

รายงานการวิจัย

ความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะของ
เทศบาลตำบลบ้านนา อำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายก

People's Expectation towards Public Services of Banna Subdistrict Municipality,
Banna District, Nakhon Nayok Province

นาวาอากาศเอกทศพล อินเงินดี¹
พัฒนศิริม สำเร็จรัมย์²

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบ้านนา อำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายก จำแนกตามเพศและระดับการศึกษา ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบ้านนา อำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายก จำนวน 5,407 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 372 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามมีลักษณะแบบมาตราส่วนประมาณค่า วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) และการทดสอบค่าเอฟ (F-test) และเมื่อพบความแตกต่างจึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffe')

ผลการศึกษาพบว่า

1. ประชาชนมีความคาดหวังต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบ้านนา อำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายกในภาพรวมและทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านความเป็นอยู่ของประชาชน ด้านการเมืองและการบริหาร ด้านคุณภาพชีวิตของประชาชน และด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมตามลำดับ

2. ประชาชนที่มีเพศและระดับการศึกษาต่างกัน มีความคาดหวังต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบ้านนา อำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายก ในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ : การบริการสาธารณะ, เทศบาลตำบลบ้านนา

¹ นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนครราชสีมา

² (ผู้ช่วยศาสตราจารย์), อาจารย์ที่ปรึกษา สาขารัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยนครราชสีมา

ABSTRACT

The purposes of this study were to study and compare the people's expectation towards public services of Banna Subdistrict Municipality, Banna District, Nakhon Nayok

Province, classified by gender and educational level. The population was 5,407 people in Banna Subdistrict Municipality, 372 persons were determined as the sample by Taro Yamane's sample-size table. The 5-rating scale questionnaire was used as the tool. The data were analyzed by using percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test (One way ANOVA), and Scheffe's method.

The results of the study revealed as follows:-

1. The people's expectation towards public services of Banna Subdistrict Municipality, Banna District, Nakhon Nayok Province, as a whole and in aspects was at the high level, ranked by descending order of infrastructure, well-being of citizens, political and administration, quality of life and natural resources and environment aspects respectively.

2. The opinion of people with different gender and educational level, on public services of Banna Subdistrict Municipality, Banna District, Nakhon Nayok Province, was found as a whole and in aspects with no difference.

Keywords : Public Services, Banna Subdistrict Municipality

บทนำ

การบริหารราชการแผ่นดินของไทย ดังกล่าว มีลักษณะโดยสังเขปคือ การบริหารราชการส่วนกลาง ใช้หลักการรวมอำนาจ โดยให้อำนาจการบังคับบัญชาและการวินิจฉัยสั่งการสูงสุดอยู่ในส่วนกลาง คือ กรุงเทพมหานครอันเป็นเมืองหลวงและศูนย์กลางการบริหารราชการแผ่นดินของรัฐ แบ่งส่วนราชการออกเป็น สำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงหรือทบวงซึ่งมีฐานะเทียบเท่า กระทรวง ทบวง ซึ่งสังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี หรือกระทรวง กรม หรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นและมีฐานะเป็นกรม ซึ่งสังกัดหรือไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงหรือทบวง สำนักนายกรัฐมนตรี ส่วนราชการดังกล่าวนี้มีฐานะเป็นนิติบุคคล การบริหารราชการส่วนภูมิภาค ใช้หลักการแบ่งอำนาจ โดยราชการส่วนกลางเป็นเจ้าของอำนาจ แล้วแบ่งอำนาจการบังคับบัญชาและการวินิจฉัยสั่งการให้แก่ภูมิภาคนำไปปฏิบัติให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน และการปฏิบัติของภูมิภาคนั้นจะต้องให้เหมาะสมสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมและขนบธรรมเนียมประเพณีของแต่ละพื้นที่ ทั้งนี้จะต้องไม่ขัดต่อนโยบายของส่วนกลางหรือของคณะรัฐมนตรี หรือตัวบทกฎหมายของประเทศ การบริหารราชการส่วนภูมิภาค มี 2 ระดับ คือ จังหวัดและอำเภอ และการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นใช้หลักการกระจายอำนาจที่ส่วนกลางได้มอบอำนาจระดับหนึ่งให้ประชาชนในท้องถิ่นไปดำเนินการปกครองตนเองอย่างอิสระ โดยที่ขัดต่อกฎหมายของ

ประเทศหรือความสงบเรียบร้อยของประชาชน กิจกรรมที่ทำได้ส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องการพัฒนา มีอิสระในการตัดสินใจในการแก้ปัญหาหรือการสนับสนุนกิจกรรมของท้องถิ่น ออกข้อบังคับหรือระเบียบต่าง ๆ มาบังคับในเขตการปกครองของตนได้โดยไม่ต้องออกกฎหมายการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ในปัจจุบันมีรูปแบบการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล และองค์กรปกครองท้องถิ่นอื่นตามที่กฎหมายกำหนด คือ กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา

เทศบาลเป็นหน่วยงานบริหารงานส่วนท้องถิ่นที่เกิดขึ้นตามนโยบายการกระจายอำนาจของรัฐบาลเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นซึ่งเป็นระดับพื้นฐานได้มีอำนาจในการปกครองตนเองตามระบอบประชาธิปไตย เป็นการกระจายอำนาจการปกครองจากส่วนกลางไปให้ประชาชนในท้องถิ่นดำเนินการเองภายใต้บทบัญญัติแห่งกฎหมาย เพื่อให้ประชาชนได้เรียนรู้และเข้าใจถึงวิธีการปกครองตนเองตามระบอบประชาธิปไตย ซึ่งหลักการสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่นประกอบด้วย การจัดให้มีการเลือกตั้ง เพื่อให้คนในท้องถิ่นนั้นมีโอกาสเข้าไปเป็นตัวแทนของประชาชนในการปกครองตนเอง มีองค์กรสภาท้องถิ่น มีเขตพื้นที่ในการบริหาร และความรับผิดชอบตามที่มีอำนาจหน้าที่ที่กำหนดไว้ให้มีสภาพนิติบุคคล (Juridic Person) มีรายได้ มีอำนาจในการจัดทำงบประมาณและมีความ

อิสระในการปกครองตนเอง (Autonomy) แต่จะต้องอยู่ในการควบคุมหรือการกำกับดูแลของรัฐ รวมทั้งเป็นสถาบันทางการเมืองการปกครองระดับท้องถิ่นและจะต้องได้รับการสนับสนุน รวมทั้งการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนในท้องถิ่นนั้น เทศบาลจึงมีบทบาทและหน้าที่ที่สำคัญในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นและการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน เทศบาลเป็นองค์กรที่สะท้อนให้เห็นถึงความพยายามของรัฐบาลที่จะกระจายอำนาจลงสู่หน่วยการบริหารระดับพื้นที่ ตามกระแสความต้องการของสังคมประชาธิปไตย ในปัจจุบัน โดยเน้นการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานผ่านผู้แทนของตนเองในเทศบาล เพื่อการพัฒนาทางเศรษฐกิจ การเมือง และสังคมในชุมชนของตนเอง ความหมายของชุมชนหมายถึงกลุ่มชนที่รวมตัวอยู่ในละแวกเดียวกันหรือใกล้เคียงกันในลักษณะกลุ่มก้อนอาจเล็กหรือใหญ่แล้วแต่สภาพข้อเท็จจริงและกลุ่มชนดังกล่าวมีชีวิตความเป็นอยู่ในลักษณะมีความรู้สึกผูกพันเป็นหน่วยทางสังคมเดียวกัน มีวัฒนธรรมประเพณีและกิจกรรมต่างๆ ร่วมกัน ซึ่งอาจเป็นหมู่บ้านเดียวกันหรือหลายๆหมู่บ้านรวมกันก็ได้ ภาระหน้าที่ของชุมชนคือการดำรงไว้ซึ่งหน้าที่ทางชีวภาพซึ่งหมายถึงมนุษย์ต้องมีการสืบทอดของสมาชิกไม่ขาดสาย ความเป็นชุมชนมีความหลากหลายมีปัญหาแตกต่างกันไปบางส่วนมีสภาพอ่อนแอไม่สามารถพึ่งตนเองได้ ขาดทิศทางการปรับเปลี่ยนให้เข้ากับสภาพสังคม และ

การเมืองที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ดังนั้นจึงจำเป็นต้องส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการบริหารงานให้ประชาชนมีศักยภาพ แก้ไขปัญหาของชุมชน การปกป้องสิทธิของชุมชนโดยการร่วมกันคิด ร่วมกันทำอย่างมีระบบซึ่งจะทำให้เกิดเป็นรูปธรรมได้นั้น จะต้องมีการส่งเสริมให้เกิดเวทีแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเพื่อแก้ไขปัญหาของชุมชน รวมทั้งการเสริมสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชนทุกระดับ (กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, 2541 : 22)

จากหลักการและเหตุผลดังกล่าวข้างต้นประกอบกับการกำหนดอำนาจหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผน และขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มีสาระสำคัญคือ ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตน ผู้ศึกษาเห็นว่าเรื่องดังกล่าวเป็นประเด็นที่สำคัญที่หลายองค์กรกำลังให้ความสนใจในการที่จะนำไปพัฒนาและปรับปรุงการทำงานของผู้ที่ให้บริการกับประชาชนที่คอยให้คำชี้แนะให้คำปรึกษา เพื่อให้ได้ประสิทธิผลของปฏิบัติงานและสอดคล้องกับปัญหา และความต้องการของประชาชน ตลอดจนนำศักยภาพของท้องถิ่นมาพัฒนาในเชิงรุก เพื่อให้บังเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบ้าน

นา อำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายก ทั้งนี้เพื่อเป็นข้อมูลและแนวทางการดำเนินงานเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนและชุมชนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบ้านนา อำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายก
2. เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบ้านนา อำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายก จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สมมติฐานของการศึกษา

1. ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบ้านนา อำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายก แตกต่างกัน
2. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบ้านนา อำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายก แตกต่างกัน

ขอบเขตของการศึกษา

1. ด้านพื้นที่ การศึกษาครั้งนี้กำหนดขอบเขตการศึกษาเฉพาะในเขตเทศบาลตำบลบ้านนา อำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายก
2. ด้านเนื้อหา คือ ภารกิจด้านการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผน และขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วน

ท้องถิ่น พ.ศ. 2542 5 ด้าน ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านความเป็นอยู่ของประชาชน ด้านคุณภาพชีวิตของประชาชน และด้านการเมืองและการบริหาร

3. ด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1) ประชากร คือ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบ้านนา อำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายก จำนวน 5,407 คน

2) กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบ้านนา อำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายก กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 372 คน

4. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

1) ตัวแปรอิสระคือ เพศและระดับการศึกษา ของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบ้านนา อำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายก

2) ตัวแปรตาม คือ ความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบ้านนา อำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายก 5 ด้าน

5. ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล

ระหว่างวันที่ 1 มกราคม ถึงวันที่ 10 มีนาคม 2559

วิธีดำเนินการศึกษา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ศึกษา คือ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบ้านนา อำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายก จำนวน 5,407 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบ้านนา อำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายก กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973 อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด, 2546 : 101) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ .05 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 372.44 คน การศึกษานี้จึงเลือกกลุ่มตัวอย่าง 372 คน แล้วเลือกตัวอย่างจากแต่ละหมู่บ้านหรือชุมชนโดยคำนวณตามสัดส่วนค่าร้อยละ และเลือกเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นเพื่อสอบถามความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบ้านนา อำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายก จำนวน 1 ฉบับ แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 สอบถามความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบ้านนา อำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายก

โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคอร์ท์ (Likert)

การสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือ

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวกับการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน โดยพิจารณาเนื้อหาให้ครอบคลุมกับความมุ่งหมาย และสมมติฐานการศึกษา

3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามกรอบแนวคิดที่กำหนด อาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาแก้ภาษา เนื้อหา ความครบถ้วนถูกต้อง และครอบคลุมเนื้อหาและเพื่อให้เกิดความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถาม สามารถวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการวัด แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาแนะนำ

4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จากผู้เชี่ยวชาญ 2 ท่าน พิจารณาตรวจสอบและขอคำแนะนำในการแก้ไขปรับปรุง เพื่อให้อ่านแล้วเข้าใจง่าย ตรงตามความมุ่งหมายของการศึกษา

5. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try-Out) กับประชาชนในเขตเทศบาลตำบลองครักษ์ อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 คน

6. นำแบบสอบถามที่นำไปทดลองใช้ (Try-Out) มาหาค่าอำนาจจำแนก เป็นรายข้อในแต่ละด้าน โดยวิธี Item-total Correlation และทดสอบด้วยสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) เพื่อทดสอบนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

7. นำแบบสอบถามที่ผ่านเกณฑ์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach)

8. จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. หนังสือจากวิทยาลัยนครราชสีมา เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาเสนอต่อนายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลบ้านนา อำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายก

2. ผู้ศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง และได้ติดตามเก็บแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง

3. ผู้ศึกษาตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์การตอบแบบสอบถาม เพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม โดยการหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2. วิเคราะห์ความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบ้านนา อำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายก โดยหาค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แล้วนำไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์ค่าเฉลี่ยและแปลความหมาย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2543 : 100)

3. วิเคราะห์เปรียบเทียบความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบ้านนา อำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายก จำแนกตามสถานภาพใช้ค่า F-test (One way ANOVA) t-test

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามศัพท์เฉพาะ (IOC : Index of Item Objective Congruence)

2. ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับโดยการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach)

3. สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ใช้ค่า F-test (One way ANOVA) t-test แบบ Independent Samples และทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe')

สรุปผลการศึกษา

1. ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบ้านนา อำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายกส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง จำนวน 212 คน (ร้อยละ 56.99) รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 160 คน (ร้อยละ 43.01) ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับ

ประถมศึกษา จำนวน 193 คน (ร้อยละ 51.88) รองลงมามีการศึกษาระดับสูงกว่ามัธยมศึกษา จำนวน 102 คน (ร้อยละ 27.42) และมีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา จำนวน 77 คน (ร้อยละ 20.70)

2. ประชาชนมีความคาดหวังต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบ้านนา อำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายก ในภาพรวมและทุกด้านอยู่ในระดับมาก (\bar{x} =4.08) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน (\bar{x} =4.20) ด้านความเป็นอยู่ของประชาชน (\bar{x} =4.02) ด้านการเมืองและการบริหาร (\bar{x} =3.96) ด้านคุณภาพชีวิตของประชาชน (\bar{x} =3.95) และด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (\bar{x} =3.94) ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เป็นดังนี้

1) ด้านโครงสร้างพื้นฐานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{x} =4.20) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อมี 4 ข้ออยู่ในระดับมาก และมี 1 ข้ออยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับ คือ ประชาชนคาดหวังให้เทศบาลตำบลบ้านนา ติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างทุกแหล่งชุมชนเพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน (\bar{x} =4.23) รองลงมา ประชาชนคาดหวังให้เทศบาลตำบลบ้านนา ปรับปรุงซ่อมแซม แก้ไข ระบบสาธารณสุข โภค การก่อสร้างอาคาร ถนน ไฟฟ้าแสงสว่าง มากกว่านี้ (\bar{x} =4.20) และการดำเนินการด้านต่างๆ ประชาชนคาดหวังให้เทศบาลตำบลบ้านนา ประกาศหรือประชาสัมพันธ์ให้ได้รับทราบ

อย่างชัดเจน ($\bar{x} = 4.19$) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความคาดหวังต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบ้านนาน้อยที่สุดคือ ประชาชนคาดหวังให้เทศบาลตำบลบ้านนาก่อสร้างและปรับปรุงถนนให้อยู่ในสภาพดี ($\bar{x} = 3.37$)

2) ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ในภาพรวมและทุกข้ออยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.94$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับ คือ ประชาชนคาดหวังให้เทศบาลตำบลบ้านนาคำเนินการป้องกันแก้ไขปัญหาด้านมลพิษต่างๆ เช่น น้ำเสีย อากาศเสีย มลพิษทางเสียง เป็นต้น ($\bar{x} = 4.29$) รองลงมาประชาชนคาดหวังให้เทศบาลตำบลบ้านนาเน้นพัฒนาให้เป็นเมืองน่าอยู่อย่างยั่งยืน มีการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ($\bar{x} = 4.13$) และประชาชนคาดหวังให้เทศบาลตำบลบ้านนาคำเนินการรักษาความสะอาดบริเวณถนน ตลาดสด และสถานที่อื่นๆ ภายในเขตเทศบาลให้อยู่ในสภาพดี เป็นที่ชื่นชมของผู้พบเห็น ($\bar{x} = 4.11$) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความคาดหวังต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบ้านนาน้อยที่สุดคือ ประชาชนคาดหวังให้เทศบาลตำบลบ้านนาคำเนินโครงการในด้านการรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมให้มากยิ่งขึ้น ($\bar{x} = 3.86$)

3) ด้านความเป็นอยู่ของประชาชน ในภาพรวมและทุกข้ออยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.02$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับ คือ ประชาชนคาดหวังให้เทศบาล

ตำบลบ้านนาสนับสนุนงบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ ในการสร้างรายได้ให้กับกลุ่มอาชีพต่างๆ ในชุมชน ($\bar{x} = 4.18$) รองลงมาประชาชนคาดหวังให้เทศบาลตำบลบ้านนามีการส่งเสริมให้แต่ละชุมชนใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นในการผลิตสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ชุมชน ($\bar{x} = 4.10$) และประชาชนคาดหวังให้เทศบาลตำบลบ้านนามีการส่งเสริมพื้นที่เป็นแหล่งจุดพักรับประทานอาหาร สำหรับจำหน่ายให้กับนักท่องเที่ยวและผู้สนใจ ($\bar{x} = 3.93$) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความคาดหวังต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบ้านนาน้อยที่สุดคือ ประชาชนคาดหวังให้เทศบาลตำบลบ้านนามีการส่งเสริมให้ประชาชนมีรายได้เพิ่มขึ้น ด้วยการสนับสนุนให้มีการฝึกอบรมอาชีพเสริมให้กับประชาชนตามชุมชนต่างๆ ($\bar{x} = 3.87$)

4) ด้านคุณภาพชีวิตของประชาชน ในภาพรวมและทุกข้ออยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.95$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับ คือ ประชาชนคาดหวังให้เทศบาลตำบลบ้านนาจัดให้มีสถานพยาบาล หรือศูนย์สาธารณสุขพื้นฐานที่มีคุณภาพอย่างเพียงพอครอบคลุมพื้นที่ ($\bar{x} = 4.02$) รองลงมาประชาชนคาดหวังให้เทศบาลตำบลบ้านนามีการสนับสนุน ส่งเสริม การกีฬา นันทนาการให้กับนักเรียน เยาวชนและประชาชนในชุมชน ($\bar{x} = 3.99$) และประชาชนคาดหวังให้เทศบาลตำบลบ้านนาเน้นการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนให้มีสุขภาพอนามัยที่ดี สภาพความเป็นอยู่ที่ดี ($\bar{x} = 3.94$) ส่วนข้อที่

ประชาชนมีความคาดหวังต่อการบริการ
สาธารณะของเทศบาลตำบลบ้านนาน้อยที่สุด
คือ ประชาชนคาดหวังให้เทศบาลตำบลบ้าน
นาจัดให้มีสถานศึกษาหรือโรงเรียนที่มี
คุณภาพ ครอบคลุมทุกหลักสูตร ทุกระดับชั้น
($\bar{x} = 3.90$)

5) ด้านการเมืองและการบริหาร
ในภาพรวมและทุกข้ออยู่ในระดับมาก
($\bar{x} = 3.96$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดย
เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3
อันดับ คือ ประชาชนคาดหวังให้เทศบาล
ตำบลบ้านนามุ่งเน้นการบริการเชิงรุกที่มี
ประสิทธิภาพ เพื่ออำนวยความสะดวกและ
สร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน ($\bar{x} = 4.20$)
รองลงมาประชาชนคาดหวังให้เทศบาลตำบล
บ้านนามีการติดตามประเมินผลการ
ดำเนินงานโครงการต่างๆ เพื่อให้เกิดความ
คุ้มค่าและบรรลุเป้าหมายในภารกิจ
($\bar{x} = 4.11$) และประชาชนคาดหวังให้เทศบาล
ตำบลบ้านนามีการพัฒนาระบบบริหารจัดการ
ให้มีความเหมาะสมกับการเป็นเมืองที่มี
ความสำคัญต่อการพัฒนา ($\bar{x} = 4.04$) ส่วนข้อ
ที่ประชาชนมีความคาดหวังต่อการบริการ
สาธารณะของเทศบาลตำบลบ้านนาน้อยที่สุด
คือ ประชาชนคาดหวังให้เทศบาลตำบลบ้าน
นามุ่งเน้นการบริหารงานตามหลักการบริหาร
กิจการบ้านเมืองที่ดี หรือหลักธรรมาภิบาล
($\bar{x} = 3.75$)

3. ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความ
คาดหวังต่อการบริการสาธารณะของเทศบาล
ตำบลบ้านนา อำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายก
ในภาพรวมและเป็นรายด้านไม่แตกต่างกัน

4. ประชาชนที่มีระดับการศึกษา
ต่างกันมีความคาดหวังต่อการบริการ
สาธารณะของเทศบาลตำบลบ้านนา อำเภอ
บ้านนา จังหวัดนครนายกในภาพรวมและเป็น
รายด้าน ไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

1. จากผลการศึกษาความคาดหวัง
ของประชาชนต่อการบริการสาธารณะของ
เทศบาลตำบลบ้านนา อำเภอบ้านนา จังหวัด
นครนายก โดยภาพรวมและทุกด้านอยู่ใน
ระดับมาก โดยเรียงลำดับความคาดหวังจาก
มากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน
ด้านความเป็นอยู่ของประชาชน ด้านการเมือง
และการบริหาร ด้านคุณภาพชีวิตของประชาชน
และด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ที่
ผลการศึกษาเป็นเช่นนี้แสดงให้เห็นว่า
เทศบาลตำบลบ้านนา ได้ดำเนินการบริการ
สาธารณะด้านทรัพยากรธรรมชาติและ
สิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะในเรื่องการดำเนิน
โครงการด้านการรักษาทรัพยากรธรรมชาติและ
สิ่งแวดล้อม เรื่องการก่อสร้างสวนสาธารณะ
สวนหย่อม หรือลานกีฬา ให้เพิ่มมากขึ้นตาม
แหล่งชุมชนต่างๆ เรื่องดำเนินการรักษาความ
สะอาดบริเวณถนน ตลาดสด และสถานที่
อื่นๆ ภายในเขตเทศบาลให้อยู่ในสภาพดี เป็น
ที่ชื่นชมของผู้พบเห็น การเน้นพัฒนาให้เป็น
เมืองน่าอยู่อย่างยั่งยืน มีการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม
และดำเนินการป้องกันแก้ไขปัญหาด้าน
มลพิษต่างๆ เช่น น้ำเสีย อากาศเสีย มลพิษ
ทางเสียง เป็นต้น เป็นไปตามความคาดหวัง
ของประชาชน ซึ่งเป็นไปตามยุทธศาสตร์การ

พัฒนาของเทศบาลตำบลบ้านนา (แผนพัฒนาสามปี พ.ศ.2558-2560 เทศบาลตำบลบ้านนา, 2558 : 8) ที่กำหนดวิสัยทัศน์ในการพัฒนาคือ “เป็นองค์กรในการพัฒนาท้องถิ่นให้เป็นเมืองน่าอยู่ น่าท่องเที่ยว และเป็นจังหวัดอัจฉริยะด้วยการบูรณาการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ” และกำหนดแนวทางการส่งเสริม การอนุรักษ์ฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเพื่อการท่องเที่ยวการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศน์ วัฒนธรรม และสุขภาพ การบำรุงรักษาแม่น้ำลำคลอง ประกอบด้วยแนวทาง ได้แก่ การอนุรักษ์ฟื้นฟู ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และการปรับปรุงสภาพภูมิทัศน์ การพัฒนาการบริหารจัดการท่องเที่ยวแบบบูรณาการ การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวและการบริการ การประชาสัมพันธ์ และการตลาดท่องเที่ยวเชิงรุก การพัฒนาผลิตภัณฑ์ชุมชนและท้องถิ่น การส่งเสริมแพทย์แผนไทย ศูนย์สุขภาพอาหารปลอดภัย วัฒนธรรมท้องถิ่นและอื่นๆ ส่งเสริมการท่องเที่ยว การบำรุงรักษาแม่น้ำลำคลอง แหล่งน้ำต่างๆ และการป้องกันน้ำท่วม น้ำเสีย เป็นต้น

ผลการศึกษาไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ ฐิติพงษ์ ทิพย์อักษร (2554 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ จากผลการศึกษาเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าเทศบาลบริการสาธารณะด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านอื่นๆ อยู่ในระดับ

มาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากด้านที่สูงไปหาต่ำดังนี้ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตและด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ตามลำดับ

ส่วน การบริการสาธารณะที่ประชาชนมีความคาดหวังมากที่สุดคือด้านโครงสร้างพื้นฐาน โดยเฉพาะในเรื่องการติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างทุกแหล่งชุมชนเพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน การปรับปรุงซ่อมแซม แก้ไขระบบสาธารณูปโภค การก่อสร้างอาคาร ถนน ไฟฟ้าแสงสว่าง ให้มากยิ่งขึ้น การให้มีการประกาศหรือประชาสัมพันธ์ให้ได้รับทราบอย่างชัดเจน การก่อสร้างและปรับปรุงระบบระบายน้ำและวางมาตรการป้องกันน้ำท่วมล้นได้ และคาดหวังให้เทศบาลตำบลบ้านนาก่อสร้างและปรับปรุงถนนให้อยู่ในสภาพดี ซึ่งงานด้านโครงสร้างพื้นฐานนับเป็นเรื่องที่มีความจำเป็นและเกี่ยวข้องกับ การดำเนินชีวิตประจำวันของประชาชน ที่ผลการศึกษาเป็นเช่นนี้แสดงให้เห็นว่าประชาชนยังต้องการให้เทศบาลตำบลบ้านนา ดำเนินการในเรื่องนี้ได้มากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ อุไร ภาควิชัย (2552) ที่ได้ศึกษา ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาษา อำเภอพุทธรักษา จังหวัดนครปฐม พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาษา แบ่งเป็น 4 ด้าน โดยประชาชนมีความคิดเห็นว่าการให้บริการสาธารณะด้านงานพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน อยู่ในระดับต้อง

ปรับปรุง อย่างไรก็ตามเทศบาลตำบลบ้านนา ก็ได้มีความมุ่งมั่นพัฒนางานด้านโครงสร้างพื้นฐานดังปรากฏในแผนพัฒนาสามปี พ.ศ. 2558-2560 (แผนพัฒนาสามปี พ.ศ.2558-2560 เทศบาลตำบลบ้านนา, 2558 : 6) ที่กำหนดทิศทางการพัฒนางานด้านโครงสร้างพื้นฐาน คือมุ่งพัฒนา ปรับปรุง และบำรุงรักษาสาธารณูปโภค โครงสร้างพื้นฐานสำหรับบริการสาธารณะ การเป็นเมืองน่าอยู่ น่าท่องเที่ยว ประกอบด้วยแนวทาง ได้แก่ การก่อสร้าง ปรับปรุงและบำรุงรักษาถนน สะพาน ทางเท้า ท่อระบายน้ำ ทำเทียบเรือ การจัดการระบบกำจัดขยะมูลฝอย ระบบบำบัดน้ำเสีย การวิศวกรรมจราจร การขยายเขตไฟฟ้าและประปา การพัฒนาระบบชลประทาน แหล่งน้ำकुคลองเพื่อการอุปโภค บริโภค การเกษตรและอื่นๆ รวมทั้งการส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนา ระบบผังเมืองและการพัฒนาตามผังเมือง

การบริการสาธารณะที่ประชาชนมีความคาดหวังรองลงมา คือ ด้านความเป็นอยู่ของประชาชน โดยเฉพาะในเรื่องการสนับสนุนงบประมาณ วัสดุ อุปกรณ์ ในการสร้างรายได้ให้กับกลุ่มอาชีพต่างๆ ในชุมชน การส่งเสริมให้แต่ละชุมชนใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นในการผลิตสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ชุมชน และประชาชนคาดหวังให้เทศบาลตำบลบ้านนามีการส่งเสริมพื้นที่เป็นแหล่งจุดพักรับประทานอาหาร สำหรับจำหน่ายให้กับนักท่องเที่ยวและผู้สนใจ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะประชาชนได้พิจารณาเห็นว่าฐานทางด้านเศรษฐกิจคือความอยู่ดีกินดีของประชาชน

เป็นรากฐานสำคัญในการพัฒนาด้านอื่นๆ ซึ่งจะส่งผลให้ชุมชนมีความเข้มแข็งต่อไป สอดคล้องกับ นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2547 : 3-5) ได้กล่าวถึงการบริการสาธารณะไว้ว่าเป็นกิจกรรมที่ดำเนินการหรือดูแลกิจกรรมนั้นเพื่อสาธารณประโยชน์ ได้แก่ สิ่งของรัฐจะต้องจัดทำเพื่อสนองความต้องการของคนในชาติไม่ว่าจะเป็นความต้องการขั้นพื้นฐาน เช่น ความปลอดภัย จนกระทั่งถึงความต้องการทางด้านเศรษฐกิจ โดยรัฐอาจทำเองหรือมอบให้คนอื่นเป็นผู้ดำเนินการจัดทำก็ได้

2. ประชาชนที่มีเพศและระดับการศึกษาต่างกัน มีความคาดหวังต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบ้านนา อำเภอ บ้านนา จังหวัดนครนายก ในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ปราณี อินทวงศ์ (2550) ที่ศึกษาเรื่องประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี พบว่า ประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลโดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก และเมื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดีของผู้มาใช้บริการที่มีเพศต่างกัน พบว่า มีความคิดเห็นในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้

1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน เทศบาลตำบลบ้านนาควรมีการติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างทุกแหล่งชุมชนเพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน

2. ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลบ้านนาควรดำเนินการควบคุม การป้องกันและแก้ไขปัญหาด้านมลพิษต่างๆ ให้มากยิ่งขึ้น

3. ด้านความเป็นอยู่ของประชาชน เทศบาลตำบลบ้านนาควรมีการสนับสนุนงบประมาณ วัสดุ อุปกรณ์ ในการสร้างรายได้ให้กับกลุ่มอาชีพต่าง ๆ ในชุมชน

4. ด้านคุณภาพชีวิตของประชาชน เทศบาลตำบลบ้านนาควรจัดให้มีสถานพยาบาลหรือศูนย์สาธารณสุขพื้นฐานที่มีคุณภาพอย่างเพียงพอครอบคลุมพื้นที่

5. ด้านการเมืองและการบริหาร เทศบาลตำบลบ้านนาควรมุ่งเน้นการบริการ

เชิงรุกที่มีประสิทธิภาพ เพื่ออำนวยความสะดวกและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัญหาและอุปสรรคการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความแตกต่างด้านที่ตั้งและวัฒนธรรม

2. ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

3. ควรศึกษารูปแบบการพัฒนาศักยภาพการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

เอกสารอ้างอิง

ฐิติพงศ์ ทิพย์อักษร. 2554. **ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์**. ปรินูญานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.

เทศบาลตำบลบ้านนา อำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายก. 2557. **ข้อมูลทะเบียนราษฎร พ.ศ.2558**.

เอกสารอัดสำเนา.

_____. 2558. **แผนพัฒนาสามปี พ.ศ.2558-2560**. เอกสารอัดสำเนา.

นันทวัฒน์ บรมานันท์. 2547. **การปกครองท้องถิ่น**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์วิญญูชน.

_____. 2541. **หลักกฎหมายปกครองเกี่ยวกับบริการสาธารณะ**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์วิญญูชน.

บุญชม ศรีสะอาด. 2543. **การวิจัยเบื้องต้น**. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : สิริยาสาสน์.

_____. 2545. **การวิจัยเบื้องต้น**. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาสน์.

ปราณี อินทวงศ์. 2550. **ประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี**. ปรินูญานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

ราชกิจจานุเบกษา. 2542. พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542.

ราชบัณฑิตยสถาน. 2542. พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ : นานมีบุ๊คส์
พับลิเคชั่นส์.

อุไร ภาควิชา. 2552. ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา
อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม. ปริญญาโท รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยขอนแก่น.