



ประสิทธิผลการให้บริการประชาชนตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลปากช่อง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์*
PUBLIC SERVICE EFFECTIVENESS ACCORDING TO BUDDHA-DHAMMA
OF PAK CHONG SUB-DISTRICT ADMINISTRATIVE ORGANIZATION,
LOM SAK DISTRICT, IN PHETCHABUN PROVINCE

พระมหาวิทย์ ธีรปัญญา (แพ่งศรี), พงศ์พัฒน์ จิตตานุรักษ์,
ประสิทธิ์ พุทธศาสน์ศรัทธา, พระมหาสุพัฒน์ นนทปญโญ

Phramaha Witthaya Dhīrapaño (Phaengsri), Phongphat Chittanurak,

Prasit Phutthasatsattha, Phramaha Supat Nantapaño

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

Mahachulalongkornrajavidyalaya University

Corresponding Author E-mail: forlearningmcu@gmail.com



บทคัดย่อ

บทความวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์ในการวิจัยดังนี้ 1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง 2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างหลักสังคหัตถุธรรมกับประสิทธิผลการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง 3. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง ใช้วิจัยแบบผสมวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 9 ท่าน วิเคราะห์ข้อมูลโดยอรรถาธิบายและพรรณนา และการวิจัยเชิงปริมาณ คือประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตตำบลปากช่อง โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย ขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้สูตรของ Taro Yamane ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 382 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการหาความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับหลักสังคหัตถุธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.50, S.D. = 0.470) ประสิทธิผลการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง โดยภาพรวมอยู่

* Received September 3, 2023; Revised September 11, 2023; Accepted September 15, 2023



ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.48, S.D. = 0.491) ความสัมพันธ์ระหว่างหลักสังคหัตถุธรรมมีกับประสิทธิผลการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูงมาก (R = 0.904**) ปัญหาและอุปสรรค พบว่า เจ้าหน้าที่มีจำนวนไม่มาก และเครื่องมือเครื่องใช้ไม่เพียงพอ ข้อเสนอแนะ พบว่า รัฐบาลควรเพิ่ม อาจเป็นคนในพื้นที่ เพื่อให้คนเหล่านั้นได้รับผลประโยชน์และรู้สึกมีส่วนร่วมอย่างแท้จริง

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพ; การให้บริการประชาชน; สังคหัตถุธรรม

Abstract

Objectives of this research article were: 1. to study the level of public service effectiveness of Pak Chong Sub-District Administrative Organization, 2. To study relationship between *Sangahavatthu-dhamma* and public service effectiveness of Pak Chong Sub-District Administrative Organization, 3. to study the problems, obstacles and suggestions of Public Service Effectiveness according to Buddha-dhamma of Pak Chong Sub-District Administrative Organization, conducted by the mixed research methods. The qualitative research by means of in-depth interviewing 9 key informants and analyzed data by descriptive interpretation. The quantitative research collected data from people living at Pak Chong Sub-District by random sampling method. The sample size used Taro Yamane's formula, resulting in 382 samples. Data were analyzed by frequency, percentage, mean, and standard deviation.

Findings were that: 1. Results of data analysis on the principles of *Sangahavatthu-dhamma*. of Pak Chong Sub-District Administrative Organization, by overall, was at a middle level ($\bar{X}$ = 3.50, S.D. = 0.470). 2. Regarding the public service effectiveness of Pak Chong Sub-District Administrative Organization, by overall, was at a middle level ($\bar{X}$ = 3.48, S.D. = 0.491). 3. Relationship between *Sangahavatthu-dhamma* and public service effectiveness of Pak Chong Sub-District Administrative Organization, by overall, was at a very high level of relationship (R = 0.904**). Problems and obstacles were found to be limited in number of officials and insufficient equipment.



Suggestions were found that hiring additional personnel, may be a local person so that those people would receive benefits and felt truly involved.

Keywords: Effectiveness; Public service; Saṅgahavatthu-Dhamma

บทนำ

รัฐบาลทั้งส่วนกลาง ภูมิภาค และส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่หลักในการให้บริการประชาชน ซึ่งเป็นความรับผิดชอบของผู้มีอำนาจในการปกครองรัฐ การบริการเหล่านี้มุ่งเพื่อตอบสนองความต้องการและแก้ไขปัญหาของประชาชน อย่างไรก็ตาม รัฐบาลไม่จำเป็นต้องดำเนินการเองทั้งหมด แต่สามารถมอบหมายหน้าที่ไปยังหน่วยงานอื่นเพื่อบริการร่วมกัน (นครินทร์ เมฆไตรรัตน์, 2564) องค์การบริหารส่วนท้องถิ่นมีอำนาจในการปกครองตนเอง และการบริหารส่วนท้องถิ่นเป็นการกระจายอำนาจของรัฐบาลเพื่อบริการประชาชนในระดับท้องถิ่น การปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทยเริ่มมีการปฏิรูปโดยการปรับปรุงกฎหมายและองค์การบริหารส่วนจังหวัดในปี พ.ศ. 2540 และเพิ่มหน้าที่ให้กับองค์การบริหารส่วนจังหวัดในการบริหารส่วนตำบลด้วย (วรเดช จันทรศร, 2554)

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระบุว่า การปกครองส่วนท้องถิ่นมีเป้าหมายหลัก 2 ประการ การให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยครอบคลุมทุกพื้นที่และการให้บริการตรงตามความต้องการจริงของประชาชน การปรับปรุงนี้เกิดจากการให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารการดำเนินงานและการเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่น (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2549) รัฐบาลได้กำหนดกระบวนการถ่ายโอนอำนาจไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย, 2550) โดยมุ่งหวังให้มีการจัดการและให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพในหลายด้าน เช่น พื้นฐาน คุณภาพชีวิต การจัดระเบียบชุมชน สังคม การลงทุน สิ่งแวดล้อม และศิลปวัฒนธรรม ปัญหาการให้บริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แบ่งเป็น 2 ระดับ คือ ปัญหาระดับมหภาค และปัญหาระดับจุลภาค รัฐบาลควรแก้ไขปัญหาโดยการปรับปรุงนโยบายการกระจายอำนาจให้เกิดความชัดเจนมากขึ้น (วีระศักดิ์ เครือเทพ และคณะ, 2558) และเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมของรัฐบาล รวมทั้งเผยแพร่ข้อมูลและสร้างความโปร่งใส (รศณรงค์ รัตนเสริมพงศ์, 2557) เพื่อให้การให้บริการมีประสิทธิภาพมากขึ้นและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง



องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องตอบสนองต่อนโยบายผู้บริหารและปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น การบริหารจัดการยังต้องมีการประสานงานภายในที่ดี เป็นปัญหาในการความรวดเร็วในการตอบสนองต่อสถานการณ์ ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง เป็นพื้นที่มีอาชีพหลักเป็นเกษตรกรรม ซึ่งมีถนนสำหรับการสัญจรประจำร้อยละ 80 เป็นถนนลูกรังที่มีสภาพชำรุดเฉพาะในฤดูฝน ระบบประปาหมู่บ้านเสียหายบ่อยครั้ง ระบบไฟฟ้าสาธารณะยังไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ น้ำเพื่อการอุปโภคบริโภคมีความไม่เพียงพอ โดยเฉพาะในฤดูแล้ง บางจุดของบางหมู่บ้านมีปัญหาคลื่นสัญญาณโทรศัพท์และบางครัวเรือนยังไม่ได้มีการจัดหาไฟฟ้าอย่างเพียงพอ ผู้สูงอายุและผู้พิการยังไม่ได้ได้รับการบริการและสวัสดิการอย่างทั่วถึง บุคลากรด้านสวัสดิการสังคมและสาธารณสุขมีจำนวนน้อยและไม่เพียงพอ ประชาชนและเยาวชนยังขาดความเข้าใจในสิทธิเสรีภาพตามรัฐธรรมนูญ และมีความเข้าใจในการเมืองการปกครองน้อย การเลือกตั้งในระดับท้องถิ่นยังไม่ครอบคลุมทุกคน โดยเฉพาะการเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนตำบลและสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลครั้งล่าสุดยังมีคนที่เข้าร่วมไม่ถึงร้อยละ 80 ประชาชนไม่มีส่วนร่วมในการบริหารงานหรือแสดงความคิดเห็นต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง แหล่งท่องเที่ยวขาดศักยภาพและการบริหารจัดการที่ดีประชาชนขาดสนามกีฬาที่ได้มาตรฐานและครบถ้วน ขาดการมีส่วนร่วมในการส่งเสริมการท่องเที่ยว และการเล่นกีฬา การประชาสัมพันธ์น้อย บุคลากรทางการสอนที่ไม่เพียงพอและการสื่อการเรียนการสอนไม่ทันสมัย นอกจากนี้ ประชาชนยังมีหนี้ในระบบและนอกระบบมาก การว่างงานในช่วงนอกฤดูกาลทำให้มีการสะสมของหนี้ในหมู่บ้าน คลองส่งน้ำยังไม่ครอบคลุมทั้งพื้นที่การเกษตร แหล่งน้ำตามธรรมชาติมีความตื้นเขิน และการระบายน้ำในหน้าฝนไม่ทัน การขายผลผลิตทางการเกษตรถูกกดราคาจากพ่อค้าคนกลาง การปลูกพืชชนิดเดียวกันที่ไม่หมุนเวียนเป็นที่สะสมของโรคศัตรูพืช และการใช้สารเคมีในการเกษตรมาก และน้ำตามธรรมชาติถูกปล่อยสารเคมีจากการเกษตรไปในพื้นที่น้ำ

ดังที่กล่าวมา จะเห็นได้ว่าการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร มีปัญหาหลายประเด็นที่ต้องแก้ไข เพื่อให้การให้บริการประชาชนมีประสิทธิภาพมากขึ้น และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นนั้นอย่างแท้จริง ประชาชนสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย สะดวก มีความรวดเร็ว และมีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านต่าง ๆ เช่น สาธารณูปโภค ไฟฟ้า ประปา น้ำเพื่อการเกษตร แหล่งกักเก็บน้ำ สวัสดิการ สาธารณสุข รวมถึงความเดือดร้อนของประชาชนในทุก ๆ ด้าน เพื่อให้เกิดการพัฒนา คน สังคม คุณภาพชีวิต เศรษฐกิจพอเพียงและเสริมสร้าง



ความเข้มแข็งให้กับชุมชน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาการนำหลักธรรมทางพระพุทธศาสนามาเป็นเครื่องมือวัดประสิทธิผลในการให้บริการประชาชน คือ หลักสังคหวัตถุธรรม ได้แก่ ทาน ปิยวาจา อตถจริยา สมานัตตตา อยากทราบถึงผลของการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรมว่าเป็นอย่างไร สามารถตอบสนองต่อความต้องการและสอดคล้องกับบริบทท้องถิ่นหรือไม่ มีความพึงพอใจหรือไม่ อย่างไร มีปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะอย่างไร

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างหลักสังคหวัตถุธรรมกับประสิทธิผลการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์
3. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์

วิธีดำเนินการวิจัย

1. รูปแบบของการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสานวิธี (Mixed Methods Research) ประกอบด้วย การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

2. ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในองค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง จำนวน 13,367 คน กลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย ขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้สูตรของ Taro Yamane (1973) จำนวน 382 คน

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือ นักวิชาการทางด้านพระพุทธศาสนา นักวิชาการทางการปกครองท้องถิ่น พนักงานปฏิบัติการในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้นำชุมชน จำนวน 9 รูปหรือคน โดยคัดเลือกแบบเจาะจง



3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaires) แบ่งออกเป็น 4 ตอนดังนี้ ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการประชาชนตามหลักพุทธธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง จำนวน 4 ด้าน ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง อำเภอหล่มสัก จังหวัด เพชรบูรณ์ จำนวน 5 ด้าน ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัญหา อุปสรรคและ ข้อเสนอประสิทธิผลการให้บริการประชาชนตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วน ตำบลปากช่อง และแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีวิจัยเชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่าง

วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview)

5. การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ซึ่งกำหนด สถิติวิจัยเป็น ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่า เบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ปลายเปิด (Open ended Question) วิเคราะห์โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis Technique) ประกอบบริบทนำเสนอเป็นความเรียงประกอบตาราง โดยการแจกแจงความถี่ของผู้ตอบคำถามปลายเปิด

วิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์แบบอรรถาธิบายและพรรณนา จำแนก ประเด็นและเรียบเรียงเฉพาะประเด็นที่เกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย

ผลการวิจัย

1. หลักสัณทฤษฎธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.50, S.D. = 0.470) เมื่อ พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านทาน คือ การให้ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อกันและกัน อยู่ใน ระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.65, S.D. = 0.485) ด้านปิยวาจา คือ ถ้อยคำที่ไพเราะอ่อนหวาน อยู่ใน ระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.21, S.D. = 0.571) ด้านอตัถจริยา คือ การประพฤติสิ่งที่



ประโยชน์แก่ผู้อื่น อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.48, S.D. = 0.531) และด้านสมานัตตาคือ ความเป็นคนเสมอต้นเสมอปลาย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.67, S.D. = 0.642)

2. หลักสัจพจน์คุณธรรม และหลักประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ โดยภาพรวม มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงมาก (R = 0.904**) เมื่อพบว่า ด้านทาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับค่อนข้างสูง (R = 0.744**) ด้านปิยวาจา มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับค่อนข้างสูง (R = 0.743**) ด้านอัตถจริยา มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับค่อนข้างสูง (R = 0.796**) และด้านสมานัตตาคือ มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับค่อนข้างสูง (R = 0.769**)

3. ปัญหาและอุปสรรคด้านหลักสัจพจน์คุณธรรม พบว่า เจ้าหน้าที่มีจำนวนไม่มาก และเครื่องมือเครื่องใช้ไม่เพียงพอ ทำให้ประชาชนต้องเสียเวลารอนาน เจ้าหน้าที่ไม่มีการแนะนำขั้นตอนต่าง ๆ แก่ประชาชนที่มาขอรับบริการ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยขาดความเสมอภาค เลือกปฏิบัติ และยึดเอาอารมณ์ตัวเองเป็นที่ตั้ง เจ้าหน้าที่ไม่เต็มใจและไม่ยิ้มแย้มให้กับประชาชนที่มาใช้บริการ เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยทุ่มเทในการให้บริการประชาชนที่มาขอรับบริการ เจ้าหน้าที่ยังเลือกปฏิบัติการให้บริการแก่ประชาชนที่มาขอรับบริการในบางครั้ง

ข้อเสนอแนะ พบว่า เจ้าหน้าที่ควรให้ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อการต้อนรับและเสียสละเวลาในการให้บริการแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ ความเป็นกัลยาณมิตร พุดจา ทักทายด้วยน้ำเสียงที่จริงใจและให้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียม เป็นธรรม ควรลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานให้น้อยลงเพื่อให้เกิดความรวดเร็วมากขึ้น เจ้าหน้าที่ควรมีความเสียสละประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าส่วนตนในการให้บริการประชาชน เจ้าหน้าที่ไม่ควรเลือกปฏิบัติในการให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการ เจ้าหน้าที่ควรทำงานอย่างเสมอต้นเสมอปลาย และไม่ควรเลือกปฏิบัติและไม่ถือชนชั้นวรรณะ

ปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ พบว่า ประชาชนไม่ทราบระเบียบและขั้นตอน จึงทำให้เตรียมเอกสารมา ไม่ครบ ทำให้เกิดความไม่สะดวกหรือเป็นอุปสรรคต่อประชาชน การให้บริการยังไม่ครอบคลุมพื้นที่ที่ห่างไกล เจ้าหน้าที่เกิดความรู้สึกซ้ำซาก จำเจ ในการปฏิบัติงาน ทำให้ภาพลักษณ์ในการให้บริการดูไม่กระตือรือร้น รูปแบบการให้บริการไม่มีการปรับเปลี่ยนให้เป็นไปตามสถานการณ์อย่างทันท่วงที มีความล่าช้าในการพัฒนาการให้บริการโดยภาพรวม

ข้อเสนอแนะ พบว่า รัฐบาลควรเพิ่ม อาจเป็นคนที่ในพื้นที่ เพื่อให้คนเหล่านั้นได้รับผลประโยชน์และรู้สึกมีส่วนร่วมจริง ใช้ช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลายขึ้น เช่น สื่อ



วิทย์ หอกระจายเสียง ติดป้ายประกาศ และสื่อออนไลน์ เร่งพัฒนาความสัมพันธ์และความเข้าใจระหว่างหน่วยราชการและประชาชน โดยจัดระบบให้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสาร และทัศนคติต่าง ๆ ในการพัฒนาการให้บริการ ควรเปิดช่องทางให้ประชาชนได้เข้ามาแสดงความคิดเห็นในการพัฒนาการให้บริการเพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วมมากขึ้น ควรพัฒนารูปแบบการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

อภิปรายผลการวิจัย

1. ระดับประสิทธิผลการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการผลิต อยู่ในระดับมาก เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจในการให้บริการ สร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อประชาชน แต่งกายสุภาพเรียบร้อย ถูกกาลเทศะ ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส เป็นไปตามที่ระเบียบกฎหมายกำหนด มีความเสมอภาค เท่าเทียม และไม่เลือกปฏิบัติ มีทักษะและความเชี่ยวชาญในการให้บริการ ด้านประสิทธิภาพ อยู่ในระดับปานกลาง ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ทันเวลา ประชาชนมีความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ ให้บริการอย่างเป็นระบบ เบ็ดเสร็จในคราวเดียว มีอุปกรณ์ เครื่องมือที่ทันสมัย มีการประชาสัมพันธ์ แจ้งขั้นตอนและเอกสารที่ต้องใช้ มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นและติดต่อสื่อสารกับประชาชนอย่างทั่วถึง ด้านความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง ให้บริการอย่างเป็นรูปธรรม สามารถจับต้องได้ มีสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ เช่น สถานที่จอดรถ ที่นั่งสำหรับรอ น้ำดื่ม เอกสารต่าง ๆ ที่พร้อมอยู่ตลอดเวลา ทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอย่างมาก ด้านการปรับเปลี่ยน อยู่ในระดับมาก เจ้าหน้าที่มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบและพร้อมที่จะการให้บริการประชาชนอยู่ตลอดเวลา มีความเอาใจใส่และเต็มใจให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างทันท่วงที และประชาชนสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย สะดวก มีความรวดเร็ว ด้านการพัฒนา อยู่ในระดับปานกลาง มีการซักถาม สอบถามปัญหาในด้านต่าง ๆ ของประชาชน เช่น สาธารณูปโภค ไฟฟ้า ประปา น้ำเพื่อการเกษตร แหล่งกักเก็บน้ำ รวมถึงความเดือดร้อนในทุก ๆ ด้าน ทางองค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง ได้มีการแก้ไขปัญหาและพัฒนาการให้บริการประชาชนอย่างต่อเนื่อง

เมื่อจำแนกตามปัจจัยด้านหลักสัณฐานวัฒนธรรม มีประเด็น ที่จะนำมาอภิปรายดังนี้

หลักสัณฐานวัฒนธรรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านทาน อยู่ในระดับมาก เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสียสละ เอื้อเฟื้อ เอาใจใส่



โดยไม่เรียกร้องค่าตอบแทนนอกจากค่าธรรมเนียม ให้คำปรึกษา แนะนำ ให้ความรู้ ตอบข้อซักถามแก่ประชาชนได้ มีการแบ่งงานหรือกระจายงานเพื่อให้การบริการมีความต่อเนื่องและรวดเร็ว ด้านปียาจา อยู่ในระดับปานกลาง เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาด้วยถ้อยคำที่นุ่มนวล ไพเราะ อ่อนหวาน น่ารัก มีความเป็นกันเอง ปียาจายังรวมถึงการพูดจาให้กำลังใจต่อเพื่อนร่วมงานและประชาชนที่มาใช้บริการ และการให้ความรู้ แนะนำ อธิบายงาน ไขข้อสงสัยของเพื่อนร่วมงานได้ ด้านอัตถจริยา อยู่ในระดับปานกลาง เจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชน เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนและชุมชน ช่วยแก้ไขปัญหิต่าง ๆ ของประชาชนด้วยความเต็มใจ คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าส่วนตนและพรรคพวก ด้านสมานัตตตา อยู่ในระดับมาก เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนที่มาติดต่อราชการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกที่รักมักที่ชัง ให้บริการด้วยความยุติธรรม และเสมอภาค และปฏิบัติตนอย่างเสมอต้นเสมอปลาย วางตนอย่างเหมาะสม ไม่ยกตนข่มท่าน ไม่ถือตัว เข้ากับประชาชนได้ทุกกลุ่ม และยินดีให้บริการประชาชนทุกกลุ่ม มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ อติศักดิ์ จ้อยรักษา (2559) ซึ่งได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพในการบริหารงานตามหลักสังคหัตถุธรรมของเทศบาลตำบลหนองหอย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการบริหารงานตามหลักสังคหัตถุธรรมของเทศบาลตำบลหนองหอย โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ผู้บริหาร บุคลากรและเจ้าหน้าที่ เอาใจใส่ต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลหนองหอย เป็นอย่างดี ซึ่งมีความสอดคล้องกับการบริหารงานตามหลักสังคหัตถุธรรม เพราะมีการบริหารจัดการที่ดีและมีประสิทธิภาพในระดับหนึ่งและเมื่อพิจารณาตามปัจจัยส่วนบุคคล

2. ความสัมพันธ์ระหว่างหลักสังคหัตถุธรรมกับประสิทธิผลการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ โดยภาพรวม มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับค่อนข้างสูงทุกด้าน กล่าวคือ เมื่อมีการนำหลักสังคหัตถุธรรมมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการมากขึ้น ก็จะส่งผลให้การให้บริการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของพระจักรพันธ์ จุกกวโร (จันทร์แรง) (2560) ซึ่งได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการบริหารตามหลักสังคหัตถุธรรมของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน พบว่า หลักสังคหัตถุ 4 มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลการบริหารของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย พบว่า การประยุกต์ใช้หลักสังคหัตถุ 4 มีความสัมพันธ์เชิงบวก กับประสิทธิผลการบริหารของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย ในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญ



ทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพบว่า การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 มีความสัมพันธ์เชิงบวก ในระดับสูง ($R=.796^{**}$) ด้านปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะ พบว่า พนักงานมีน้อย ควร มีการรับสมัครบุคลากรเข้าทำงาน ควรสอบคัดเลือกเพื่อให้เกิดความโปร่งใสสามารถ ตรวจสอบได้ ควรสนใจและใส่ใจแก่ผู้ไปใช้บริการ ในการติดต่อสื่อสารที่ดี ยอยากให้ เจ้าหน้าที่พูดจาที่ไพเราะ อธิบายให้เข้าใจ ชัด ๆ ทำงานด้วยความเต็มใจ

3. ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนตาม หลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ พบว่า ประชาชนไม่ทราบระเบียบและขั้นตอน จึงทำให้เตรียมเอกสารมาไม่ครบ ทำให้เกิด ความไม่สะดวกหรือเป็นอุปสรรคต่อประชาชน การให้บริการยังไม่ครอบคลุมพื้นที่ที่ห่างไกล เจ้าหน้าที่เกิดความรู้สึกซ้ำซากจำเจในการปฏิบัติงาน ทำให้ภาพลักษณ์ในการให้บริการดูไม่ กระตือรือร้น รูปแบบการให้บริการไม่มีการปรับเปลี่ยนให้เป็นไปตามสถานการณ์อย่าง ทันทั่วถึง มีความล่าช้าในการพัฒนาการให้บริการโดยภาพรวม ในส่วนข้อเสนอแนะ พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง ควรรับบุคลากรเพิ่ม อาจเป็นคนในพื้นที่ เพื่อให้คน เหล่านั้นได้รับผลประโยชน์และรู้สึกมีส่วนร่วมจริง ควรใช้ช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่ หลากหลายขึ้น เช่น สื่อวิทยุ หอกระจายเสียง ดิปปายประกาศ และสื่อออนไลน์ เร่งพัฒนา ความสัมพันธ์และความเข้าใจระหว่างหน่วยราชการและประชาชน โดยจัดระบบให้มีการ แลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสารและทัศนคติต่าง ๆ ในการพัฒนาการให้บริการ ควรเปิดช่องทาง ให้ประชาชนได้เข้ามาแสดงความคิดเห็นในการพัฒนาการให้บริการเพื่อให้เกิดการมีส่วน ร่วมมากขึ้น ควรพัฒนารูปแบบการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มี ความสอดคล้องกับงานวิจัยของชานนท์ ชูหาญ (2560) ซึ่งได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพ การให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัด เชียงใหม่ พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยาง น่อง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านโครงสร้าง พื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านสุขอนามัย ด้านสังคมและการศึกษา ด้านศาสนา และวัฒนธรรม และด้านเศรษฐกิจตามลำดับ สำหรับการประยุกต์ใช้หลักสาราณียธรรมกับ ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเมตตาวัจจกรรม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านสาธารณโภคี ด้านเมตตา มโนกรรม ด้านเมตตาทายกรรม ด้านสัสตัมมัญญาตา และด้านทัญญูสัสตัมมัญญาตา



องค์ความรู้จากการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนตามหลักพุทธธรรมของ องค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์” สามารถสรุปเป็น องค์ความรู้ดังที่แสดงในภาพที่ 1



ภาพที่ 1 องค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัย



จากภาพที่ 1 องค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัย เรื่อง “ประสิทธิผลการให้บริการประชาชนตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์” สามารถสรุปได้ดังนี้

1. สังคหัตถุธรรม

ด้านทาน คือ การให้ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อกันและกัน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก การให้ความเอื้อเฟื้อและส่งเสริมกันระหว่างบุคลากรและประชาชนที่เข้ามาขอรับบริการ โดยมุ่งเน้นการสงเคราะห์และการให้ความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ในทุก ๆ ด้าน ซึ่งผลักดันให้เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และมีค่านิยมที่ชัดเจน เพื่อให้ประชาชนได้รับความรู้ คำแนะนำที่ถูกต้อง และเป็นธรรม

ด้านปิยวาจา คือ ถ้อยคำที่ไพเราะอ่อนหวาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง การใช้ถ้อยคำที่ไพเราะอ่อนหวานในการสื่อสารกับประชาชน โดยเจ้าหน้าที่จะมีการพูดคุยและชี้แจงรายละเอียดต่าง ๆ โดยใช้ถ้อยคำที่ไพเราะและน่าฟัง เจ้าหน้าที่จะแสดงอัธยาศัยไมตรี ตอบคำถามของผู้มารับบริการอย่างสุภาพ และพูดจาด้วยความนุ่มนวล ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร

ด้านอัตถจริยา คือ การประพฤติสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เจ้าหน้าที่มุ่งเน้นการประพฤติตนในทางที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น จะปฏิบัติงานตามวัตถุประสงค์ขององค์กรและความต้องการของประชาชน มีความกระตือรือร้นในการให้บริการประชาชนและพร้อมที่จะรับฟังคำร้องทุกข์จากประชาชน นำมาปรับเป็นโครงการช่วยเหลือประชาชนได้อย่างทั่วถึง ระบบการปฏิบัติงานจะเน้นไปที่การให้บริการที่เป็นเลิศและมุ่งเน้นไปที่การพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ด้านสมานัตตตา คือ ความเป็นคนสมอตันเสมอปลาย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก การที่เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาค ปฏิบัติตนอย่างสม่ำเสมอแก่ประชาชนที่มาขอรับบริการ ไม่เลือกปฏิบัติ ให้บริการด้วยความเป็นกันเอง เข้าถึงประชาชนทุกคน มีการวางตัวอย่างเหมาะสมในการปฏิบัติหน้าที่ต่อประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน

2. การประยุกต์ใช้หลักสังคหัตถุธรรมกับประสิทธิผลการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ การผลิต (Production) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก คือ องค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง มีการให้บริการอย่างตรงเวลา บุคลากรเพียงพอในการให้บริการประชาชน มีบริการที่รวดเร็วช่วยสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน มีขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสม ชี้แจงขั้นตอนในการรับบริการต่าง ๆ เข้าใจ มีการจัดสถานที่ให้ผู้รับบริการอย่างเพียงพอ เช่น ที่นั่ง ที่จอดรถ



รด ห้องน้ำ เป็นต้น ประสิทธิภาพ (Efficiency) โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง คือ องค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง มีการลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เป็นการให้บริการเชิงรุก มีการนำเทคโนโลยีและการสื่อสารสมัยใหม่มาใช้ในการให้บริการประชาชน ควบคู่ไปกับการปลูกจิตสำนึกข้าราชการและเจ้าหน้าที่ ให้มีความรู้ความสามารถ คุณธรรม และทันต่อการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี ความพึงพอใจ (Satisfaction) โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง คือ ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องอย่างมาก เนื่องจากการมาขอรับบริการมีความสะดวก รวดเร็ว เบ็ดเสร็จในครั้งเดียว และปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชน การปรับเปลี่ยน (Adaptiveness) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก คือ ในองค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง มีการให้บริการอย่างสอดคล้องและตรงต่อความต้องการของประชาชน สอดคล้องกับสถานการณ์โลก และความเปลี่ยนแปลงจากเทคโนโลยี ปรับตัวตามสถานการณ์ และกระแสสังคม การพัฒนา (Development) โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง คือ องค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง มีการพัฒนาการให้บริการประชาชนอยู่เสมอ เพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ และยังมีการพัฒนาบุคลากรเจ้าหน้าที่ ทั้งด้านความรู้ความสามารถ เพื่อให้การบริการพัฒนายิ่งขึ้น และยังมีการพัฒนาทางด้านสาธารณูปโภค ไฟฟ้า ประปา น้ำเพื่อการเกษตร แหล่งกักเก็บน้ำ ได้รับการพัฒนาอย่างทั่วถึง ช่วยแก้ไขความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างดี

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. องค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง ควรมีนโยบายส่งเสริมให้นำความรู้ทางพระพุทธศาสนาเพื่อนามาประยุกต์ใช้กับการบริหารงานและการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
2. องค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง ควรมีนโยบายส่งเสริมการพัฒนาระบบการให้บริการ ในด้านการเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ โดยการนำเทคโนโลยีมาช่วยในการปฏิบัติงานและเพิ่มศักยภาพในการบริหารให้ทั่วถึงยิ่งขึ้น
3. องค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง ควรมีนโยบายส่งเสริมการให้ความรู้ประชาชน เพื่อให้ประชาชนรู้และตระหนักถึงความสำคัญในการประยุกต์ใช้หลักธรรม ทั้งในการให้บริการและการประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวัน



ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. องค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง ควรส่งเสริมอาชีพในชุมชนให้เข้มแข็งขึ้น เพื่อการยกระดับรายได้ให้แก่ประชาชนอย่างทั่วถึง
2. องค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง ควรส่งเสริมกิจกรรมการพัฒนาตามหลักสังคหวัตถุธรรมให้แก่เจ้าหน้าที่และประชาชน อันจะสามารถนำไปใช้กับการปฏิบัติหน้าที่และการดำเนินชีวิตได้
3. องค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง ควรเปิดเผยข้อมูลให้มีการตรวจสอบได้ โปร่งใสและเปิดโอกาสให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการบริหาร
4. องค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง ควรใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า คำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาวิจัยเปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยเปรียบเทียบกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีพื้นที่ใกล้เคียงกัน หรือที่มีพื้นที่ต่างกันที่ประสบความสำเร็จสูงในการดำเนินการเพื่อให้มีการศึกษาข้อดี และข้อด้อยในการให้บริการสาธารณะเพื่อนำไปสู่การพัฒนาในองค์กรของตนเองได้
2. ควรทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการประชาชนตามหลักพุทธธรรม โดยเปลี่ยนขนาดพื้นที่ในการศึกษาวิจัยให้กว้าง และขนาดใหญ่ขึ้น เช่น ระดับจังหวัด หรือเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ
3. ควรศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ ในเรื่องประสิทธิผลการให้บริการประชาชนตามหลักพุทธธรรม ซึ่งมีหลักธรรมต่าง ๆ ในพระพุทธศาสนา เช่น หลักพรหมวิหาร 4 หลักสังคหวัตถุ 4 เป็นต้น
4. ควรศึกษาผลสัมฤทธิ์จากการวิจัยในครั้งนี้ เพื่อนำไปปรับใช้หลักธรรมทางพระพุทธศาสนาในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อให้การบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลมีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย. (2550). *สรุปสาระสำคัญของมาตรฐานการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ: กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น.



- ชานนท์ ชูหาญ. (2560). *ประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่* (วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- นครินทร์ เมฆไตรรัตน์. (2547). *สารานุกรมการปกครองท้องถิ่นไทย หมวดแนวคิดพื้นฐาน: รู้กับการปกครองท้องถิ่น สถาบันพระปกเกล้า*. กรุงเทพฯ: ธรรมดาเพรส.
- พระจักรพันธ์ จุกวโร (จันทร์แรง). (2560). *ประสิทธิผลการบริหารตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน* (วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- รศคนธ์ รัตนเสริมพงศ์. (2557). *ปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น. เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดการบริการสาธารณะของท้องถิ่นหน่วยที่ 8-15. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช*.
- วรเดช จันทรศร. (2544). *การปรับปรุงและการปฏิรูประบบบริหารราชการแผ่นดินของไทย* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัดสหายบล็อกและการพิมพ์.
- วีระศักดิ์ เครือเทพ และคณะ. (2558). *15 ปี การกระจายอำนาจของไทย สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย*. กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมนวัตกรรมและธรรมาภิบาลท้องถิ่น.
- สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (2549). *พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2549*. กรุงเทพฯ: สำนักงานกฤษฎีกา.
- อดิศักดิ์ จ้อยรักษา. (2559). *ประสิทธิภาพในการบริหารงานตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาล ตำบลหนองหอย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่* (วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- Yamane, T. (1973). *Statistics an Introductory Analysis*. New York Harper & Row