

การให้บริการโครงสร้างขั้นพื้นฐานแก่ประชาชนในเขตองค์การบริหาร
ส่วนตำบลท่าซึก อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช*

THE SERVICE PROVIDING ON INFRASTRUCTURE TO PEOPLE
IN THASAK SUB-DISTRICT ADMINISTRATIVE ORGANIZATION,
MUANG DISTRICT, NAKHON SI THAMMARAT PROVINCE

บุญฤกษ์ ณ นคร

Boonyaruek Nanakorn

ไพรัตน์ ฉิมหาด

Pairat Chimhad

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

Mahachulalongkornrajavidyalaya University, Thailand

กัณตภณ หนูทองแก้ว

Kantaphon Nuthongkaew

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

Mahamakut Buddhist University, Thailand

E-mail: tekontee9@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาการให้บริการโครงสร้างขั้นพื้นฐานแก่ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าซึก อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช 2) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการโครงสร้างขั้นพื้นฐานแก่ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าซึก อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประชากรที่ใช้วิจัยครั้งนี้ จำนวน 5,921 คน ได้กลุ่มตัวอย่าง 359 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถาม

ผลการวิจัยพบว่า: การให้บริการโครงสร้างขั้นพื้นฐานแก่ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าซึก อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อ

* Received 13 February 2020; Revised 29 February 2020; Accepted 10 March 2020



พิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านระบบสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาได้แก่ ด้านระบบพลังงาน ด้านระบบคมนาคม ด้านระบบการจัดการน้ำ ส่วนด้านระบบกำจัดขยะ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการโครงสร้างขั้นพื้นฐาน ดังนี้ 1) ด้านระบบคมนาคม มีข้อเสนอแนะว่า องค์การบริหารส่วนตำบลท่าซึก ควรสร้างทางเท้า ทางจักรยาน ที่มีคุณภาพ 2) ด้านระบบพลังงาน มีข้อเสนอแนะว่า องค์การบริหารส่วนตำบลท่าซึก ควรมีการปรับปรุงไฟฟ้าสาธารณะตามถนนและตามซอยต่าง ๆ ให้ครอบคลุมรวมถึงจุดที่อาจก่อให้เกิดอันตรายต่อประชาชนในการสัญจรไปมา 3) ด้านระบบจัดการน้ำ มีข้อเสนอแนะว่า องค์การบริหารส่วนตำบลท่าซึก ควรมีการสร้างระบบประปาที่ได้มาตรฐานครบทุกหมู่บ้าน และวางท่อระบายน้ำในจุดที่มีปัญหา 4) ด้านระบบสื่อสาร มีข้อเสนอแนะว่า องค์การบริหารส่วนตำบลท่าซึก ควรจัดให้มีฝ่ายประชาสัมพันธ์ขององค์กรเพื่อสะดวกแก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการ 5) ด้านระบบกำจัดขยะ มีข้อเสนอแนะว่า องค์การบริหารส่วนตำบลท่าซึก ควรเก็บขยะอย่างน้อยสัปดาห์ละ 2 ครั้ง

คำสำคัญ: การให้บริการ, โครงสร้างขั้นพื้นฐาน, องค์การบริหารส่วนตำบล

Abstract

There are two objectives of this research as follows 1) to study on service providing on infrastructure to people in Thasak sub-district administrative organization, Muang district, Nakhon Si Thammarat Province and 2) to study on suggestion for service providing on infrastructure to people in Thasak sub-district administrative organization, Muang district, Nakhon Si Thammarat Province. The population were composed of people for 5,921 persons, the samples were about 359 persons. Data collection by questionnaire.

The findings were as follows: The service providing on infrastructure to people in Thasak sub-district administrative organization, Muang district, Nakhon Si Thammarat Province. by overview was at more level for all aspects when considered in each domain found the domain of communication system is the highest mean follow by domain of energy system domain of transportation



system domain of water management and domain of garbage management system is the lowest mean respectively. The suggestions on service providing on infrastructure, found that; 1. The domain of transportation system; Thasak sub-district administrative organization, there should have ready footbath and cycle lane for using, 2. The domain of energy system; Thasak sub-district administrative organization, there should improve electricity system al around area that can be made a accident in transportation. 3. The domain of water management; Thasak sub-district administrative organization, there should have water supply for all families in the village. Set water way for problem occurring, 4. The domain of communication system; Thasak sub-district administrative organization, there should have public information in organization for providing to people, 5. The domain garbage management system; Thasak sub-district administrative organization, there should keep collect for garbage two times per week,

Keyword: Service Providing, Infrastructure, Sub-District Administrative Organization

บทนำ

การให้บริการประชาชนจึงถือเป็นภารกิจสำคัญต่อการตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการของประชาชนที่ขอรับบริการภายใต้ระเบียบ กฎหมายและข้อบังคับที่กำหนดไว้ในด้านต่าง ๆ มีภารกิจหลักในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและให้บริการคมนาคมขนส่งเพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม จึงได้เห็นชอบในหลักการของแผนพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านคมนาคมขนส่งของไทย พ.ศ. 2558 - 2565 และแผนปฏิบัติการด้านคมนาคมขนส่ง ระยะเร่งด่วน ปี พ.ศ. 2558 (Action Plan) เพื่อกำหนดกรอบทิศทางในการขับเคลื่อนการดำเนินงานไปสู่การเป็นประเทศที่มั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน (กระทรวงคมนาคม, 2562) การให้บริการแก่ประชาชน ข้าราชการต้องมีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการบริการให้มีมาตรฐาน อันจะนำมาซึ่งคุณภาพการให้บริการที่ดี ประชาชนเกิดความพึงพอใจ เป็นการยกระดับคุณภาพการ



ปฏิบัติงาน ให้ประชาชนผู้รับบริการได้รับการบริการที่รวดเร็วตามกำหนดเวลา เสมอภาค และมีความเป็นธรรม ได้รับการตอบสนองความต้องการเกิดความพึงพอใจสูงสุด

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าซึก อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช เป็นการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่มีความใกล้ชิดกับประชาชน และมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาสร้างสรรค์ความเจริญให้เกิดขึ้นในชุมชนท่าซึก ทั้งในด้านการบริหารและการบริการเพื่อให้สอดคล้องกับบริบทของท้องถิ่นและตรงกับความต้องการของประชาชน สามารถรับรู้ถึงปัญหาในพื้นที่ได้เป็นอย่างดี การให้บริการที่ทั่วถึง มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ช่วยเหลือประชาชนได้ทันทั่วถึงที่สามารถแก้ปัญหาได้อย่างตรงจุด เนื่องจากงานโครงสร้างพื้นฐานมักมีผลกระทบต่อวิถีชีวิตภาวะจิตใจและความรู้สึกผู้คนที่เกี่ยวข้อง จึงจำเป็นต้องใช้ความรอบคอบ และกรอบระยะเวลาในการกำหนดนโยบายรัฐของการวางแผน กลั่นกรองถึงข้อดี-ข้อเสีย เพื่อการตัดสินใจในการลงทุนก่อสร้างโครงสร้างพื้นฐานให้เป็นลำดับขั้นตอน และเพื่อเป็นที่ยอมรับของประชาชนโดยรวม

ด้วยความสำคัญดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาการให้บริการโครงสร้างพื้นฐานแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซึก อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช และเพื่อทราบถึงข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการดังกล่าว เพื่อจะได้เป็นประโยชน์ต่อประชาชนและต่อพื้นที่อื่น ๆ ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการให้บริการโครงสร้างพื้นฐานแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซึก อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช
2. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการโครงสร้างพื้นฐานแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซึก อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช

วิธีดำเนินการวิจัย

ได้กำหนดวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามลำดับขั้นตอน ดังต่อไปนี้

ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าซึก อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 5,921 คน (องค์การ



บริหารส่วนตำบลท่าซึก) กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของเคริชซีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 359 คน (สงศรี ชมภูวงศ์, 2554)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง กำหนดลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า มี 5 ระดับโดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด (บุญชม ศรีสะอาด, 2545)

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อวิเคราะห์ค่าสถิติต่าง ๆ และนำเสนอผลวิเคราะห์เป็นตารางประกอบคำบรรยาย พร้อมแสดงแผนภูมิ

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามการให้บริการโครงสร้างขั้นพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซึก อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ มีจำนวน 306 คน (85.20 %) นับถือศาสนาอิสลาม มีจำนวน 53 คน (14.80 %) เมื่อจำแนกตามเพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 248 (69.10%) และเป็นเพศชาย มีจำนวน 111 คน (30.90%) ส่วนใหญ่มีอายุ 30 - 40 ปี มากสุด มีจำนวน 184 คน (51.30%) รองลงมา ได้แก่ อายุต่ำกว่า 30 ปี มีจำนวน 84 คน (23.40%) และอายุ 51 ปีขึ้นไป น้อยสุด มีจำนวน 39 คน (10.90%) ระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ปวช. มากสุด มีจำนวน 259 คน (65.10%) รองลงมา ได้แก่ ระดับอนุปริญญา/ปวส. มีจำนวน 71 คน (17.80%) และระดับปริญญาตรี/หรือสูงกว่า น้อยสุด มีจำนวน 14 คน (3.50%) ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรกรรม มากสุด มีจำนวน 172 คน (47.90%) รองลงมา ได้แก่ อาชีพรับจ้างทั่วไป มีจำนวน 129 คน (35.90%) ส่วนอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ น้อยสุด มีจำนวน 21 คน (5.80%) ส่วนใหญ่ มีรายได้ต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท มากสุด มีจำนวน 288 คน (80.20%) รองลงมา ได้แก่ รายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท มีจำนวน 33 คน (9.20%) และมีรายได้ต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป น้อยสุด มีจำนวน 9 คน (2.50%)

2. ข้อมูลการให้บริการโครงสร้างขั้นพื้นฐานแก่ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าซึก อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.66$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้



- 1) ด้านระบบสื่อสาร ($\bar{X}$ = 4.01), (SD = 0.58)
- 2) ด้านระบบพลังงาน ($\bar{X}$ = 3.73), (SD = 0.44)
- 3) ด้านระบบคมนาคม ($\bar{X}$ = 3.61), (SD = 0.41)
- 4) ด้านระบบการจัดการน้ำ ($\bar{X}$ = 3.51), (SD = 0.92)
- 5) ด้านระบบกำจัดขยะ ($\bar{X}$ = 3.45), (SD = 0.91)

3. ข้อมูลการให้บริการโครงสร้างขั้นพื้นฐานแก่ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าซึก อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่มี ศาสนา เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนต่างกัน สรุปได้ดังนี้

1) จำแนกตามศาสนา โดยรวม พบว่า มีการให้บริการโครงสร้างขั้นพื้นฐานแก่ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าซึก อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช อยู่ในระดับมาก ทั้งศาสนาพุทธ ($\bar{X}$ = 3.66) และศาสนาอิสลาม ($\bar{X}$ = 3.67)

2) จำแนกตามเพศ โดยรวม พบว่า การให้บริการโครงสร้างขั้นพื้นฐานแก่ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าซึก อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช อยู่ในระดับมาก ทั้งเพศชาย ($\bar{X}$ = 3.78) และเพศหญิง ($\bar{X}$ = 3.61)

3) จำแนกตามอายุ โดยรวม พบว่า การให้บริการโครงสร้างขั้นพื้นฐานแก่ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าซึก อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช อยู่ในระดับมาก ทุกช่วงอายุ อายุต่ำกว่า 30 ปี ($\bar{X}$ = 3.71), อายุ 30 - 40 ปี ($\bar{X}$ = 3.65), อายุ 41 - 50 ปี ($\bar{X}$ = 3.69), อายุ 51 ปีขึ้นไป ($\bar{X}$ = 3.58)

4) จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวม พบว่า การให้บริการโครงสร้างขั้นพื้นฐานแก่ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าซึก อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมากทุกระดับการศึกษา ประถมศึกษา ($\bar{X}$ = 3.64), มัธยมศึกษา/ปวช. ($\bar{X}$ = 3.67), อนุปริญญา/ปวส. ($\bar{X}$ = 3.66),ปริญญาตรี/หรือสูงกว่า ($\bar{X}$ = 3.59)

5) จำแนกตามอาชีพ โดยรวม พบว่า การให้บริการโครงสร้างขั้นพื้นฐานแก่ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าซึก อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ทุกอาชีพ อาชีพรับจ้างทั่วไป ($\bar{X}$ = 3.70), อาชีพเกษตรกรรม ($\bar{X}$ = 3.64), อาชีพค้าขาย ($\bar{X}$ = 3.58), อาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ($\bar{X}$ = 3.78)



6) จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยรวม พบว่า การให้บริการโครงสร้างขั้นพื้นฐานแก่ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าซึก อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ทุกช่วงรายได้ รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท ($\bar{X}=3.72$), รายได้ต่อเดือน 10,000-20,000 บาท ($\bar{X}=3.66$), รายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท ($\bar{X}=3.57$), รายได้ต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป ($\bar{X}=3.81$)

4. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการโครงสร้างขั้นพื้นฐานแก่ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าซึก อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ผู้วิจัยสรุปแยกในแต่ละด้านได้ดังนี้

1) ด้านระบบคมนาคม มีข้อเสนอแนะ ดังนี้ ควรมีทางเท้า ทางจักรยาน ที่มีคุณภาพและเหมาะสม ให้มีการก่อสร้างถนนรอบหมู่บ้าน ที่เป็นถนนดินควรปรับปรุงให้เป็นถนนคอนกรีตเมื่อถนนมีสภาพที่ชำรุด อบต. ควรริบดำเนินการซ่อมแซม ควรให้มีการจัดทำถนนเชื่อมระหว่าง หมู่บ้าน ให้ได้มาตรฐาน ควรเพิ่มการก่อสร้างถนนเพื่อการเกษตร และควรมีมาตรการในการจำกัดน้ำหนักรถบรรทุก ที่วิ่งผ่านถนนลาดยาง หรือคอนกรีต ของหมู่บ้าน ควรมีการปรับปรุงถนนเส้นทางสายหลักหรือภายในหมู่บ้านให้เป็นถนนไร้ฝุ่น เพื่อให้ตรงตามความต้องการของประชาชนในการนำความเจริญมาสู่ชุมชน

2) ด้านระบบพลังงาน มีข้อเสนอแนะ ดังนี้ ควรมีการก่อสร้างไฟฟ้าสาธารณะตามถนนและตามซอยต่าง ๆ อย่างทั่วถึง อบต. ควรสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินการหรือประสานงบประมาณจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่าง และเพื่อขยายเขตไฟฟ้าหรือจุดแสงสว่างให้ครอบคลุมรวมถึงจุดที่ลับตา หรือเสี่ยงภัย เพื่อความปลอดภัย

3) ด้านระบบการจัดการน้ำ มีข้อเสนอแนะ ดังนี้ อบต. ควรมีการก่อสร้างระบบคลองชลประทาน ให้ทั่วถึงทุกหมู่บ้านและควรมีการสร้างระบบประปาที่ได้ มาตรฐานครบทุกหมู่บ้าน อบต. ควรเร่งดำเนินการก่อสร้างและวางท่อระบายน้ำในจุดที่มีปัญหาโดยเร็ว และต่อเนื่อง ควรมีการให้บริการจัดหาและพัฒนาแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภค และการเกษตรให้เพียงพอต่อความต้องการของประชาชนในหน้าแล้ง



4) ด้านระบบสื่อสาร มีข้อเสนอแนะ ดังนี้ เมื่อมีการติดต่อประสานงานขอความช่วยเหลือ ควรมีเจ้าหน้าที่ประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่ประชาชนแจ้งเข้าไป เช่น ถนนชำรุด ท่อน้ำประปาแตก เป็นต้น ควรใช้คำที่สุภาพ อ่อนหวาน ไม่แข็งกระด้าง

5) ด้านระบบกำจัดขยะ มีข้อเสนอแนะ ดังนี้ อบต. ควรเก็บขยะอย่างน้อย สัปดาห์ละ 2 ครั้ง ควรจัดหาถังใส่ขยะให้เพียงพอต่อความต้องการ ควรมีการรณรงค์ส่งเสริมให้ประชาชนคัดแยกขยะก่อนนำมาทิ้ง

อภิปรายผล

การให้บริการโครงสร้างขั้นพื้นฐานแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซึก อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทั้ง 5 ด้าน พบว่า มี 4 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านระบบคมนาคม ด้านระบบพลังงาน ด้านระบบการจัดการน้ำและด้านระบบสื่อสาร ส่วนด้านระบบกำจัดขยะ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ชี้ให้เห็นว่าการให้บริการโครงสร้างขั้นพื้นฐานเป็นปัจจัยสำคัญ และจำเป็นต่อการดำรงชีพขั้นพื้นฐาน ที่องค์การบริหารส่วนตำบลท่าซึก อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ต้องให้ความสำคัญ เพราะการให้บริการคือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นอันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์การบริหารส่วนตำบลท่าซึก ดังที่ ปรัชญา เวสาริษฐ์ (ปรัชญา เวสาริษฐ์, 2540) ที่กล่าวว่า การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชนเป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริหารราชการในสังคมประชาธิปไตย และต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองตอบต่อมติมหาชนต้องมีความยืดหยุ่นที่จะปรับเปลี่ยนลักษณะงาน หรือการให้บริการที่สามารถสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด สอดคล้องกับแนวคิดของ กุลธน ธนาพงศธร (กุลธน ธนาพงศธร, 2528) ที่กล่าวว่า หลักการให้บริการนั้นต้องสอดคล้องกับความต้องการ ของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ เสมอภาค และเท่าเทียมกัน ประหยัดค่าใช้จ่ายที่จะต้องใช้ในการบริการ จะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ ผู้รับบริการ จะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก สอดคล้องกับแนวคิดของ สุนันทา ทวีผล (สุนันทา ทวีผล, 2550) ที่กล่าวว่า หลักการให้บริการไว้ว่าต้องสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มีใช้ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของ



ผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ การบริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน ประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ มีความสะดวกบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระ ยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการ หรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป สอดคล้องกับงานวิจัยของ เบญจวรรณ วรรณทวิสุข (เบญจวรรณ วรรณทวิสุข, 2557) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิงจังหวัดตราด ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยแยกเป็นรายด้านได้ ดังนี้ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ นริทธิ์ สุขอำไพจิตร (นริทธิ์ สุขอำไพจิตร, 2556) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลทับช้าง อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้าง พื้นฐานของเทศบาลตำบลทับช้าง ภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านระบบสื่อสาร ทั้งนี้ อภิปรายผลได้ว่า ในยุคปัจจุบันการติดต่อสื่อสารกระทำได้ง่าย และสะดวกรวดเร็ว เมื่อประชาชนพบเจอปัญหาหรืออุปสรรคใด ๆ ก็สามารถที่จะโทรศัพท์ไปแจ้งกับทางองค์การบริหารส่วนตำบลได้อย่างรวดเร็ว เพื่อเข้ามาแก้ไขแก้ไขปัญหา เพราะว่า อบต. มีช่องทางเพื่อให้ประชาชนแจ้งข่าวสาร เพื่อขอความช่วยเหลือ มีป้ายประชาสัมพันธ์แจ้งข่าวสาร ที่เหมาะสม มีการตรวจสอบป้ายประชาสัมพันธ์ในเขตพื้นที่ให้สามารถใช้งานได้ดี และเมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน อบต. มีความรวดเร็วในการให้ความช่วยเหลือ สอดคล้องกับแนวคิดของ พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกคากุล (พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกคากุล, 2558) ที่กล่าวว่า คุณภาพบริการนั้น ต้องเข้าถึงได้ง่ายและสะดวก คือการเปิดช่องทางให้สามารถติดต่อได้หลายช่องทาง และในแต่ละช่องทางที่ให้ติดต่อนั้นต้องมีความสะดวกสบายและง่ายต่อการติดต่อ พูดคุย และให้บริการ สอดคล้องกับ ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2538) ที่กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ คือ การติดต่อสื่อสาร (Communication) ต้องมีการอธิบายอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย เช่น

ป้ายบอกวิธีการใช้โทรศัพท์สาธารณะสำหรับผู้ที่ไม่เคยใช้บริการเป็นรูปภาพ ซึ่งแม้ผู้ที่ไม่สามารถอ่านหนังสือได้หรือชาวต่างชาติก็สามารถรู้วิธีการใช้ได้ สอดคล้องกับแนวคิดของ เลื่อมใส ใจแจ้ง (เลื่อมใส ใจแจ้ง, 2546) ที่กล่าวว่า ในการบริการประชาชนที่ดี และมีคุณภาพ ต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการ ซึ่งสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อ ระหว่างการติดต่อ และหลังการติดต่อโดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้น ๆ ทั้งนี้การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการเกิดความเชื่อถือ ศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ซึ่งจะมีผลในการใช้บริการต่าง ๆ ในโอกาส หน้าต่อไป สอดคล้องกับงานวิจัยของ จักรพันธ์ แจ่มเหตุผล (จักรพันธ์ แจ่มเหตุผล, 2559) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองนครนายก อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองนครนายก อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ทางด้านการส่งเสริมอาชีพและรายได้ และด้านพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน และการสาธารณูปโภค ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ เบญจวรรณ วรรณวิสุข (เบญจวรรณ วรรณวิสุข, 2557) ที่ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด” ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิงจังหวัดตราด ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด มีค่าแปลผล อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านระบบกำจัดขยะ ทั้งนี้ก็อธิบายผลได้ว่า พื้นที่เขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าซึก เป็นพื้นที่ลุ่มน้ำ มีพื้นที่ติดต่อกับคลองเคียวกับทะเลอ่าวไทย ได้รับผลกระทบจากน้ำขึ้นน้ำลง ทำให้ประชาชนประสบปัญหาเกี่ยวกับการกำจัดขยะด้วยการเผา หรือฝังกลบ อีกทั้งถึงขยะที่มีอยู่ศูนย์หายจากการลอยไปตามกระแสน้ำขึ้น ทั้งนี้ อบต. จึงควรจัดให้มีถังขยะมูลฝอยมาเพิ่มไว้บริการให้เพียงพอ ควรจัดอบรมคัดแยกขยะมูลฝอยในโรงเรียน เพื่อกระตุ้นให้เยาวชนมี ความสนใจและมีความรู้ในการคัดแยกขยะมูลฝอย เพื่อปลูกจิตสำนึกในการรักษาความสะอาดและการกำจัด ขยะมูลฝอยที่ถูกต้อง ควรจัดทำโครงการธนาคารขยะมูลฝอยภายในชุมชน เพื่อเป็นการช่วยลด ปริมาณขยะมูลฝอยและเป็นการเสริมรายได้ให้แก่ครัวเรือน สอดคล้องกับแนวคิดของ วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์, 2542) ที่กล่าวว่า หลักพื้นฐานที่เป็นหัวใจนำไปสู่ความสำเร็จ



ของการบริการที่มีคุณภาพที่ดีได้แก่ การเป็นผู้มีจิตสำนึกของการให้บริการ รวมทั้งการมีความรู้ความสามารถ เจตคติ ตลอดจนบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับงานบริการ นอกจากนี้สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการที่ดีก็เป็นปัจจัยที่มีควรละเลย รวมทั้งอุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ ให้มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลาในอันที่สนองบริการได้อย่างฉับพลันและทันใจ สอดคล้องกับแนวคิดของ บุชราภรณ์ ฉายชุมพล (บุชราภรณ์ ฉายชุมพล, 2551) ที่กล่าวว่า การให้บริการของหน่วยงานรัฐนั้นต้องให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม โดยคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสม และเครื่องมืออุปกรณ์ วัสดุอุปกรณ์และระบบการบริหารงานตลอดจนมีการคาดการณ์ถึงสภาพปัญหาต่าง ๆ เป็นการล่วงหน้า และการจัดบริการไปให้แก่ประชาชนอย่างทันต่อความต้องการ เพื่อเป็นการสกัดกั้นไม่ให้อุปหานั้นขยายวงกว้างหรือทวีความรุนแรงมากขึ้น สอดคล้องกับ พันธกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซึก พันธกิจหลักที่ 1 ว่า การพัฒนาเมืองให้น่าอยู่ โดยการพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน พัฒนาเส้นทางคมนาคมให้ได้มาตรฐาน ประชาชนสามารถใช้บริการได้อย่างครอบคลุม ทัวถึง ตลอดจนปรับปรุง พัฒนาระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการให้ได้มาตรฐานเพียงพอกับความต้องการ แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ บรรเทา ไชยโคตร (บรรเทา ไชยโคตร, 2559) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล กมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหาร ส่วนตำบลกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก

บทสรุป/ข้อเสนอแนะ

การให้บริการประชาชนจึงถือเป็นภารกิจสำคัญต่อการตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการของประชาชนการให้บริการแก่ประชาชน ข้าราชการต้องมีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการบริการให้มีมาตรฐาน อันจะนำมาซึ่งคุณภาพการให้บริการที่ดี ประชาชนเกิดความพึงพอใจ เป็นการยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงาน ให้ประชาชนผู้รับบริการได้รับการบริการที่รวดเร็วตามกำหนดเวลา เสมอภาค และมีความเป็นธรรม ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลท่าซึก อำเภอกมลาไสย จังหวัดนครราชสีมา ที่มีความใกล้ชิดกับประชาชน และมีบทบาทสำคัญในการพัฒนา



สร้างสรรค์ความเจริญให้เกิดขึ้นในชุมชนท่าซึก ทั้งในด้านบริหารและการบริการ จึงจำเป็นต้องใช้ความรอบคอบ และกรอบระยะเวลาในการกำหนดนโยบายของการวางแผน กลั่นกรองถึงข้อดี-ข้อเสีย เพื่อการตัดสินใจในการลงทุนก่อสร้างโครงสร้างพื้นฐานให้เป็นลำดับขั้นตอน และเพื่อเป็นที่ยอมรับของประชาชนโดยรวมเพื่อให้สอดคล้องกับบริบทของท้องถิ่นและตรงกับความต้องการของประชาชน

ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบาย

1. ผู้บริหารควรทำการส่งเสริมความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดทำแผนยุทธศาสตร์โครงสร้างขั้นพื้นฐาน โดยการอบรมและจัดทำคู่มือให้กับผู้นำชุมชนและสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อเป็นแกนนำในการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ประชาชน
2. ผู้บริหารควรมีการประชาสัมพันธ์ ข่าวสารในการทำแผนยุทธศาสตร์โครงสร้างขั้นพื้นฐาน ในหลาย ๆ ช่องทาง เช่น แผ่นพับ ใบปลิว ป้ายประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ประชาชนได้รับข่าวสาร
3. จัดกิจกรรมสร้างจิตสำนึก การรักบ้านเกิด หรือการรักท้องถิ่น ความสามัคคีในชุมชน ให้เห็นความสำคัญของการให้บริการโครงสร้างขั้นพื้นฐาน เพื่อประชาชนจะได้ผลประโยชน์จากการทำแผนตรงกับความต้องการของประชาชนโดยทั่วกัน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเปรียบเทียบการให้บริการโครงสร้างขั้นพื้นฐานแก่ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าซึก อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช กับเทศบาลอื่น ๆ หรือองค์การบริหารส่วนตำบลอื่น ๆ ในพื้นที่ที่มีความแตกต่างกัน
2. ควรศึกษาการให้บริการโครงสร้างขั้นพื้นฐานแก่ประชาชนด้านระบบกำจัดขยะในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าซึก อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช

เอกสารอ้างอิง

กระทรวงคมนาคม. (2562). *แผนงานในภารกิจหลักของกระทรวงคมนาคมภายใต้ (ร่าง) ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบคมนาคมขนส่งของไทย ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560-2579)*. เรียกใช้เมื่อ 28 กุมภาพันธ์ 2562 จาก www.prachinburi.go.th/yut-chart20.pdf



- กุลธน ธนาพงศธร. (2528). *การบริหารงานบุคคล*. พิมพ์ครั้งที่ 2. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- จักรพันธ์ แจ่มเหตุผล. (2559). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองนครนายก อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก*. เรียกใช้เมื่อ 28 กุมภาพันธ์ 2562 จาก <http://dspace.spu.ac.th/handle/123456789/4576>
- นริทธิ์ สุขอำไพจิตร. (2556). *ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลทับช้าง อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี*. ใน *รายงานวิจัยสาขาการปกครองท้องถิ่น*. มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.
- บรรเทา ไชยโคตร. (2559). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล กมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์*. เรียกใช้เมื่อ 1 มีนาคม 2562 จาก <http://journalrec.mbu.ac.th/images/pdf/journal5-1/14p191-211.pdf>
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). *วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย เล่ม 2 (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กรุงเทพมหานคร: สุวีริยาการพิมพ์.
- บุษราภรณ์ ฉายชูผล. (2551). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ*. ใน *สารนิพนธ์ สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ*. มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- เบญจวรรณ วรรณทวิสุข. (2557). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด*. ใน *รายงานวิจัย สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน*. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปรัชญา เวสารัชช์. (2540). *บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ)*. กรุงเทพมหานคร : สำนักนายกรัฐมนตรี.
- พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกกุล. (2558). *คุณลักษณะของคุณภาพบริการ*. เรียกใช้เมื่อ 1 มีนาคม 2562 จาก <http://www.impressionconsult.com>
- เลื่อมใส ใจแจ้ง. (2546). *สมาคมสันติบาตรเทศบาลแห่งประเทศไทย*. กรุงเทพมหานคร : บพิธการพิมพ์.



- วีระพงษ์ เณลิมจิระรัตน์. (2542). *คุณภาพในงานบริการ*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร : ประชาชนจำกัด .
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2538). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ธรรมสาร จำกัด.
- สงศรี ชมภูวงศ์. (2554). *ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์ (พิมพ์ครั้งที่ 3)*. นครศรีธรรมราช: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมโศกราช.
- สุนันทา ทวีผล. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษา แนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สคช.). ใน *รายงานวิจัย สาขาวิชาการบริหารทั่วไป*. มหาวิทยาลัยบูรพา.