้นนั้น โดยใช้ประชากรข้างต้น มาหากกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเชิงปริมาณนั้น ดังต่อไปนี้

จากข้อมูลดังกล่าวมีประชากรจำนวนรวมกันทั้งสิ้น 156,260 คน ผู้วิจัยใช้ตารางกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973, p. 1088) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และยอมรับความคลาดเคลื่อนที่เกิดจากการสุ่มตัวอย่าง $\pm 5\%$ ดังนั้น จึงใช้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชาชนอย่างน้อยไม่ต่ำกว่า 400 คน แต่ผู้วิจัยได้ใช้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง 500 คน แบ่งออกเป็น อบต. ละ 100 คน เพื่อให้ตอบโจทยระดับความพึงพอใจได้เหมาะสมที่สุด และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ

1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ คือ แนวการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง ซึ่งผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างกับกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 5 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ คือ แบบสอบถามที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยใช้คำถามแบบปลายปิด โดยแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขต อบต. ทั้ง 5 แห่งที่ถูกเลือกเป็นกรณีศึกษาดังกล่าวข้างต้น จำนวน 500 ชุด แบ่งออกเป็น อบต. ละ 100 ชุด

ในส่วนของการสร้างเครื่องมือ และการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้เป็นแนวการสัมภาษณ์ และแบบสอบถามเชิงปริมาณ ดังนี้

1. ผู้วิจัยและที่ปรึกษางานวิจัย ได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมาเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือในครั้งนี้

2. สร้างแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ฉบับร่างขึ้นตามขอบเขตของกรอบการวิจัย

3. นำแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ฉบับร่างที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ไปให้ผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้และประสบการณ์ ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยในครั้งนี้ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content validity) และความครอบคลุมของเนื้อหา โดยผู้เชี่ยวชาญ จากนั้นนำร่างแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจแก้ของผู้ทรงคุณวุฒิ มาวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence : IOC)

4. แบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง แต่มีคุณลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยนี้ แล้วนำผลการตอบแบบสอบถามไปหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach) ในการวิจัยครั้งนี้ได้ทดลองใช้กับประชาชนที่ไม่ได้อาศัยอยู่ในพื้นที่รับผิดชอบ 5 อบต. ที่ใช้เป็นกรณีศึกษา จำนวน 30 คน ได้ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือทั้งฉบับเท่ากับ 0.92

5. นำแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์มาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ แล้วนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์เชิงคุณภาพ โดยใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) ในการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ความคิดเห็นและข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการบริหารจัดการจัดทำบริการสาธารณะของผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบล

2. การวิเคราะห์เชิงปริมาณ โดยการนำคำตอบที่ได้รับจากแบบสอบถามแต่ละชุดมาแปลงเป็นตัวเลขในรูปแบบของรหัสข้อมูล จากนั้นจึงบันทึกรหัสข้อมูลดังกล่าวและประมวลผลค่าสถิติที่ต้องการโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package For the Social Science : SPSS for Windows) สถิติที่ใช้ในการวิจัยในการวิเคราะห์เชิงปริมาณ ผู้วิจัยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ วิธีการหาส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าเฉลี่ย เพื่อบรรยายสรุปสาระสำคัญเกี่ยวกับประเด็นที่ศึกษาตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ซึ่งเป็นเรื่องเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนบริการสาธารณะของ อบต.

ผลการวิจัย

ผลตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 พบว่า จุดแข็ง (Strength) ขององค์การบริหารส่วนตำบลที่เป็นกรณีศึกษานั้นมีลักษณะคล้ายคลึงกันคือ ด้านโครงสร้างองค์การจะมีการจัดสายงานเป็นหมวดหมู่ตามภารกิจที่รับผิดชอบอย่างชัดเจน มีสายงานการบังคับบัญชาตามลำดับอย่างชัดเจน ในด้านกลยุทธ์ขององค์การนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลจะมีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา แผนพัฒนาสามปี และแผนดำเนินงานในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต และการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีระบบหรือขั้นตอนการจัดทำ

งบประมาณอย่างเป็นขั้นตอน ระบบการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรตามกรอบอัตรากำลัง รวมทั้งระบบจัดอบรมและเสริมสร้างความรู้ให้กับบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ และมีระบบขั้นตอนในการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ส่วนของผู้บริหารนั้นมีการบริหารที่ชัดเจนและรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา อีกทั้งบุคลากรในองค์กรมีจำนวนเพียงพอ เหมาะสมกับงาน และมีค่านิยมร่วมกันในการร่วมแรง เต็มที่ เต็มใจ ให้บริการที่ดีที่สุดแก่ประชาชน

ส่วนจุดอ่อน (weaknesses) ขององค์การบริหารส่วนตำบลที่เป็นกรณีศึกษานั้น พบว่าส่วนใหญ่มีจุดอ่อนที่คล้ายคลึงกันในส่วนของโครงสร้างขององค์การที่ขาดการประสานงานระหว่างงานที่ติดก่อให้เกิดความล่าช้าในการทำงาน ส่วนระบบในการดำเนินงานขององค์กร ยังพบว่า มีระบบอุปถัมภ์เข้ามามีอิทธิพลในการสรรหาและคัดเลือกพนักงาน ส่วนพฤติกรรมในการบริหารงานของผู้บริหารนั้นจะพบความขัดแย้งกันระหว่างผู้บริหารและบุคลากร อีกทั้งบุคลากรบางคนยังขาดทักษะในการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ซึ่งจำเป็นต้องได้รับการอบรมพัฒนาเพิ่มเติม

โอกาส (Opportunity) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เป็นกรณีศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่มีสถานที่ตั้งอยู่ในเขตอุตสาหกรรมในจังหวัดสมุทรปราการ ทำให้ประชาชนและ อบต. มีรายได้สูง นอกจากนี้ รัฐบาลยังมีนโยบายส่งเสริมให้ อบต. นำระบบเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงานด้านการจัดซื้อจัดจ้าง อีกทั้งรัฐบาลมีนโยบายด้านการเมืองในการส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงานของรัฐมากขึ้นด้วย

และส่วนอุปสรรค (Threat) จะพบว่า ในด้านเศรษฐกิจรัฐบาลไม่มีมาตรการกำกับดูแลด้านการเงินที่ดี อีกทั้งเมื่อมีการนำเทคโนโลยีใหม่ด้านเครื่องจักรมาใช้ในโรงงานอุตสาหกรรมทำให้เกิดปัญหาประชาชนว่างงานสูง อีกทั้งรัฐบาลขาดความจริงใจและจริงจังในการถ่ายโอนอำนาจให้กับท้องถิ่นตามกฎหมายรัฐธรรมนูญ และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทำให้การถ่ายโอนภารกิจต่าง ๆ จากส่วนกลางให้แก่ อบต. ไม่เกิดผลเป็นรูปธรรม นอกจากนี้ประเด็นเกี่ยวกับแนวโน้มการยกฐานะจากองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นเทศบาลทั่วประเทศ และแนวโน้มการควบรวมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีพื้นที่ในตำบลเดียวกันให้มืองค์กรเดียว

ผลตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 พบว่า จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลทั่วไป (n=500) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง ร้อยละ 51 และเพศชาย ร้อยละ 49 มีอายุ 35 – 44 ปีมากที่สุด ร้อยละ 24.2 รองลงมา มีอายุ 25 – 34 ปี ร้อยละ 21.6 และมีอายุ 18 – 24 ปี ร้อยละ 19.4 มีสถานภาพสมรสมากที่สุด ร้อยละ 55.2 รองลงมา มีสถานภาพโสด ร้อยละ 38.8 และสถานภาพหย่า/หม้าย ร้อยละ 6 มีการศึกษาระดับมัธยมปลาย/ปวช.มากที่สุด ร้อยละ 28.6 รองลงมา มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 20.2 และมีการศึกษามัธยมต้น ร้อยละ 20 มีอาชีพธุรกิจส่วนตัวมากที่สุด ร้อยละ 35.4 รองลงมา มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/ลูกจ้างเอกชน ร้อยละ 18.4 และมีอาชีพนักศึกษา/นักเรียน ร้อยละ 10.8 มีรายได้ 10,000 – 20,000 บาทมากที่สุด ร้อยละ

44 รองลงมา มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 38.6 และมีรายได้ 20,001 – 30,000 บาท ร้อยละ 12.8 มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 4 – 5 คนมากที่สุด ร้อยละ 47.6 รองลงมา มีสมาชิก 1 – 3 คน ร้อยละ 39.8 และมีสมาชิก 6 – 7 คน ร้อยละ 9.4 อาศัยอยู่ในเขตอบต. บางปลา อบต. บางเสาชง อบต. แพรกษาใหม่ อบต. บางโหลง และอบต. เทพารักษ์เป็นจำนวนเท่ากัน คือ ร้อยละ 20 และมีระยะเวลาในการอาศัยอยู่ในพื้นที่ 5 ปีขึ้นไป ร้อยละ 67.2 รองลงมาอาศัยอยู่ 4 ปี ร้อยละ 10.6 และอาศัยอยู่ 2 ปี ร้อยละ 8.4

ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของประชาชนในการจัดทำบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ เป็นรายอบต.พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสมุทรปราการในการจัดทำบริการสาธารณะ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.57$) เมื่อพิจารณาเป็นรายอบต. พบว่า ประชาชนมีความพอใจต่อการจัดทำบริการสาธารณะของอบต. เทพารักษ์มากที่สุด ($\bar{X} = 3.72$) รองลงมาคืออบต.บางปลา ($\bar{X} = 3.61$) อบต.แพรกษาใหม่ ($\bar{X} = 3.53$) อบต.บางเสาชง ($\bar{X} = 3.50$) และอบต.บางโหลง ($\bar{X} = 3.49$)

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสมุทรปราการในการจัดทำบริการสาธารณะ ด้านการจัดให้มีและบำรุงรักษาทางอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.50$) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า มีความพึงพอใจในการจัดไฟส่องถนนมากที่สุด ($\bar{X} = 3.53$) รองลงมาการดูแลรักษาไฟส่องถนนและความเพียงพอของถนนของ อบต. โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X} = 3.50$) การดูแลบำรุงรักษา ถนนของ อบต. ($\bar{X} = 3.49$) และการดูแลการจราจรทางน้ำ ($\bar{X} = 3.48$)

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสมุทรปราการในการจัดทำบริการสาธารณะ ด้านการรักษาความสะอาด อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.42$) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า มีความพึงพอใจในการดูแล บำรุงรักษา พื้นที่สาธารณะในท้องถิ่นมากที่สุด ($\bar{X} = 3.51$) รองลงมาคือการรักษาความสะอาดของถนน ($\bar{X} = 3.50$) การรักษาความสะอาดบริเวณทางเท้าและการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X} = 3.41$) และการรักษาความสะอาดทางน้ำ ($\bar{X} = 3.25$)

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสมุทรปราการในการจัดทำบริการสาธารณะ ด้านการป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.58$) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า มีความพึงพอใจในความพึงพอใจต่อระบบการเฝ้าระวังโรคติดต่อประจำถิ่น (เช่น ไข้เลือดออก มือเท้าปาก วัณโรค เป็นต้น) และการสร้างความเข้มแข็งและการมีส่วนร่วมในการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อในชุมชนมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X} = 3.61$) รองลงมาคือประสิทธิภาพในการควบคุมและระงับโรคติดต่อประจำถิ่นอย่างมีมาตรฐาน ($\bar{X} = 3.59$) และการให้การศึกษาและคำแนะนำเกี่ยวกับโรคติดต่อแก่ประชาชน เพื่อให้ทราบถึงอันตราย การแพร่ระบาดหรือการติดต่อ การรักษา รวมถึงวิธีป้องกัน ($\bar{X} = 3.50$)

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสมุทรปราการในการจัดทำบริการสาธารณะ ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.58$) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า มีความพึงพอใจในการช่วยเหลือผู้ประสบภัยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.65$) รองลงมาคือการให้ความรู้เพื่อป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยให้กับประชาชนในพื้นที่ ($\bar{X} = 3.60$) มีการเตรียมความพร้อมในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ($\bar{X} = 3.58$) ความเพียงพอของเครื่องมือในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ($\bar{X} = 3.57$) และการจัดการกับความเสี่ยงเพื่อป้องกันสาธารณภัย ($\bar{X} = 3.52$)

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสมุทรปราการในการจัดทำบริการสาธารณะ ด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.63$) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า มีความพึงพอใจในการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมวัฒนธรรมมากที่สุด ($\bar{X} = 3.67$) รองลงมาคือการทำนุบำรุงศาสนา ($\bar{X} = 3.65$) มีการส่งเสริมวิถีแห่งการดำรงชีวิตของคนในพื้นที่ ($\bar{X} = 3.64$) ความเพียงพอในการจัดการศึกษาในพื้นที่ ($\bar{X} = 3.61$) และการส่งเสริมการจัดการศึกษาในพื้นที่ ($\bar{X} = 3.57$)

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสมุทรปราการในการจัดทำบริการสาธารณะ ด้านสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.62$) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า มีความพึงพอใจในการส่งเสริมพัฒนาผู้พิการในพื้นที่มากที่สุด ($\bar{X} = 3.67$) รองลงมาคือความพึงพอใจในการส่งเสริมพัฒนาผู้สูงอายุ ($\bar{X} = 3.64$) ความพึงพอใจในการส่งเสริมพัฒนาเยาวชน ($\bar{X} = 3.63$) ความพึงพอใจในการส่งเสริมพัฒนาเด็ก ($\bar{X} = 3.60$) และความพึงพอใจในการส่งเสริมพัฒนาสตรี ($\bar{X} = 3.55$)

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสมุทรปราการในการจัดทำบริการสาธารณะ ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56$) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า มีความพึงพอใจในการทำให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการคุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมมากที่สุด ($\bar{X} = 3.60$) รองลงมาคือการจัดและดูแลรักษาต้นไม้ เพื่อเพิ่มพื้นที่สีเขียวในเขตรับผิดชอบของท้องถิ่น และการรณรงค์ให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจ เพื่อร่วมอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X} = 3.57$) การส่งเสริมให้ประชาชนลดขยะมูลฝอย และการคัดแยกขยะ และการนำกลับมาใช้ประโยชน์ ($\bar{X} = 3.56$) และการให้ความสำคัญกับการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในพื้นที่รับผิดชอบ ($\bar{X} = 3.53$)

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสมุทรปราการในการจัดทำบริการสาธารณะ ด้านศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญา และวัฒนธรรมท้องถิ่น อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.66$) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า มีความพึงพอใจในการบำรุงรักษาศิลปะในท้องถิ่นและการรักษาวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่นมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X} = 3.67$) รองลงมาคือการรักษา

แนวทางการประพฤติปฏิบัติที่สืบทอดกันมาช้านานและเป็นที่ยอมรับของคนในสังคม การปลูกจิตสำนึกให้คนในท้องถิ่นตระหนักถึงคุณค่าแก่นสาระและความสำคัญของภูมิปัญญาท้องถิ่น และการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม และศีลธรรมอันดีให้กับ ประชาชน ครอบครัว และชุมชน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 3.65$)

อภิปรายผล

ในการจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสมุทรปราการ มีขั้นตอนในการดำเนินการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม สอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการจัดการเชิงกลยุทธ์ ที่วราภรณ์ ผลประเสริฐ. (2553) กล่าวถึง การจัดการเชิงยุทธศาสตร์จะประกอบไปด้วยขั้นตอนคือ การวิเคราะห์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Analysis) สอดคล้องกับแนวคิดของ Wheelen & Hunger. (2006) ที่ได้กำหนดกระบวนการจัดการเชิงกลยุทธ์พื้นฐานไว้ เช่น การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม (Environmental Scanning)

นอกจากนี้ ยังมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของจตุพร เสถียรคง (2557) ที่ศึกษาเรื่องกลยุทธ์แห่งความสำเร็จในการบริหารจัดการภาครัฐของ พบว่า กระบวนการจัดการเชิงกลยุทธ์ของหน่วยงานที่ได้รับรางวัลการบริหารจัดการภาครัฐรายหมวด ประจำปี พ.ศ. 2555 และ พ.ศ. 2556 ทั้ง 10 หน่วยงาน มีรูปแบบที่คล้ายคลึงกันโดยเริ่มจากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอก เพื่อนำมาเป็นข้อมูลสำหรับกำหนดเป้าประสงค์และกลยุทธ์การดำเนินการ การนำกลยุทธ์มาปฏิบัติ มีการสื่อสารและปรับทัศนคติของบุคลากรให้เปิดใจรับความเปลี่ยนแปลง การให้ทุกฝ่ายทุกระดับเข้ามามีส่วนร่วมในการสร้างคุณภาพ โดยเน้นการตรวจสอบ ประเมินหาข้อบกพร่อง และนำมาปรับปรุงแก้ไขอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายของแต่ละหน่วยงาน

จากการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสมุทรปราการในการจัดทำบริการสาธารณะ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.57$) เมื่อพิจารณาเป็นรายอบต. พบว่า ประชาชนมีความพอใจต่อการจัดทำบริการสาธารณะของอบต. เทพารักษ์มากที่สุด ($\bar{X} = 3.72$) รองลงมาคืออบต.บางปลา ($\bar{X} = 3.61$) อบต.แพรงใหม่ ($\bar{X} = 3.53$) อบต.บางเสาธง ($\bar{X} = 3.50$) และอบต.บางโฉลง ($\bar{X} = 3.49$)

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสมุทรปราการในการจัดทำบริการสาธารณะ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.57$) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปภาวิน ศิริรวง (2555) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางสมบูรณ อำเภองครักษ์ จังหวัดนครนายก ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบางสมบูรณในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ

งานวิจัยของวาทีณี ทะปัญญา (2555) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานของ องค์การบริหารส่วนตำบลแม่เนาเรือ อำเภอมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ผลการศึกษาโดยรวม 4 ด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของชนิกานต์ วงษ์กรณ์ (2555) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ในด้านระบบบริการ ด้าน เจ้าหน้าที่/บุคลากร ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่/ สิ่งอำนวยความสะดวกผู้รับบริการ ในภาพรวมอยู่ใน ระดับพึงพอใจมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของธนวรรณ แสงศรี (2556) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา อำเภไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา อำเภไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของยุคลธร อรรถศิริ (2557) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ สาธารณะ องค์การบริหารส่วนตำบลยางซ้าย อำเภโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลยางซ้าย อำเภโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง ประกอบด้วย ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และด้านศิลปะวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของสาธิต วายลม (2558) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลฝักขะ พบว่า ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการด้านโครงสร้าง พื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลฝักขะ พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ใน ระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของชลนิชา สมภักดี (2558) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านบรรเทาสาธารณภัยของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะเคียนบอน จังหวัดสระแก้ว พบว่า ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะเคียนบอน จังหวัดสระแก้ว ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของมานิตย์ พูลมะเริง (2555) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลโพรงาม อำเภโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลโพรงาม อำเภโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.68$)

เอกสารอ้างอิง

- Maslow, A. H. (1943). **A Theory of Human Motivation**. Originally Published in *Psychological Review*, 370-396.
- Wheelen, T.L., & Hunger, J.D. (2006). **Strategic Management and Business Policy**(10th ed.). U.S.A. : Peason Prentice Hall.
- Yamane, T. (1973). **Statistics: An introductory analysis** (3rd ed.). New York : Harper & Row.
- กระทรวงมหาดไทย, กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น, กองกฎหมายและระเบียบท้องถิ่น. (2560). **รายชื่อองค์การบริหารส่วนตำบล**. ค้นเมื่อ 9 พฤษภาคม 2560, จาก<http://www.dla.go.th>
- จตุพร เสถียรคง. (2551). **ความคิดเห็นของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ต่อการปรับเปลี่ยนสถานภาพจากสถาบันเป็นมหาวิทยาลัย**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชนิกานต์ วงษ์กรณ์. (2555). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี**. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชลนิชา สมภักดี. (2559). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านบรรเทาสาธารณภัยของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะเคียนบอน จังหวัดสระแก้ว**. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ธนวรรณ แสงศรี. (2556). **ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี.
- ปภาณวิน ศิริรวง. (2555). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางสมบูรณ์ อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก**. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- มานิตย์ พูลมะเรียง. (2555). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลโพรงงาม อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม**. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ยุคลธร อรรถศิริ. (2557). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ องค์การบริหารส่วนตำบลยางซ้าย อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560. (2560, เมษายน 6). ราชกิจจานุเบกษา, 134 (40ก),74-75.

วรารงค์ วรรณประเสริฐ. (2553). การจัดการเชิงกลยุทธ์ในการบริหารโรงพยาบาล. นนทบุรี : สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

วาทีณี ทะปัญญา. (2555). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่เนาเรือ อำเภอมะนังพะเยา จังหวัดพะเยา. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยพะเยา.

ศิริรัตน์ ชุณหาลัย. (2558). การบริหารจัดการองค์การตามทฤษฎีรัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สาธิต วายลม. (2558). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการต้นโครงสร้างพื้นฐาน องค์การบริหารส่วนตำบลฝักชะ. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.

สำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. (2560). รายงานผลการประเมินเป้าหมายมาตรฐานการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล. ค้นเมื่อ 9 พฤษภาคม 2560, จาก <http://www.odloc.go.th>

สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (ม.ป.ป.). รายชื่อองค์การบริหารส่วนตำบล. ค้นเมื่อ 9 พฤษภาคม 2560, จาก <http://www.nso.go.th>