



การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบล  
 ทอนหงส์ อำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช\*  
 SATISFACTION ASSESSMENT OF SERVICE RECIPIENTS FROM  
 THE SUBDISTRICT ADMINISTRATIVE ORGANIZATION TON HONG,  
 PHROM KHIRI DISTRICT, NAKHON SI THAMMARAT PROVINCE



ปาริชาติ ชุมพงค์, ธีรยุทธ ชะนิล, ทัศนีย์ หมอสอน

Parichat Chumpong, Teerayut Chanil, Thassanee Morsorn

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช

Faculty of Humanities and Social Sciences, Nakhon Si Thammarat Rajabhat University

Corresponding Author E-mail: Parichat\_chu@nstru.ac.th

### บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ อำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช ใน 5 ด้าน ได้แก่ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านโยธา และงานด้านสาธารณสุข และ 2. ศึกษาปัญหาอุปสรรค และแนวทางการพัฒนาการให้บริการเพื่อยกระดับคุณภาพงานบริการให้ดียิ่งขึ้น การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณแบบสำรวจ โดยประชากร คือ ประชาชนตามสถิติทะเบียนราษฎร ณ เดือนสิงหาคม 2568 รวม 8,567 คน กลุ่มตัวอย่าง 289 คน ซึ่งได้จากการคำนวณตามสูตรของ Yamane ที่ค่าความคลาดเคลื่อน .05 เครื่องมือวิจัย คือ แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ การเก็บข้อมูลผู้วิจัยดำเนินการด้วยตนเอง และตรวจสอบความครบถ้วนก่อนนำมาวิเคราะห์ โดยใช้สถิติค่าความถี่และร้อยละสำหรับข้อมูลทั่วไป และค่าเฉลี่ยกับค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับข้อมูลด้านความพึงพอใจ

ผลการวิจัยพบว่า 1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.83 หรือร้อยละ 96.63 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า งานด้านรายได้หรือภาษีได้รับความพึงพอใจสูงสุด ( $\bar{X} = 4.91$ , S.D. = 98.12) รองลงมาคืองานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ( $\bar{X} = 4.89$ , S.D. = 97.89) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ( $\bar{X} = 4.86$ , S.D. = 97.17) งานด้านโยธา ( $\bar{X} = 4.76$ , S.D. = 95.24) และงานด้านสาธารณสุข ( $\bar{X} = 4.74$ ,



S.D. = 94.72) ตามลำดับ และ 2. ปัญหาและอุปสรรคสำคัญ เช่น โครงสร้างพื้นฐานบางส่วนยังไม่สมบูรณ์ ถนนชำรุด น้ำประปาไม่สะอาด แสงสว่างไม่เพียงพอ และการเก็บขยะไม่ทั่วถึง รวมถึงการขาดกิจกรรมส่งเสริมอาชีพและช่องทางสื่อสารสาธารณะที่ครอบคลุมทุกพื้นที่ แนวทางพัฒนาเสนอให้องค์การบริหารส่วนตำบลดำเนินการซ่อมบำรุงโครงสร้างพื้นฐานอย่างต่อเนื่อง เพิ่มประสิทธิภาพระบบบริการ ส่งเสริมอาชีพ สนับสนุนวิสาหกิจชุมชน และพัฒนาช่องทางบริการผ่านระบบออนไลน์และหน่วยบริการเคลื่อนที่ เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตและสร้างความพึงพอใจอย่างยั่งยืนแก่ประชาชนในระยะยาว

**คำสำคัญ:** ความพึงพอใจ; การบริการ; องค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์

## Abstract

This research article aimed to: 1. Study the satisfaction of service recipients toward the services of the Thon Hong Subdistrict Administrative Organization, Phrom Khiri District, Nakhon Si Thammarat Province, in five aspects: disaster prevention and mitigation, community development and social welfare, revenue or taxation, public works, and public health; and 2. Study the problems, obstacles, and guidelines for improving services to enhance the quality of service provision. This study was quantitative survey research. The population consisted of citizens according to the civil registration statistics as of August 2025, totaling 8,567 people. The sample group was 289 people, calculated using Yamane's formula with an acceptable error of .05. The research instrument was a five-point Likert scale questionnaire. The researcher collected the data personally and verified the completeness of the questionnaires before analysis. The statistics used for data analysis included frequency and percentage for general information, and mean and standard deviation for satisfaction data.

Findings were as follows: 1. the overall satisfaction of service recipients was at the highest level, with a mean score of 4.83 or 96.63 percent. When considered by aspect, revenue or taxation services had the highest satisfaction ( $\bar{X} = 4.91$ , S.D. = 98.12), followed by community development and social welfare ( $\bar{X} = 4.89$ , S.D. = 97.89), disaster prevention and mitigation ( $\bar{X} = 4.86$ , S.D. = 97.17), public works ( $\bar{X} = 4.76$ , S.D. = 95.24), and public health ( $\bar{X} = 4.74$ , S.D. = 94.72), respectively, and 2. The major problems and obstacles included incomplete infrastructure, damaged roads, unclean tap water, insufficient lighting, and inadequate garbage collection, as well as a lack of occupational promotion activities



and comprehensive public communication channels. The development guidelines suggested that the Subdistrict Administrative Organization should continuously maintain and improve infrastructure, enhance the efficiency of service systems, promote occupations, support community enterprises, and develop service channels through online systems and mobile service units to improve the quality of life and create sustainable satisfaction for the people in the long term.

**Keywords:** Satisfaction; Service; Thon Hong Subdistrict Administrative Organization

## บทนำ

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นในฐานะนิติบุคคล เพื่อดำเนินการและพัฒนาการบริการให้สอดคล้องกับสภาพสังคมและชุมชนที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ โดยมีการประกาศใช้พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แทนประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 326 พ.ศ. 2515 และมีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 2 มีนาคม 2538 ส่งผลให้การบริหารงานในระดับตำบลเปลี่ยนแปลงรูปแบบเป็นสองลักษณะ คือ 1. สภาตำบลที่มีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 150,000 บาทต่อปี และ 2. องค์การบริหารส่วนตำบลที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเนื้อที่ไม่ต่ำกว่า 150,000 บาทต่อปี และได้รับการยกฐานะเป็นนิติบุคคลและราชการส่วนท้องถิ่น

องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 5 พ.ศ. 2546 อาทิ การพัฒนาด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม (มาตรา 66) การจัดให้มีสาธารณูปโภคพื้นฐาน การรักษาความสะอาดและป้องกันโรคติดต่อ การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การส่งเสริมการศึกษา การพัฒนากลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ การคุ้มครองทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม รวมถึงการบำรุงรักษาศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น (มาตรา 67-73) (โกวิทย์ พวงงาม, 2558) นอกจากนี้ ยังมีสิทธิออกข้อบัญญัติท้องถิ่น กำหนดค่าธรรมเนียม และปฏิบัติงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ที่ครอบคลุมหลักนิติธรรม คุณธรรม ความโปร่งใส ความมีส่วนร่วม ความรับผิดชอบ และความคุ้มค่า

อย่างไรก็ตาม แม้องค์การบริหารส่วนตำบลจะมีบทบาทสำคัญในการจัดบริการสาธารณะและพัฒนาท้องถิ่น แต่ในทางปฏิบัติกลับพบปัญหาหลากหลายด้าน เช่น ประสิทธิภาพการจัดบริการยังไม่ทั่วถึง ความล่าช้าในการดำเนินงาน การขาดบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญ และความไม่สอดคล้องระหว่างนโยบายกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่ ซึ่งปัญหาเหล่านี้ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในหลายพื้นที่ (กันต่อนอก ภูจินดา และวิจิตรา ศรีสอน, 2567) โดยเฉพาะในบริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ อำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช ยังไม่มีข้อมูลเชิงประจักษ์

ที่ชัดเจนเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในแต่ละด้าน ทั้งที่เป็นหน่วยงานที่มีภารกิจหลากหลายและใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด การขาดข้อมูลดังกล่าว จึงก่อให้เกิดช่องว่างขององค์ความรู้ ที่ควรได้รับการศึกษาอย่างเป็นระบบ เพื่อใช้เป็นฐานข้อมูล สำหรับการปรับปรุงคุณภาพงานบริการในเชิงนโยบาย

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ จึงมีความสำคัญทั้งในเชิงวิชาการและเชิงปฏิบัติ เพราะนอกจากจะช่วยสะท้อนคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแล้ว ยังสามารถนำผลการประเมินไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายและแผนพัฒนาบริการสาธารณะให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้ตรงจุด รวมทั้งช่วยสร้างความเชื่อมั่นและเสริมความสัมพันธ์ระหว่างภาครัฐกับประชาชนในระดับท้องถิ่นให้เข้มแข็งยิ่งขึ้น ดังนั้น การศึกษาครั้งนี้มุ่งประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ ตลอดจนศึกษาปัญหา อุปสรรค และแนวทางพัฒนา เพื่อยกระดับคุณภาพงานบริการขององค์กรให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

## วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ อำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราชใน 5 ด้าน ได้แก่ 1. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 2. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 3. งานด้านรายได้หรือภาษี 4. งานด้านโยธา 5. งานด้านสาธารณสุข
2. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคและแนวทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ อำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช

## วิธีดำเนินการวิจัย

### 1. รูปแบบของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณแบบสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ อำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช

### 2. ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่มีชื่ออยู่ในทะเบียนราษฎร ณ เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2568 จำนวน 8,567 คน (สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง, 2566)

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้จากการคำนวณด้วยสูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Yamane, 1973) ที่ระดับความคลาดเคลื่อน 0.05 ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 289 คน ซึ่งเป็นผู้มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567-2568



### 3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.1 แบบสอบถาม เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บวิจัย คือ แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Likert Scale) โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ เช่น เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ ความถี่ในการมารับบริการ ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ ใน 5 ด้าน ได้แก่ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมงานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านโยธา งานด้านสาธารณสุข โดยให้ผู้ตอบประเมินระดับความพึงพอใจในแต่ละด้าน ตอนที่ 3 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการให้บริการ

3.2 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ดำเนินการตามขั้นตอนมาตรฐานทางวิจัย ได้แก่ ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดกรอบการวัด กำหนดจุดมุ่งหมายและนิยามเชิงปฏิบัติของความพึงพอใจในการให้บริการอย่างชัดเจนสร้างข้อคำถามให้ครอบคลุมลักษณะเชิงบวกและเชิงลบ นำแบบสอบถามเสนอให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์การวิจัย (Index of Item-Objective Congruence: IOC) ซึ่งได้ค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.67–1.00 ถือว่าอยู่ในเกณฑ์ที่ดี นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สูตรของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.93 แสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นสูง

### 4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยลงพื้นที่เพื่อแจกและเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างในช่วงระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2567 ถึง 30 กันยายน 2568 ทั้งนี้ก่อนนำข้อมูลเข้าสู่การวิเคราะห์ได้ตรวจสอบความครบถ้วนและความถูกต้องของแบบสอบถามทุกฉบับอย่างรอบคอบ

### 5. การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามวิเคราะห์โดยใช้สถิติค่าความถี่ และค่าร้อยละ ส่วนข้อมูลด้านความพึงพอใจวิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเพื่อแปลผลตามเกณฑ์ 5 ระดับของลิเคิร์ต

## ผลการวิจัย

1. ระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ พบผลการศึกษาดังนี้

**ตารางที่ 1** ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในประเด็น 1. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 2. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 3. งานด้านรายได้หรือภาษี 4. งานด้านโยธา 5. งานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์

รายการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับ
<b>งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย</b>	<b>4.86</b>	<b>0.31</b>	<b>97.17</b>	<b>มากที่สุด</b>
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.86	0.34	97.18	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.86	0.31	97.12	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.88	0.28	97.52	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.84	0.32	96.86	มากที่สุด
<b>งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม</b>	<b>4.86</b>	<b>0.31</b>	<b>97.17</b>	<b>มากที่สุด</b>
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.86	0.34	97.18	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.86	0.31	97.12	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.88	0.28	97.52	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.84	0.32	96.86	มากที่สุด
<b>งานด้านรายได้หรือภาษี</b>	<b>4.91</b>	<b>0.28</b>	<b>98.12</b>	<b>มากที่สุด</b>
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.87	0.32	97.44	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.93	0.23	98.57	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.91	0.28	98.21	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.91	0.27	98.27	มากที่สุด
<b>งานด้านโยธา</b>	<b>4.76</b>	<b>0.35</b>	<b>95.24</b>	<b>มากที่สุด</b>
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.74	0.37	94.89	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.81	0.28	96.28	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.74	0.37	94.89	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.74	0.37	94.89	มากที่สุด
<b>งานด้านสาธารณสุข</b>	<b>4.74</b>	<b>0.37</b>	<b>94.72</b>	<b>มากที่สุด</b>
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.72	0.38	94.44	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.72	0.38	94.44	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.78	0.31	95.56	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.72	0.38	94.44	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.83</b>	<b>0.32</b>	<b>96.63</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ อำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 (ร้อยละ 96.63) เมื่อพิจารณางานแต่ละด้าน พบว่า งานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 (ร้อยละ 98.12) มากที่สุด รองลงมาคือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ย



เท่ากับ 4.89 (ร้อยละ 97.89) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 (ร้อยละ 97.17) งานด้านโยธา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 (ร้อยละ 95.24) และงานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 (ร้อยละ 94.72) ตามลำดับ

2. ปัญหา อุปสรรคและแนวทางพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ทอนหงส์ อำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ปัญหาหลักขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ยังคงเชื่อมโยงอยู่กับ โครงสร้างพื้นฐานขั้นพื้นฐานและคุณภาพชีวิตประจำวัน ของประชาชน ไม่ว่าจะเป็นถนนหนทางที่ชำรุด น้ำประปาที่ไม่สะอาดและไม่สม่ำเสมอ แสงสว่าง ตามถนนที่ไม่เพียงพอ หรือการเก็บขยะที่ยังไม่ทั่วถึง ปัญหาเหล่านี้บ่งชี้ถึงความจำเป็นที่องค์การบริหารส่วนตำบลต้องเสริมสร้างระบบการจัดการด้านสาธารณูปโภคและสิ่งแวดล้อมให้มี มาตรฐานมากขึ้น เพราะสิ่งเหล่านี้เป็นตัวชี้วัดคุณภาพการบริการที่ประชาชนสัมผัสได้โดยตรงใน ชีวิตประจำวัน อีกประเด็นหนึ่งที่พบ คือ ปัญหาด้านศักยภาพชุมชนและการสื่อสารสาธารณะ เช่น การขาดโครงการส่งเสริมอาชีพที่ช่วยสร้างรายได้ และการขาดระบบกระจายเสียง ที่ครอบคลุมทุกพื้นที่ ซึ่งสะท้อนว่าประชาชนไม่ได้คาดหวังเพียงการแก้ปัญหาเชิงกายภาพเท่านั้น แต่ยังต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลทำหน้าที่เป็น ตัวขับเคลื่อนการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน และการสื่อสารข้อมูลข่าวสาร อันจะช่วยเพิ่มความมั่นคงในชีวิตและความเข้มแข็งทางสังคม

แนวทางการแก้ไขปัญหาดังกล่าวจึงควรดำเนินการอย่างบูรณาการ โดยในด้านโครงสร้างพื้นฐาน ควรจัดทำแผนซ่อมบำรุงถนน ระบบประปา และไฟฟ้าสาธารณะอย่างต่อเนื่อง รวมถึงเพิ่ม ประสิทธิภาพการจัดเก็บขยะให้ทันต่อปริมาณที่เกิดขึ้น ส่วนในด้านการพัฒนาชุมชน ควรจัด กิจกรรมส่งเสริมอาชีพ สนับสนุนวิสาหกิจชุมชน และใช้เทคโนโลยีสื่อสารสาธารณะเพื่อสร้าง การมีส่วนร่วมของประชาชน หากองค์การบริหารส่วนตำบลสามารถบูรณาการแนวทางเหล่านี้ได้ จะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชนทั้งในเชิงกายภาพ เศรษฐกิจ และสังคม พร้อมทั้ง สร้างความพึงพอใจที่ยั่งยืนในระยะยาว

## อภิปรายผลการวิจัย

1. ระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ในภาพ รวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเฉพาะงานด้านรายได้หรือภาษีที่ได้รับคะแนนสูงสุด รองลงมาคือ การพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านโยธา และ งานด้านสาธารณสุข ผลลัพธ์ดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า การให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลทอนหงส์สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งใน มิติของระบบงานที่เป็นรูปธรรมและการบริหารบุคลากรที่มุ่งเน้นความโปร่งใส รวดเร็ว และเป็น มิตรต่อผู้รับบริการ ซึ่งแสดงถึงการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลในระดับที่น่าพอใจ ผลการวิจัยนี้ สอดคล้องกับงานของวิฑูรย์ ขาวดี และคณะ (2563) ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจ

ของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะด้านสิ่งที่สัมผัสได้และความน่าเชื่อถือ ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญของคุณภาพการบริการ ผลลัพธ์ดังกล่าวสะท้อนว่า การพัฒนาระบบงานและการสร้างความไว้วางใจในเจ้าหน้าที่ เป็นปัจจัยหลักที่นำไปสู่ความพึงพอใจของประชาชนอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ ผลการศึกษายังใกล้เคียงกับงานของทวนธง ครุฑ จ้อน และชลลดา แสงมณี ศิริสาธิตกิจ (2565) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลสะบ้าย้อย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะด้านการตอบสนองความต้องการและความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ ซึ่งสอดคล้องกับผลของงานวิจัยนี้ที่แสดงถึงความสำเร็จขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ในการสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจให้แก่ประชาชนใน ดังนั้น การที่ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นถึงศักยภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างรอบด้าน ทั้งในเชิงโครงสร้างพื้นฐาน การบริหารจัดการ และการให้บริการด้วยหัวใจแห่งความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งสามารถนำไปเป็นต้นแบบของการพัฒนาการบริการภาครัฐเชิงคุณภาพในระดับท้องถิ่นได้อย่างยั่งยืน

2. ปัญหาและอุปสรรคที่ประชาชนสะท้อนออกมานั้นมุ่งไปที่คุณภาพของบริการสาธารณสุขขั้นพื้นฐานที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับชีวิตประจำวัน ทั้งถนนที่ชำรุด ระบบประปาที่ไม่สะอาดและไม่สม่ำเสมอ การให้แสงสว่างสาธารณสุขที่ไม่เพียงพอ ตลอดจนการจัดการขยะที่ยังไม่ครอบคลุม ซึ่งล้วนเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตและความพึงพอใจโดยรวมของประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับงานของธีระชาติ บุญปิ่น และจิรวัดน์ เมธาสุทธิรัตน์ (2566) ที่ศึกษาเรื่อง ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการจัดการจัดบริการสาธารณสุขด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋อน อำเภออมก๋อย จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า อุปสรรคสำคัญของการบริการภาครัฐในระดับตำบล คือ การขาดแคลนงบประมาณ การจัดลำดับความสำคัญของโครงการไม่ตรงกับความต้องการของชุมชน และการให้บริการที่ไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ โดยเฉพาะด้านถนน น้ำประปา และไฟฟ้าสาธารณสุข ผลการศึกษาดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า ปัญหาเชิงโครงสร้างพื้นฐานยังคงเป็นประเด็นหลักในพื้นที่ชนบททั่วประเทศ ซึ่งสอดคล้องกับกรณีขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ที่ประชาชนให้ความสำคัญกับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่จับต้องได้มากกว่าด้านอื่น และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของกรชูลี จันทะรัง (2563) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณสุขของขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไฟ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ซึ่งพบว่า ด้านโครงสร้างพื้นฐานเป็นประเด็นที่ประชาชนให้ความสำคัญมากที่สุด โดยเฉพาะเรื่องถนนหนทาง การระบายน้ำ และความสะอาดของพื้นที่สาธารณะ แม้ว่าภาพรวมของการให้บริการจะอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อวิเคราะห์รายด้าน พบว่า ด้านโครงสร้างพื้นฐานได้รับค่าความพึงพอใจต่ำที่สุดเมื่อเทียบกับด้านอื่น เช่น ด้านบุคลากรหรือการบริการเชิง



กระบวนการ ดังนั้น ปัญหาและอุปสรรคขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์สะท้อนถึงข้อจำกัดเชิงโครงสร้างและงบประมาณที่เป็นปัญหาพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหลายแห่งในประเทศไทย โดยเฉพาะในเขตชนบทที่ประชาชนยังต้องพึ่งพาการให้บริการสาธารณะขั้นพื้นฐานอย่างใกล้ชิด การแก้ไขปัญหาดังกล่าวจำเป็นต้องอาศัยการบูรณาการระหว่าง การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ การมีส่วนร่วมของประชาชน และการพัฒนาเทคโนโลยีการสื่อสาร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการอย่างยั่งยืนในระยะยาว

## องค์ความรู้จากการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อองค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ และการวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค รวมถึงแนวทางพัฒนาการให้บริการ สามารถสังเคราะห์องค์ความรู้ที่สำคัญได้ดังนี้



ภาพที่ 1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อองค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ และการวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค รวมถึงแนวทางพัฒนาการให้บริการ

1. คุณภาพการบริการท้องถิ่นสามารถสร้างความพึงพอใจสูงได้ หากมีความพร้อมด้านระบบงานและบุคลากร ผลการวิจัยชี้ว่า แม้ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้รับบริการจะมีความแตกต่างกัน แต่การให้บริการที่รวดเร็ว โปร่งใส และเป็นมิตรของเจ้าหน้าที่ รวมถึงการมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบถ้วน สามารถสร้างความพึงพอใจโดยรวมให้อยู่ในระดับสูงได้ องค์ความรู้นี้สะท้อนว่า คุณภาพเชิงระบบและการปฏิบัติงานของบุคลากร เป็นตัวแปรสำคัญกว่าปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน

2. ปัญหาเชิงกายภาพและโครงสร้างพื้นฐานยังคงเป็นประเด็นหลักที่ประชาชนรับรู้โดยตรง ถนนที่ชำรุด น้ำประปาที่ไม่สะอาด ไฟฟ้าสาธารณะไม่เพียงพอ และการเก็บขยะที่ไม่



ทั่วถึง เป็นตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตที่ประชาชนสัมผัสได้ทันที หากไม่ได้รับการแก้ไขอย่างต่อเนื่อง ย่อมส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจโดยรวมต่อองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

3. ประชาชนคาดหวังบทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบลเกินกว่าการจัดการ สาธารณูปโภค การขาดการส่งเสริมอาชีพ การสนับสนุนวิสาหกิจชุมชน และระบบสื่อสาร สาธารณะที่ครอบคลุม สะท้อนว่าประชาชนต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นทั้งผู้จัดการ โครงสร้างพื้นฐานและผู้ขับเคลื่อนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมชุมชนไปพร้อมกัน

4. แนวทางพัฒนาที่เป็นองค์รวม (Holistic Development) คือ คำตอบของการสร้างความพึงพอใจอย่างยั่งยืน

องค์ความรู้จากการวิจัยนี้จึงเสนอว่า การพัฒนางานบริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลไม่ควรจำกัดอยู่ที่การซ่อมแซมโครงสร้างพื้นฐานเท่านั้น แต่ต้องบูรณาการเข้ากับการ สร้างศักยภาพคนและชุมชน เช่น การฝึกอบรมอาชีพ การใช้เทคโนโลยีการสื่อสารเพื่อสร้าง การมีส่วนร่วม และการจัดการสิ่งแวดล้อมอย่างเป็นระบบ

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ควรกำหนดนโยบายการพัฒนาบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล ที่เน้นมาตรฐานด้านโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ถนน น้ำประปา ไฟฟ้าสาธารณะ และการจัดการ สิ่งแวดล้อม ให้เป็นเกณฑ์ชี้วัดคุณภาพการบริหารท้องถิ่นอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง

2. เสนอให้กระทรวงมหาดไทยและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สนับสนุนงบประมาณและการ ถ่ายโอนเทคโนโลยี ให้แก่องค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อยกระดับศักยภาพในการให้บริการ ประชาชน โดยเฉพาะระบบดิจิทัลเพื่อการสื่อสารและการให้บริการออนไลน์

### ข้อเสนอแนะในเชิงปฏิบัติการ

1. องค์การบริหารส่วนตำบลควรจัดทำ แผนซ่อมบำรุงโครงสร้างพื้นฐานเชิงป้องกัน (Preventive Maintenance) เพื่อให้การแก้ไขถนน น้ำประปา ไฟฟ้า และการเก็บขยะมีความ ต่อเนื่อง ลดปัญหาที่ซ้ำซากและสร้างความมั่นใจแก่ประชาชน

2. ควรส่งเสริมกิจกรรมพัฒนาศักยภาพชุมชน เช่น โครงการอบรมอาชีพ สนับสนุน วิสาหกิจชุมชน และการจัดตั้งระบบกระจายเสียงหรือสื่อสารสาธารณะครอบคลุมทุกพื้นที่ เพื่อ สร้างรายได้และเสริมความเข้มแข็งทางสังคมในระยะยาว

### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบ ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลระหว่างพื้นที่เมืองและชนบท เพื่อสะท้อนความแตกต่างด้านปัญหาและความคาดหวังของ ประชาชนในแต่ละบริบท



2. ควรขยายการวิจัยในเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกหรือการสนทนากลุ่ม เพื่อค้นหาความต้องการเชิงลึกและมุมมองที่ซ่อนอยู่ของประชาชน ซึ่งไม่สามารถสะท้อนผ่านแบบสอบถามเชิงปริมาณได้

### เอกสารอ้างอิง

- กรชูลี จันทะรัง. (2563). *ความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะของขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไฟอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี* (งานนิพนธ์อิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กันต่อนเนก ภูจินดา และวิจิตรา ศรีสอน. (2567). การจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีคุณภาพตามแนวทางการจัดการบริการสาธารณะแนวใหม่. *วารสารรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา*, 7(3), 980-994.
- โกวิทย์ พวงงาม. (2558). *นวัตกรรมท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ: เสมาธรรม.
- ทวนธง ครุฑ จ้อน และชลลดา แสงมณี ศิริสาธิตกิจ. (2565). การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสะบาย้อย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564. *วารสารวิชาการวิทยาลัยบริหารศาสตร์*, 5(3), 47-62.
- ธีระชาติ บุญปั้น และจิรวัดน์ เมธาสุทธิรัตน์. (2566). ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการจัดบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน ตามแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ตึ่น อำเภอมวก้อย จังหวัดเชียงใหม่. *Journal of Public Policy and Public Affairs*, 2(1), 22-37.
- วิฑูรย์ ขาวดี และคณะ. (2563). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร อำเภอมวก้อย จังหวัดสมุทรสงคราม. *วารสารวิชาการสังคมศาสตร์เครือข่ายวิจัยประชาชื่น*, 2(1), 14-27.
- สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง. (2566). *สถิติประชากรทางการทะเบียนราษฎร (รายเดือน)*. สืบค้น 6 มกราคม 2567, จาก <https://shorturl.asia/6PmoA>
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis* (3rd ed.). New York: Harper and Row.

