

การให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช

ภูวสิษฏ์ ทองสง

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
พุทธศักราช 2567
(ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย)

การให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช

ภูวสิษฏ์ ทองสง

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
พุทธศักราช 2567
(ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย)

THE PROVISION OF INFRASTRUCTURE SERVICES TO THE PEOPLE OF BANLAMNOW SUBDISTRICT ADMINISTRATION ORGANIZATION BANGKHAN DISTRICT, NAKHON SI THAMMARAT PROVINCE

PHUWASIT THONGSONG

A THEMATIC PAPER SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS
FOR THE DEGREE OF MASTER OF POLITICAL SCIENCE
FACULTY OF SOCIAL SCIENCES
MAHAMAKUT BUDDHIST UNIVERSITY
2024

(COPYRIGHT OF MAHAMAKUT BUDDHIST UNIVERSITY)

หัวข้อสารนิพนธ์	:	**การให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช**
ชื่อนักศึกษา	:	**ภูวสิษฏ์ ทองสง**
ชื่อปริญญา	:	**รัฐศาสตรมหาบัณฑิต**
ปีพุทธศักราช	:	2567
อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก	:	**พระมหาเอกกวิน ปิยวีโร, ดร.**

คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย อนุมัติให้นับสารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต

คณบดีคณะสังคมศาสตร์ .....

(พระมหาสุรไกร ชินพุทฺธิสิริ, ผศ.)

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์ :

ประธานกรรมการ .....

(รองศาสตราจารย์ ดร. ไชยวัฒน์ เผือกคง)

กรรมการ (อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก) .....

(พระมหาเอกกวิน ปิยวีโร, ดร.)

กรรมการ .....

(พระครูปลัด อธิษฐ์ สุวฑฺโฒ, ดร.)

กรรมการ .....

(รองศาสตราจารย์ ดร. กันตภณ หนูทองแก้ว)

กรรมการ .....

(ดร. สุปรีชา ชำนาญพุฒิพร)

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

Thematic Topic	:	The Provision of Infrastructure Services to the People of Banlamnow Subdistrict Administration Orgnization Bangkhan District, Nakhon Si Thammarat Province
Student's Name	:	Phuwasit Thongsong
Degree Sought	:	Master of Political Science
Anno Domini	:	2024
Advisor	:	Phramaha Ekkawin Piyaweero, Dr.

Accepted by the Faculty of Social Sciences, Mahamakut Buddhist University in Partial Fulfillment of the Requirements for the Master of Political Science.

Dean of Faculty of Social Sciences .....
(Phramaha Surakrai Jinabuddhisiri, Asst. Prof.)

Thematic Committee :
Chairman .....
(Assoc. Prof. Dr. Chaiwat Phuakkhong)

Member (Advisor) .....
(Phramaha Ekkawin Piyaweero, Dr.)

Member .....
(Phrakhrupalad Athit Suvaddho, Dr.)

Member .....
(Assoc. Prof. Dr. Kantaphon Nuthongkaew)

Member .....
(Dr. Supreecha Chamnanphuttiphon)

Copyright of Mahamakut Buddhist University

บทคัดย่อ

หัวข้อสารนิพนธ์ : **การให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช**

ชื่อนักศึกษา : **ภูวสิษฏ์ ทองสง**

ชื่อปริญญา : **รัฐศาสตรมหาบัณฑิต**

ปีพุทธศักราช : **2567**

อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก : **พระมหาเอกกวิน ปิยวีโร, ดร.**

สารนิพนธ์นี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช 2) แนวทางการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราชบริหาร เป็นงานวิจัย ได้แก่ ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว อำเภอบางขัน จำนวน 400 คน ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 5 คน เลือกแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์เชิงลึก วิเคราะห์ข้อมูลด้วยความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหาเชิงพรรณา

ผลการวิจัยพบว่า

1. การให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$= 3.84, S.D. = 0.54) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยสุด พบว่า ด้านถนน ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ค่าเฉลี่ย($\overline{X}$ = 3.99, S.D. = 0.41) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านประปา ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.92, S.D. = 0.46) อยู่ในระดับมาก และ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านไฟฟ้าส่องสว่าง ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.60, S.D. = 0.76) อยู่ในระดับมาก

2. แนวทางการส่งเสริมการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช 1) ควรมีการวางแผนการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะในหมู่บ้านที่เกิดการชำรุดเสียหาย 2) ควรมีการวางแผนงานให้เจ้าหน้าที่ให้มีการดูแลซ่อมแซมไฟฟ้าที่ชำรุดในหมู่บ้านให้ทั่วถึงทุกพื้นที่ 3) ควรมีการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างภายในหมู่บ้านและมีบริการที่ดี 4) ควรมีการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะในหมู่บ้านให้มีความเหมาะสม 5) ควรมีการจัดการน้ำประปาภายในหมู่บ้านให้มีคุณภาพ 6) ควรมีการวางแผนการพัฒนาน้ำประปาภายในหมู่บ้านให้มีความสะอาดได้ 7) ควรตรวจสอบ ปรับปรุง แก้ไข สภาพการใช้งานของถนน ให้มีความพร้อมการใช้งานอยู่เสมอ และ

8) ควรจัดหางบประมาณภายนอก มาเพื่อจัดสรรค์รายจ่ายในการปรับปรุงพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน ทั้ง 3 ด้านด้วย

คำสำคัญ : การให้การบริการ, โครงสร้างพื้นฐาน

ABSTRACT

Thematic Topic : **The provision of Infrastructure Services to the People of Banlamnow Subdistrict Administration Organization Bangkhan District, Nakhon Si Thammarat Province**

Student's Name : **Phuwasit Thongsong**

Degree Sought : **Master of Political Science**

Anno Domini : **2024**

Advisor : **Phramaha Ekkawin Piyaweero, Dr**

This purposes has the following objectives: 1) to study the provision of infrastructure services to the people of Ban Lam Nao Subdistrict Administrative Organization, Bang Khan District, Nakhon Si Thammarat Province and 2) guidelines for providing infrastructure services to the people of Ban Lam Nao Subdistrict Administrative Organization. Lam Nao, Bang Khan District, Nakhon Si Thammarat Province, was administered as a research study, including 400 people of the Ban Lam Nao Subdistrict Administrative Organization, Bang Khan District, 5 key informants, selected specifically. The tools used in the research are Questionnaires and in-depth interviews Data were analyzed using frequency, percentage, mean, and standard deviation. and descriptive content analyzed

The research finding were as follows:

1. Providing infrastructure services to the people of Ban Sam Nao Subdistrict Administrative Organization, Bang Khan District, Nakhon Si Thammarat Province. Overall, every aspect is at a high level ($\overline{X}$= 3.84, S.D. = 0.54). When considering each aspect by ordering the average from highest to lowest, it is found that the road side has the highest average, average ($\overline{X}$ = 3.99, S.D. = 0.41) is at a high level, followed by the water supply side, the average value ($\overline{X}$ = 3.92, S.D. = 0.46) is at a high level, and the side with the lowest average value is the lighting side, the average value ($\overline{X}$ = 3.60, S.D. = 0.76) is at a high level

2. Guidelines for promoting the provision of infrastructure services to the people of the organization Ban Lam Nao Subdistrict Administration, Bang Khan District, Nakhon Si Thammarat Province 1) There should be a plan repair public electricity in the village

that has been damaged. 2) There should be a plan for officials to have Taking care of repairing damaged electricity in the village to cover all areas. 3) Electrical lighting within the interior should be repaired village and have good services. 4) Public electricity should be installed in the village to be appropriate. 5) Water supply within the village should be managed to have quality in terms of color, smell, and taste. 6) There should be a development plan. Tap water within the village can be kept clean and 7) Should inspect, improve, and correct the operating conditions of the road so that it is always ready for use.

Keywords: service provision, subdistrict administrative organization, infrastructure

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จได้เนื่องจากบุคคลหลายฝ่ายที่ได้ช่วยเหลือในครั้งนี้ ผู้วิจัยใคร่ขอขอบคุณมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ซึ่งเป็นสถาบันที่ประสิทธิ์ประสาทความรู้ทางการศึกษาด้านรัฐศาสตร์ระดับปริญญาโท

ขอกราบขอบพระคุณอธิการบดี และคณบดีคณะสังคมศาสตร์ ที่ได้อำนวยความสะดวกในการศึกษา ตลอดหลักสูตร ขอกราบขอบพระคุณ รศ.ดร.ไชยวัฒน์ เผือกคง ที่กรุณาเป็นประธานควบคุมการสอบ ขอขอบคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ได้อบรมสั่งสอนให้ความรู้ระดับมหาบัณฑิต หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต ขอขอบคุณคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์ทุกท่านที่ได้ให้คำแนะนำเกี่ยวกับความถูกต้องของเนื้อหาในเล่มสารนิพนธ์ด้วยดี

ขอกราบขอบพระคุณ พระมหาเอกกวิน ปิยวีโร, ดร. ที่ให้ความอนุเคราะห์รับเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์หลักที่ได้ให้คำปรึกษา ตลอดจนตรวจสอบข้อบกพร่องต่าง ๆ พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขเนื้อหาของสารนิพนธ์ ฉบับนี้ จนสำเร็จลุล่วงได้เป็นอย่างดียิ่ง

ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยทุกท่านที่ได้ให้ความสะดวกด้วยดีเสมอมา ตลอดจนเพื่อนนักศึกษาระดับปริญญาโททุกท่านที่คอยเป็นกำลังใจแก่ผู้วิจัยเสมอมา

ขอขอบคุณครอบครัวและญาติมิตรทุกท่านที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการศึกษาในครั้งนี้ ที่คอยห่วงใยให้การสนับสนุนและเป็นกำลังใจตั้งแต่เริ่มเรียนจนถึงจบการศึกษา รวมถึงคณะทีมบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว ทุกท่านที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งหมดนี้

อานิสงส์ใดที่จะพึงบังเกิดจากการทำวิจัยนี้ ผู้วิจัยขอน้อมบูชาคุณพระรัตนตรัยคุณบิดา คุณมารดา คุณครูอาจารย์ ผู้มีอุปการคุณทุกท่านที่มีส่วนช่วยเหลือในการทำสารนิพนธ์ในครั้งนี้

ขอขอบพระคุณท่านผู้ประสานงานข้อมูลการทำสารนิพนธ์ และผู้ใกล้ชิดที่ให้กำลังใจและสนับสนุนในทุก ๆ เรื่องจนทำให้ผู้จัดทำสารนิพนธ์ได้รับประโยชน์

ภูวสิษฏ์ ทองสง

สารบัญเรื่อง

หน้า

บทคัดย่อ (ภาษาไทย)..... จ

บทคัดย่อ (ภาษาอังกฤษ)..... ช

กิตติกรรมประกาศ..... ฌ

สารบัญเรื่อง..... ญ

สารบัญภาพ..... ฏ

สารบัญตาราง..... ฐ

บทที่ 1 บทนำ..... 1

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา..... 1

1.2 คำถามการวิจัย..... 3

1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย..... 3

1.4 ขอบเขตของการวิจัย..... 3

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ..... 4

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ..... 4

บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... 6

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ..... 6

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการโครงสร้างพื้นฐาน..... 13

2.3 บทบาทหน้าที่ขององค์การบริหาร..... 15

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ..... 20

2.5 บริบทพื้นที่การศึกษา..... 30

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... 35

2.7 สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย..... 41

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย..... 42

3.1 ประชาชนและกลุ่มตัวอย่าง..... 42

3.2 เทคนิคการสุ่มตัวอย่าง..... 43

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย..... 44

3.4 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ..... 45

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล..... 46

สารบัญเรื่อง (ต่อ)

หน้า

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล..... 47

3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย..... 48

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... 50

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล..... 51

4.2 การให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช..... 54

4.3 ผลการสรุปข้อเสนอแนะเพิ่มเติม..... 58

4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ เรื่องการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช..... 58

บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ..... 64

5.1 สรุปผลการวิจัย..... 65

5.2 อภิปรายผลการวิจัย..... 67

5.3 ข้อเสนอแนะ..... 68

บรรณานุกรม..... 70

บุคลานุกรม..... 73

ภาคผนวก..... 75

ภาคผนวก ก รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัย..... 76

ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์ผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัย..... 78

ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวมรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย..... 82

ภาคผนวก ง แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย... 89

ภาคผนวก จ ผลการประเมินค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม/แบบสัมภาษณ์ และการคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ..... 96

ภาคผนวก ฉ รูปภาพการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ..... 105

ประวัติผู้วิจัย..... 112

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 2.1 สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย..... 41
ภาพที่ 4.1 องค์ความรู้ที่ได้รับ..... 62

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกเพศ..... 51

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกอายุ..... 51

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกระดับการศึกษา..... 52

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกอาชีพ..... 52

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกรายได้ต่อเดือน..... 53

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมทุกด้าน..... 54

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านถนน..... 55

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราชด้านไฟฟ้าส่องสว่าง..... 56

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านประปา..... 57

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริหารเป็นกระบวนการจัดองค์การ และการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ล่วงหน้า โดยการบริหารมีองค์ประกอบ 3 ประการ คือ เป้าหมาย ปัจจัยการบริหาร และลักษณะของการบริหาร สำหรับการบริหารงานของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งเรียกว่าการบริหารรัฐกิจ หรือการบริหารภาครัฐมีวัตถุประสงค์หลักในการจัดตั้ง คือ การให้บริการสาธารณะ ซึ่งครอบคลุมถึงการอำนวยความสะดวก การรักษาความสงบเรียบร้อย ตลอดจนการพัฒนาประชาชนและประเทศชาติ ซึ่งในเรื่องการบริหารส่วนนี้เป็นการบริหารของหน่วยงานของภาครัฐ ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานทั้งในส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่นการประเมินผลเป็นกระบวนการที่ก่อให้เกิดสารสนเทศ เพื่อช่วยให้ผู้บริหารตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นการตรวจสอบความก้าวหน้าของโครงการหรือแผนงาน และกระบวนการประเมินผลเป็นกระบวนการที่วัดความสำเร็จของแผนโครงการของหน่วยงานหรือองค์กร ซึ่งเมื่อวัดผลได้แล้วก็นำเปรียบเทียบกับความต้องการ กรณีที่ไม่ได้ผลตามต้องการ ก็ต้องพิจารณาปรับปรุงแผนงานโครงการ ให้สามารถดำเนินงานให้เป็นไปตามความต้องการ (ณิชยา รักเกียรติงาม, 2566, หน้า 7)

องค์ปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นศูนย์กลางของการพัฒนาประชาชนได้อย่างแท้จริงสามารถเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้กระบวนการแบบประชาธิปไตย และเป็นศูนย์กลางการพัฒนาชุมชนในลักษณะการมีส่วนร่วมและร่วมรับผลประโยชน์อย่างแท้จริง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับชุมชนจะต้องมีความสัมพันธ์กันทั้งเชิงอำนาจและพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกันในลักษณะให้และรับ กล่าวคือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นองค์กรที่ริเริ่มโครงการและดำเนินการจัดสรรสิ่งที่มีคุณค่าให้แก่ชุมชน ขณะที่ชุมชนจะต้องให้ความร่วมมือในการพัฒนาตรวจสอบติดตามการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย (พงษ์ศักดิ์ ชยาจิรกิจ, 2565, หน้า 125) บทบาทหน้าที่การทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเกิดขึ้นจากนโยบายการกระจายอำนาจของภาครัฐโดยนโยบายดังกล่าวได้ถูกพัฒนาจากหลักการให้ประชาชนเข้ามามีบทบาทและมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นหรือการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี อันเป็นหนทางนำไปสู่กระบวนการประชาธิปไตยมีฐานะเป็นนิติบุคคลมีความเป็นอิสระในการบริหารจัดการภายใต้ขอบเขตที่กฎหมายกำหนดไว้ มีรายได้ สินทรัพย์มีรูปแบบการปกครองแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ข้าราชการฝ่ายการเมือง และข้าราชการฝ่ายประจำ รูปแบบองค์กรประกอบด้วย สภา องค์การบริหารส่วนตำบล และคณะผู้บริหาร มีหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคมและวัฒนธรรม ด้านการจัดให้มีบริการสาธารณะ เป็นต้น องค์การบริหารส่วนตำบลแบ่งออกเป็นหน่วยงานย่อยภายใน

3 ส่วน 1. สำนักปลัด 2. ส่วนการคลัง และ 3. ส่วนโยธา (สถาบันพระปกเกล้า, 2566) องค์การบริหารส่วนตำบล ได้จัดตั้งขึ้น ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 เป็นกฎหมายที่ใช้จัดระเบียบการบริหารงานในตำแหน่งแทนประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 326 ลงวันที่ 13 ธันวาคม 2515 ในปี พ.ศ. 2542 รัฐบาลได้มีการเสนอขอปรับปรุงแก้ไขพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2542 เพื่อให้สอดคล้องกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ในประเด็นต่าง ๆ ทั้งโครงสร้างที่มาของสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล เป็นต้น ซึ่งในที่นี้จะนำเสนอให้เป็น ทั้งโครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบล ตามกฎหมายเดิม และในส่วนที่เป็นองค์การบริหารส่วนตำบล ที่ได้รับการแก้ไขใหม่พร้อม ๆ กันไป รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ให้ความสำคัญกับการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น โดยมีบทบัญญัติว่าด้วยการบริหารส่วนท้องถิ่นไว้ใน หมวด 9 และรัฐธรรมนูญ แห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ให้ความสำคัญกับการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นมากยิ่งขึ้น โดยมีบทบัญญัติว่าด้วยการบริหารส่วนท้องถิ่นไว้ในหมวด 14 ซึ่งการตระหนักถึงความสำคัญดังกล่าว แสดงให้เห็นถึงศักยภาพการบริหารประเทศ เพราะการกระจายอำนาจบริหารสู่ท้องถิ่นเป็นเสมือนการกระจายอำนาจสู่ประชาชน และเน้นการบริหารด้วยคนในชุมชนของตนเอง ซึ่งจะส่งผลให้การบริหารและการแก้ปัญหาสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว รวมทั้งตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่นั้นได้ดีอีกด้วย (สถาบันพระปกเกล้า, 2566, หน้า 15)

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช ถือว่าเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดใหญ่ เนื่องจากมีจำนวนหมู่บ้านมากถึง 16 หมู่บ้าน รวมทั้งเป็นพื้นที่ที่มีประชาชนทั้งไทยพุทธและอิสลามอาศัยอยู่ร่วมกัน เป็นสังคมพหุวัฒนธรรม ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งเป็นหน่วยงานรัฐที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด เป็นหน่วยงานที่ต้องดูแลความเป็นอยู่ ความปลอดภัย คุณภาพชีวิต รวมทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม ให้มีความเจริญมากขึ้น โดยเฉพาะการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบล เพราะโครงสร้างพื้นฐานทั้งด้านการเดินทาง การสื่อสาร การไฟฟา เป็นความจำเป็นขั้นพื้นฐานของประชาชน ด้วยความที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว ต้องดูแลประชาชนเป็นจำนวนมาก และมีพื้นที่ในการบริการกว้างขวางมาก จากประสบการณ์ของที่ข้าพเจ้าได้พบเจอมาโดยตลอดจากการทำงานในพื้นที่ต่าง ๆ กว่า 10 ปี ในหลาย ๆ ตำบล หลาย ๆ จังหวัด เมื่อเปรียบเทียบกับพื้นที่ตำบลบ้านลำนาวแล้วนั้น ยังคงต้องมีการพัฒนาได้อีก โดยเฉพาะการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานดังกล่าวนี้

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการวิจัย เรื่อง การให้บริการโครงสร้างพื้นฐานต่อประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช ภายใต้ 3 ด้าน คือ 1) ด้านถนน 2) ด้านไฟฟ้าส่องสว่างและ 3) ด้านประปา

เพื่อจะได้นำผลการวิจัยเป็นแนวทางดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารงานโครงสร้างพื้นฐานให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดกับประชาชนในพื้นที่ต่อไป

1.2 คำถามการวิจัย

1.2.1 การให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช อยู่ในระดับใด

1.2.2 แนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช เป็นอย่างไร

1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.3.1 เพื่อศึกษาการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช

1.3.2 เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช

1.4 ขอบเขตการวิจัย

1.4.1 ขอบเขตด้านประชากร

ได้แก่ ประชาชนตำบลบ้านลำนาว อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 16,584 คน (จากข้อมูลด้านประชากรของสำนักทะเบียนอำเภอบางขัน ณ ธันวาคม 2566)

1.4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการศึกษาการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช ตามกรอบงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านถนน 2) ด้านไฟฟ้าส่องสว่าง และ 3) ด้านประปา

1.4.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช

1.4.4 ขอบเขตระยะเวลา

ระยะเวลาดำเนินการวิจัย 1 ธันวาคม 2566- 31 พฤษภาคม 2567

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ทราบถึงการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราชปัญหาและความต้องการในการที่จะพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในด้านโครงสร้างพื้นฐาน

1.5.2 ทราบถึงแนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช

1.5.3 การให้บริการหรือการดำเนินการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช ผู้รับผิดชอบสามารถนำข้อมูลไปปรับปรุงและพัฒนาเพิ่มเติม เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

การให้บริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข และความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น

องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช

ประชาชน หมายถึง ผู้ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช

โครงสร้างพื้นฐาน หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานต่าง ๆ ได้แก่ 1) ด้านถนน 2) ด้านไฟฟ้าส่องสว่าง 3) ด้านประปา ที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช ให้บริการแก่ประชาชน

การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน หมายถึง การก่อสร้าง การปรับปรุง แก้ไข ซ่อมแซม เกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานต่าง ๆ ได้แก่ ถนน ไฟฟ้าส่องสว่าง ประปา ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช

สภาพโครงสร้างพื้นฐาน หมายถึง การปฏิบัติ หรือดำเนินการเพื่อสนองตอบตามความต้องการโดยยึดหลักความเสมอภาค ความคุ้มค่า ความเพียงพอ ความต่อเนื่อง และความก้าวหน้า ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช

แนวทางการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐาน หมายถึง การปรับปรุง หรือพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานในด้านการบริหารจัดการ การมีส่วนร่วมของประชาชน การกำหนดโครงการ/กิจกรรม ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช

ถนน หมายถึง เส้นทางคมนาคมที่ใช้ในการสัญจรไปมาสะดวกตลอดทั้งปี การก่อสร้าง ปรับปรุง ซ่อมแซม เส้นทางคมนาคมที่ใช้สัญจร การก่อสร้าง วางท่อระบายน้ำเพื่อช่วยระบายน้ำ ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช

ไฟฟ้าส่องสว่าง หมายถึง การติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะตามถนน ตามซอย อย่างทั่วถึง การดูแล ปรับปรุง ซ่อมแซม ไฟฟ้าสาธารณะเมื่อเกิดการเสียหาย ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช

ประปา หมายถึง การขุดลอกคลองหนองน้ำสาธารณะ เพื่อใช้ในการอุปโภค บริโภค ดูแลระบบประปา บริการประชาชน อย่างทั่วถึง และพอเพียง การปรับปรุง ซ่อมแซมระบบประปา เมื่อเกิดการเสียหายได้อย่างรวดเร็ว ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช

บทที่ 2
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช ได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำหลักการทฤษฎีและแนวคิดที่สำคัญมาใช้ในการดำเนินงาน โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.1 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการโครงสร้างพื้นฐาน

2.3 บทบาทหน้าที่ขององค์การบริหาร

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

2.5 บริบทพื้นที่ที่ศึกษา

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.7 กรอบแนวคิดการวิจัย

2.1 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

2.1.1 ความหมายของการบริการ

ฝ่ายพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยคริสเตียน (2565) ได้ให้ความหมายของการบริการว่า การบริการ (Service) คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นการบริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจ และชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์กรของเราเบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่างานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่าง ๆ เช่น งานประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการ เป็นต้น ดังนั้น ถ้าบริการดี ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ซึ่งการบริการถือเป็นหน้าเป็นตาขององค์กร ภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย

คำว่า “Service” แยกอักษรออกเป็นความหมายดังนี้

S = Smile (อ่านว่า สมาย) แปลว่า ยิ้มแย้ม

E = enthusiasm (อ่านว่า เอนทูซิแอสซึม) แปลว่า ความกระตือรือร้น

R = rapidness (อ่านว่า เรปปิดเนส) แปลว่า ความรวดเร็ว ครบถ้วน มีคุณภาพ

V = value (อ่านว่า วาลลู) แปลว่า มีคุณค่า

I = impression (อ่านว่า อิมเพรสชัน) แปลว่า ความประทับใจ

C = courtesy (อ่านว่า เคอติซี) แปลว่า มีความสุภาพอ่อนโยน

E = endurance (อ่านว่า เอนดูเรน) แปลว่า ความอดทน เก็บอารมณ์

การบริการที่ดีต้องเกิดขึ้นจากใจ เพราะการบริการเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้ เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว สบายใจและพอใจ คนส่วนใหญ่คิดว่า งานบริการเป็นเรื่องของบริการ เป็นเรื่องของการรับใช้ แท้ที่จริงไม่ใช่งานบริการคืองานใด ๆ ก็ได้ที่เกิดจากมีผู้ให้และมีผู้รับอย่างมีเงื่อนไขกล่าวคือเป็นบริการที่ดีแล้วผู้รับต้องพึงพอใจต้องให้บริการ

จิราพร วงษ์พาดกลาง (2565, หน้า 10) กล่าวว่า การบริการ (Services) หมายถึง การกระทำกิจกรรมใด ๆ ด้วยร่างการเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น ซึ่งเกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวก ความสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการได้ซึ่งการกระทำด้วยร่างกายคือการแสดงออกด้วยการแต่งกาย ปฏิบัติการ กิริยา ท่าทางและวิธีการพูดจา ซึ่งการบริการสามารถแสดงออกได้ 2 ดังนี้

1. ขั้นตอนการให้บริการ เป็นการปฏิบัติตามขั้นตอนและเทคนิคของวิธีปฏิบัติที่ถูกต้องเหมาะสม เพื่อให้ผู้รับบริการได้ประโยชน์ ตรงตามความต้องการมากที่สุด

2. พฤติกรรมการบริการ เป็นการแสดงออกด้านการแต่งกาย สีหน้า แววตา กริยา ท่าทางและการพูดจา ซึ่งพฤติกรรมที่ดีย่อมสร้างความสุขให้เกิดขึ้นกับบริการได้เป็นอย่างดี ได้แก่ การแต่งกายที่สุภาพ สะอาด เรียบร้อย สีหน้าและแววตาที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส กิริยาท่าทางที่สุภาพ อ่อนน้อม การพูดจาด้วยน้ำเสียงที่นุ่มนวล สุภาพ ชัดเจนให้เกียรติ มีหางเสียง

กมลรัตน์ จันทรชิต (2565, หน้า 8) ได้ให้ความหมายของการบริการว่า การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดีผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจและเกิดความชื่นชมองค์กร อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร เบื้องหลังความสำเร็จของทุกงานมักจะมีงานบริการเป็นเครื่องมือในการสนับสนุน ไม่ว่าจะเป็นงานประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการต่าง ๆ ตลอดทั้งความร่วมมือร่วมแรงร่วมใจจากเจ้าหน้าที่ทุกระดับซึ่งจะต้องช่วยกันขับเคลื่อนพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพ จนเกิดเป็น “การบริการที่ดี”

จากความหมายของการบริการที่กล่าวมาแล้วนั้น พอจะสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือการดำเนินงานใด ๆ ที่บุคคลในฝ่ายหนึ่งนำเสนอให้กับบุคคลอื่นโดยที่กิจกรรมหรือการดำเนินงานนั้น ๆ ถูกเสนอไปพร้อมกับสินค้า แต่ไม่สามารถจับต้องได้ ซึ่งสามารถทำให้เกิด ความประทับใจหรือความพึงพอใจกับผู้รับได้

2.1.2 คุณลักษณะของการบริการ

รวีวรรณ โปรยรุ่งโรจน์ (2561, หน้า 17) กล่าวว่า ลักษณะของการบริการที่ดีนั้น ได้แก่

1. การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ (Intangibility) การบริการไม่มีรูปร่างและไม่มีตัวตนเหมือนกับสินค้าอื่น ๆ เราจึงไม่สามารถจับต้องได้และไม่สามารถทดลองใช้ได้ก่อนที่จะตัดสินใจซื้อ ดังนั้น การตัดสินใจใช้บริการจึงขึ้นอยู่กับความรู้สึกนึกคิด เจตคติ คำบอกเล่า และประสบการณ์เดิมที่เคยได้รับเป็นสำคัญ

2. การบริการไม่มีความคงที่แน่นอน (Heterogeneity) เนื่องจากคุณภาพและลักษณะของการบริการขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการซึ่งเป็น “มนุษย์” ที่ตามปกติแล้วมักมีพฤติกรรมที่ไม่คงที่อันเป็นผลมาจากบุคลิกภาพ อารมณ์ สภาพแวดล้อม และปัจจัยอื่น ๆ อีกมากมายในหน่วยงานหนึ่ง ซึ่งมีผู้ปฏิบัติงานให้บริการหลายคน ผู้ปฏิบัติงานให้บริการแต่ละคนย่อมให้บริการไม่เหมือนกัน

3. การบริการไม่สามารถเรียกเก็บรักษาไว้ได้ (Perishability) ในการบริการใด ๆ ก็ตาม หากไม่มีผู้มาใช้บริการภายในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งหรือสถานที่ใดสถานหนึ่งที่กำหนด ก็จะทำให้การบริการที่จัดเตรียมไว้เกิดความสูญเปล่า

4. การบริการไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ (Non – ownership) การบริการเป็นกิจกรรม หรือกระบวนการที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ปฏิบัติงานให้บริการและผู้รับบริการในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ๆ และสถานที่หนึ่ง ๆ เท่านั้น เมื่อพ้นระยะเวลานั้น ๆ ไปแล้ว หรือสถานที่นั้น ๆ ไม่เอื้ออำนวยต่อการบริการแล้ว ผู้รับบริการก็ไม่สามารถนำการบริการดังกล่าวติดตัวไปด้วยได้

5. การบริการต้องอาศัย “คน” เป็นหลัก เนื่องจากผู้รับบริการเป็น “คน” ที่เกิดมาพร้อมกับความต้องการที่ไม่มีขีดจำกัดและเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ตลอดจนมีอารมณ์และความรู้สึกต่าง ๆ เป็นเครื่องปรุงแต่ง ดังนั้นสิ่งที่จะสามารถเข้าใจและตอบสนองความต้องการของ “คน” ได้ดีที่สุดก็คือ “คน” นั่นเอง

6. คุณภาพของการบริการมักต้องอาศัยองค์ประกอบทางกายภาพ ตัวอย่างเช่น เมื่อเราไปพักที่โรงแรมใดโรงแรมหนึ่ง การที่เราจะบอกว่าการบริการของโรงแรมนั้นดีหรือไม่ นอกจากจะต้องพิจารณาที่การบริการของพนักงานโรงแรมแล้ว เรามักจะพิจารณาที่องค์ประกอบทางกายภาพประกอบด้วย เช่น ที่นอนนิ่มและอยู่ในสภาพดีหรือไม่ เครื่องปรับอากาศทำงานดีหรือไม่ โทรทัศน์มีภาพที่ชัดเจนหรือไม่ และมีการบริการเคเบิลทีวีหรือไม่ เป็นต้น หากการบริการอื่น ๆ ของโรงแรมดี เช่น พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใสสุภาพ และให้บริการได้อย่างรวดเร็ว แต่ที่นอนภายในห้องพักนอนไม่สบาย และเครื่องปรับอากาศส่งเสียงดังทั้งคืน และไม่เย็น องค์ประกอบทางกายภาพเหล่านี้ก็จะลดระดับคุณภาพของการบริการในสายตาเรา แต่ถ้าในทางตรงกันข้าม หากองค์ประกอบทางกายภาพดีและการบริการอื่น ๆ ดีด้วย องค์ประกอบทางกายภาพก็จะช่วยเสริมระดับคุณภาพของการบริการให้สูงมากขึ้นในความรู้สึกของผู้รับบริการ

7. การบริการมักต้องให้ผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการผลิต หรือกระบวนการบริการ การให้บริการและการรับบริการเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันทำให้ไม่สามารถแบ่งแยกกระบวนการผลิตออกจากกระบวนการบริโภคได้

รักพงษ์ ขอลือ (2566, หน้า 16) ได้อธิบายถึงคุณลักษณะของการบริการที่ดี มีดังนี้

1. ความถูกต้องแม่นยำ (Accuracy)

คือ การให้บริการที่ถูกต้องในตั้งแต่ครั้งแรก เมื่อให้บริการเป็นพื้นฐานที่สำคัญที่สุดของธุรกิจบริการ หากทำคุณลักษณะข้อนี้ไม่ดียังไม่ต้องทำตัวถัดไป

2. ความสุภาพ มีมารยาท (Courtesy)

ในหัวข้อนี้ประเทศไทยมีความสามารถสูง เป็นที่ยอมรับของคนทั่วโลก คือ สุภาพ มีมารยาท มีน้ำใจ พูดจาไพเราะ เอื้ออาทร เห็นอกเห็นใจ เข้าใจหัวอกลูกค้าหรือเรียกรวม ๆ ว่ามี ใจบริการ (Service Mind) ซึ่งเราจะพบว่ามีหลักสูตรสอนเรื่อง การทำให้พนักงานมีใจบริการอยู่มากมาย หากองค์กรอย่างไทย มี Service Mind แล้วนำเอาคุณลักษณะของคุณภาพบริการเสริมเข้าไปแล้วนั่นย่อมจะทำให้องค์กรเรามีความเหนือชั้นกว่าคู่แข่งที่เป็นต่างชาติด้วย

3. ความสอดคล้องคงเส้นคงวา (Consistency)

คือ การมีรูปแบบการให้บริการที่เหมือน ๆ กัน ทุกที่ ทุกเวลา ทำให้ลูกค้ารู้สึกได้ถึงมาตรฐานที่เราสร้างขึ้นมาอย่างเป็นระบบ เมื่อลูกค้าเข้าไปใช้บริการที่สาขาใด เวลาใดก็ตามก็จะได้รับบริการเหมือนกัน

4. การเข้าถึงได้ง่ายและสะดวก (Accessibility)

คือ การเปิดช่องทางให้ลูกค้าสามารถติดต่อกับบริษัทได้หลากหลายช่องทาง และในแต่ละช่องทางที่ให้ลูกค้าติดต่อนั้น มีความสะดวกและง่ายในการติดต่อ พูดคุย และให้บริการ

5. การตอบสนอง (Responsiveness)

คือ การแจ้งข้อมูลลูกค้าให้ลูกค้าทราบ ทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าไม่ถูกทอดทิ้ง ไม่สนใจ และลูกค้าไม่รู้สึกว่าแจ้งอะไรไปแล้วบริษัทเงียบหายไป

6. ความครบถ้วน สมบูรณ์ (Completeness)

คือ การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ครบถ้วน เป็นการบริการเบ็ดเสร็จในครั้งเดียว (One Stop Service) มิใช่ต้องให้ลูกค้าต้องแจ้งข้อมูลหลาย ๆ ครั้ง พูดกับหลาย ๆ คน ผลดีก็จะเกิดแก่บริษัท คือ ลูกค้าประทับใจบริการ และบริษัทอาจจะสามารถขายบริการได้เพิ่มขึ้น (Cross Sale)

7. เวลา (Timeliness)

ในยุคปัจจุบัน เรื่องของเวลาเป็นเรื่องที่ถือว่าเป็นเรื่องที่สำคัญมาก เพราะเป็นยุคของการแข่งขันสูง ลูกค้าอยากใช้เวลาที่สมเหตุสมผลในการได้รับบริการตามที่ต้องการลูกค้าต้องการใช้เวลาให้น้อยที่สุดในการรอคอย ไม่อยากรอนาน ไม่อยากถูกแซงคิว หรือเอาเปรียบในขณะรอ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2566, หน้า 21) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะของการบริการไว้ว่า การให้บริการนั้นเป็นหน้าที่ในชีวิตประจำวันที่ทุกคนต้องปฏิบัติ ฉะนั้นหากเราต้องการให้ผู้อื่นชื่นชมต่อตัวเราตลอดเวลา เราก็จะต้องปรับปรุงและเสริมสร้างการบริการของเราให้เป็นที่ถูกอกถูกใจผู้อื่น และที่สำคัญคือต้องถูกใจตนเองด้วย คุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดีควรประกอบไปด้วย

1. คุณลักษณะทางกาย คือ เป็นประการด่านแรกของการใหบริการเพราะลูกค้าจะสัมผัสเราโดยการมองเห็นก่อน ฉะนั้น การมีบุคลิกภาพที่ดีมีการแสดงออกที่เหมาะสมจึงเป็นสิ่งที่ต้องกระทำก่อน การมีบุคลิกภาพที่ดีนั้น ต้องดีทั้งภายนอกและภายใน ซึ่งทั้ง 2 ประการมีสาระที่น่าสนใจ ดังนี้

ก. บุคลิกภาพภายนอก ได้แก่

- ร่างกายสะอาด
- แต่งกายเหมาะสมกับกาลเทศะ
- ยิ้มแย้มแจ่มใส
- กิริยาอ่อนน้อม รู้จักที่จะไหว้ให้เป็นและสวย

ข. บุคลิกภาพภายใน ได้แก่

- กระตือรือร้น
- รอบรู้
- เต็มใจและจริงใจ
- ความจำดี
- มีปฏิภาณไหวพริบ
- มีความรับผิดชอบ
- มีอารมณ์มั่นคง

2. คุณลักษณะทางวาจา นับเป็นคุณลักษณะที่มีความจำเป็นอยางมาก ทั้งนี้เพราะปัญหาของการให้บริการส่วนใหญ่จะเกิดจากการสื่อสารระหว่างผู้ให้กับผู้รับบริการดังนั้นหากสามารถนำคุณลักษณะทางวาจาที่ดีมาใช้ได้มากปัญหาการบริการก็จะลดลง ซึ่งคุณลักษณะทางวาจาที่เหมาะสมมีดังนี้

- พูดจาไพเราะอ่อนหวาน
- รู้จักให้คำชมตามโอกาสอันสมควร
- ใช้ถ้อยคำภาษาให้ถูกต้อง
- ใช้น้ำเสียงให้เหมาะสมกับผู้ฟังและสถานการณ์
- พูดชัดเจน กระชับ เข้าใจง่าย
- หลีกเลี่ยงการตำหนิและนินทา
- รู้จักทักทายผู้อื่นก่อน
- อย่าลืมใช้คำว่า “สวัสดีขอโทษและขอบคุณ”

นอกจากการใช้วาจาดังที่กล่าวแล้ว เสน่ห์อีกอย่างหนึ่งของผู้ที่ประสบความสำเร็จในงานบริการก็คือต้องเป็นผู้ฟังที่ดี ซึ่งมีหลักปฏิบัติดังนี้

- ฟังด้วยความเต็มใจ สนใจและใส่ใจ
- อย่าปล่อยให้อคติเข้ามารบกวน
- จับความให้ได้และตอบรับอย่างมีจังหวะ
- ถามคำถามและตรวจสอบความเข้าใจ
- อย่าขัดจังหวะ

3. คุณลักษณะภายในใจ สุดยอดของการให้บริการก็คือบริการด้วยหัวใจ ซึ่งขอหยิบยกคุณลักษณะที่เป็นพื้นฐานในเรื่องนี้ ดังต่อไปนี้

• รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา กล่าวคือเมื่อเราต้องการแต่สิ่งดี ๆ เราก็ควรจะมอบสิ่งดีนั้นให้แก่ผู้อื่นด้วย ในทางกลับกันถ้าเราไม่ต้องการสิ่งที่ไม่ดีเราก็ไม่ควรปฏิบัติเช่นนั้น

• ให้บริการผู้อื่นประดุจคนรักของตน ถ้าเรานึกถึงได้ว่าเมื่อเรามีคนรักและอยู่ในห้วงแห่งความรักนั้น เราปฏิบัติต่อคนรักเราฉันใด เราก็ควรปฏิบัติต่อผู้อื่นฉันนั้น

• สร้างความรักและสิ่งดีงามในหัวใจ มีผู้รู้หลายท่านได้กล่าวไว้ตรงกันว่าคนเรามีหัวใจเป็นอย่างไรการแสดงออกก็จะเป็นอย่างนั้น หากเรามีความโกรธในจิตใจการแสดงออกก็จะเต็มไปด้วยความกราดเกรี้ยว ดุดัน คำพูดก้าวร้าว หน้าตาบึ้งตึง แต่ถ้าเรามีจิตใจที่เต็มเปี่ยมด้วยความรัก ความเมตตา กิริยาท่าทางที่ออกมาก็จะมีแต่รอยยมิ้ ความเอื้ออาทร ความเห็นอกเห็นใจ และความจริงใจ

คุณลักษณะของการบริการที่กล่าวมาแล้วนั้น พอจะสรุปได้ว่า คุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดีควรมีคุณลักษณะทางกาย คุณลักษณะทางวาจา และคุณลักษณะทางใจ อย่างครบถ้วน คุณลักษณะของการบริการที่ดีนั้น ประกอบไปด้วย ความถูกต้องแม่นยำ, ความสุภาพ มีมารยาท, ความสอดคล้องคงเส้นคงวา, การเข้าถึงได้ง่ายและสะดวก, การตอบสนอง, ความครบถ้วน สมบูรณ์ และใช้เวลาให้น้อยที่สุดในการรอคอย

2.1.3 องค์ประกอบของการบริการ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2566, หน้า 21) กล่าวว่า การบริการมีองค์ประกอบหลายอย่าง เช่น การเข้าใจความต้องการของลูกค้า การสร้างสรรค์และออกแบบการบริการที่เหมาะสมกับลูกค้า การจัดการดูแลลูกค้าให้ดีและมีความพึงพอใจ การพัฒนาและปรับปรุงการบริการตามความต้องการของลูกค้า การติดตามและเก็บข้อมูลการใช้บริการของลูกค้าเพื่อนำไปพัฒนาการบริการในอนาคต และอื่น ๆ

1. การเข้าใจความต้องการของลูกค้า

การให้บริการที่ดีต้องเริ่มต้นจากการเข้าใจความต้องการของลูกค้า รู้ถึงปัญหาที่แท้จริงของลูกค้า ตอบสนองลูกค้าโดยการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ

2. การวางแผนการให้บริการ

เป็นขั้นตอนที่สำคัญเพื่อให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยต้องคำนึงถึงการจัดทำแผนธุรกิจ การวางแผนงบประมาณ และการวางแผนการตลาด โดยต้องมีการจัดการสินค้าและบริการให้เหมาะสม การให้บริการที่มีคุณภาพจะช่วยเพิ่มความมั่นใจและความเชื่อมั่นของลูกค้าต่อธุรกิจของเรา

3. การฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากร

เป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการให้บริการที่มีคุณภาพ ซึ่งจะช่วยเพิ่มความรู้ความสามารถของพนักงาน และทำให้พวกเขามีความเชี่ยวชาญในการให้บริการ

4. การสร้างความไว้วางใจ

การสร้างและรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้า เป็นสิ่งที่สำคัญในการให้บริการ โดยการให้บริการที่มีความน่าเชื่อถือและซื่อสัตย์ ซึ่งจะช่วยสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของลูกค้า

5. การตรวจสอบและปรับปรุงการให้บริการ

เป็นขั้นตอนที่สำคัญเพื่อให้มั่นใจได้ว่าการให้บริการของเราตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าอย่างเหมาะสมและได้มาตรฐาน ถือเป็นการติดตามความพึงพอใจของลูกค้า และการเก็บข้อมูลในการให้บริการจะช่วยให้เราปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในอนาคตให้ดีขึ้นอีกด้วย

พิสิทธิ์ พิพัฒน์โภคากุล (2566, หน้า 45) กล่าวว่า การบริการที่มีคุณภาพ คือการบริการที่มีเทคนิคบริการที่ถูกต้องและพฤติกรรมบริการที่สร้างสัมผัสที่เบิกบานนำไปสู่ประโยชน์และความสุขของผู้รับบริการจนเกิดเป็นความพึงพอใจ องค์ประกอบของบริการ ไม่ว่าจะเป็นการบริการกลุ่มคนหรือบริการสังคมจะมีองค์ประกอบสำคัญอยู่ 3 อย่าง คือ

1. บริการซึ่งเกิดจากการปฏิบัติของบุคคลผู้ให้บริการ (Personalized Service) เป็นผลลัพธ์จากการปฏิบัติงาน (เทคนิคบริการและพฤติกรรมบริการ) ที่ผู้ให้บริการกระทำให้ผู้รับบริการ

2. บริการที่เกิดจากเครื่องมือสถานที่ที่เตรียมไว้ให้บริการ (Mechanized Service หรือ Facility content in Service) เป็นผลลัพธ์ของบริการที่เตรียมไว้อำนวยความสะดวกหรือประกอบในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ เครื่องมือ อาคารสถานที่ สิ่งแวดล้อมหรือบรรยากาศ โดยที่เมื่อเสร็จสิ้นการให้บริการแล้วไม่ได้มอบให้ลูกค้าไปด้วย

3. ผลิตภัณฑ์ในบริการ (Product content in Service) เป็นสิ่งที่ประกอบในการให้บริการและได้ส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการไปด้วย

จากองค์ประกอบของการบริการที่กล่าวมาแล้วนั้น พอจะสรุปได้ว่า องค์ประกอบของการบริการประกอบไปด้วย 1. ผู้รับบริการ 2. หน่วยบริการ 3. ผู้ปฏิบัติให้งานบริการ 4. ผลิตภัณฑ์บริการ และ 5. ลักษณะทางกายภาพและสภาพแวดล้อมของการบริการ ส่วนองค์ประกอบของการบริการที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและพึงพอใจ ที่ผู้ให้บริการสามารถพึงกระทำ คือ 1. การเข้าใจความต้องการของลูกค้า 2. การวางแผนการให้บริการ 3. การฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากร 4. การสร้างความไว้วางใจ และ 5. การตรวจสอบและปรับปรุงการให้บริการ

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการโครงสร้างพื้นฐาน

นับตั้งแต่อดีต การจัดทำโครงสร้างพื้นฐานและบริการสาธารณะถือเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของรัฐ ในการบริหารราชการแผ่นดินเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนตามความจำเป็น ซึ่งรัฐธรรมนูญแต่ละฉบับได้บัญญัติรองรับเอาไว้แม้กระทั่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 มาตรา 56 ก็กำหนดไว้ว่า “รัฐต้องจัดหรือดำเนินการให้มีสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต ของประชาชนอย่างทั่วถึงตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน”

2.2.1 ความหมายของโครงสร้างพื้นฐาน

ศูนย์เชี่ยวชาญเฉพาะทางด้านการจัดการโครงสร้างพื้นฐาน จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2564) กล่าวว่า โครงสร้างพื้นฐาน คือ โครงสร้างทางกายภาพซึ่งใช้อำนวยความสะดวกสาธารณะ ซึ่งอาจเป็นโครงการที่ภาคเอกชนหรือภาครัฐทำก็ได้ โดยมุ่งเน้นให้สาธารณะชนได้ประโยชน์ เช่น ระบบขนส่ง ระบบน้ำ ระบบบำบัดน้ำเสีย เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ประเทศเกิดการพัฒนาทางด้านสังคมและเศรษฐกิจ

คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (2567, ออนไลน์) ได้อธิบายว่าโครงสร้างพื้นฐาน คือ โครงสร้างทางกายภาพซึ่งใช้อำนวยความสะดวกสาธารณะ ซึ่งอาจเป็นโครงการที่ภาคเอกชนหรือภาครัฐทำก็ได้ โดยมุ่งเน้นให้สาธารณะชนได้ประโยชน์ อาทิเช่น ระบบขนส่งระบบระบายน้ำ ระบบบำบัดน้ำเสีย เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ประเทศเกิดการพัฒนาทางด้านสังคมและเศรษฐกิจ

ชลธาร คำชมพู และคณะ (2559, หน้า 11) กล่าวว่า โครงสร้างพื้นฐานของการบริหารองค์กรท้องถิ่นมักประกอบด้วยองค์ประกอบต่าง ๆ ที่ช่วยให้องค์กรทำงานได้อย่างราบรื่น องค์ประกอบสำคัญบางประการของโครงสร้างพื้นฐานอาจรวมถึง 1. โครงสร้างพื้นฐานทางกายภาพ 2. โครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) 3. โครงสร้างพื้นฐานการสื่อสาร 4. ระบบการบริหาร 5. นโยบายและขั้นตอนขององค์กร 6. การสรรหาพนักงานและทรัพยากรบุคคล 7. การรักษาความปลอดภัยและการปฏิบัติตามข้อกำหนด ข้อกำหนดโครงสร้างพื้นฐานเฉพาะอาจแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับขนาด ลักษณะ และเป้าหมายขององค์กรท้องถิ่น เป็นสิ่งสำคัญสำหรับองค์กรในการประเมินและปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานอย่างสม่ำเสมอเพื่อตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปของฝ่ายบริหาร

สรุปได้ว่า โครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure) หมายถึง สิ่งปลูกสร้างและระบบพื้นฐานที่รองรับการขยายตัวของชุมชนที่มาพร้อมกับ ระบบสาธารณูปโภค (ด้านน้ำประปา บำบัดน้ำเสีย ไฟฟ้า กำจัดขยะ) ระบบขนส่ง (ถนน ทางรถไฟ ท่าเรือ ท่าอากาศยาน ระบบท่อ) และระบบการสื่อสาร (เครือข่ายโทรศัพท์ สัญญาณอินเตอร์เน็ต) เป็นต้น

2.2.2 ความจำเป็นของโครงสร้างพื้นฐาน

งานโครงสร้างพื้นฐานเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศในด้านต่าง ๆ เช่น เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และความมั่นคงของประเทศ โดยเป็นโครงสร้างซึ่งรองรับชุมชน หรือความเจริญของชุมชน อาทิ เช่น ที่อยู่อาศัย ระบบคมนาคม การสื่อสารหรือโทรคมนาคม ระบบไฟฟ้า

และประปา เป็นต้น นอกจากนั้นแล้วโครงสร้างพื้นฐานก็ไม่ได้จำกัดอยู่เพียงการก่อสร้างในเขตชุมชนเท่านั้น ตัวอย่างโครงสร้างพื้นฐานดังกล่าว เช่น เขื่อน ระบบขนส่ง (ถนน ทางรถไฟ) ระบบป้องกันอุทกภัย ระบบชลประทาน ระบบผลิตกระแสไฟฟ้า หรือ พลังงาน เป็นต้น ซึ่งส่งผลต่อการพัฒนาประเทศ เปรียบเสมือนเส้นเลือดที่คอยหล่อเลี้ยงโครงสร้างระบบเศรษฐกิจให้คงดำรงอยู่ได้ (ศูนย์เชี่ยวชาญเฉพาะทางด้านการจัดการโครงสร้างพื้นฐาน, 2566,หน้า 35)

บทบาทของโครงสร้างพื้นฐาน

1. ก่อให้เกิดการจ้างงาน ทั้งทางตรงและทางอ้อม

ทางตรง เช่น มีการจ้างงานเริ่มตั้งแต่วางแผนโครงการก่อสร้าง ดำเนินการก่อสร้าง เมื่อแล้วเสร็จก็ยังคงต้องทำการบำรุงรักษา

ทางอ้อม เช่น เมื่อโครงสร้างพื้นฐานเข้าไปถึงทำให้เกิดเป็นแหล่งชุมชนเมือง เกิดการพัฒนามีความเจริญมากขึ้น เช่น มีการตั้งโรงงานอุตสาหกรรม เป็นต้น

2. เกิดคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น เช่น เมื่อมีถนนตัดผ่านทำให้เกิดเส้นทางดีขึ้น การวางระบบประปาผ่านชุมชนชาวบ้านสามารถใช้น้ำได้ทั่วถึง แต่ก็อาจมีผลกระทบจากการขยายตัวของชุมชนได้เช่นกัน เช่น เมื่อถนนดีขึ้นมีผู้ใช้ทางมากขึ้นก็อาจมีอุบัติเหตุเกิดมากขึ้นเช่นกัน

3. เป็นตัวขับเคลื่อนเศรษฐกิจให้ดีขึ้น เป็นผลมาจากมีการจ้างงานมากขึ้น

4. ได้ผลิตผลการการขยายตัวทางเศรษฐกิจ ส่งผลให้เกิดการนำเข้า - ส่งออก กระตุ้นให้เกิดการลงทุนในระบบโครงสร้างพื้นฐาน

5. เกิดโครงสร้างพื้นฐานที่เป็นระบบโครงข่าย เช่น โครงข่ายถนน โครงข่ายท่อประปา โครงข่ายระบบบำบัดน้ำเสีย

6. เกิดระบบผูกขาดอันเนื่องมาจากระบบโครงสร้างพื้นฐาน ความหมายคือ เป็นระบบที่มีขนาดใหญ่มีการลงทุนมาก โดยที่ต้นทุนที่ลงไปอาจจะไม่ได้กลับคืนมาในรูปของเงิน (sunk cost) แต่เหตุที่สามารถอยู่ได้เพราะผลจากการขยายตัวของเมือง เช่น ผลจากการศึกษาโครงการรถไฟฟ้าจากทั่วโลก พบว่า ยังไม่มีประเทศใดที่บริหารจัดการโครงการรถไฟฟ้าแล้วมีผลกำไร มีเพียงฮ่องกงประเทศเดียวที่ทำแล้วมีกำไร เหตุผลเพราะมีหน่วยงานด้านผังเมืองและหน่วยงานที่พัฒนาการคมนาคมเป็นหน่วยงานเดียวกัน

7. เกิดการเสื่อมสภาพ ทำให้ต้องมีการซ่อมบำรุงรักษาเนื่องจากการเสื่อมสภาพจากการใช้งาน อาจตรงตามที่ได้ออกแบบไว้หรืออาจมากกว่าเนื่องจากเกิดการขยายตัวของเมืองอย่างรวดเร็ว (ศูนย์วิจัยและสนับสนุนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน, 2567,หน้า 57)

สรุปได้ว่า โครงสร้างพื้นฐานมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาและการทำงานของสังคม ประกอบด้วยโครงสร้างทางกายภาพต่าง ๆ เช่น ถนน สะพาน สนามบิน ทางรถไฟ ระบบไฟฟ้า และระบบประปา ซึ่งมีความจำเป็นต่อการเติบโตทางเศรษฐกิจและความเป็นอยู่โดยรวม โครงสร้างพื้นฐานเป็นรากฐาน

สำหรับการขนส่ง การสื่อสาร พลังงาน และบริการที่จำเป็นอื่น ๆ ที่สนับสนุนภาคส่วนต่าง ๆ รวมถึงการพาณิชย์ การดูแลสุขภาพ การศึกษา และการท่องเที่ยว

2.3 บทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) คือ หน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น มีฐานะเป็นนิติบุคคลและราชการส่วนท้องถิ่น จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ซึ่งมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 2 มีนาคม พ.ศ. 2538 และมีฉบับแก้ไขเพิ่มเติมในเวลาต่อมา พระราชบัญญัติฉบับนี้ได้ส่งผลให้มีการกระจายอำนาจสู่องค์กรประชาชนในระดับตำบลอย่างมาก โดยได้ยกฐานะสภาตำบลซึ่งมีรายได้ตามเกณฑ์คือ มีรายได้ไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกัน 3 ปี เฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละ 150,000 บาท ขึ้นเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล กล่าวได้ว่าการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลนี้เป็นผลผลิตหนึ่งของกระแสของสังคมที่ต้องการจะปฏิรูปการเมือง ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลจึงเป็นมิติหนึ่งของความพยายามในการปฏิรูปการเมืองโดยการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น

ก่อนที่จะมีการยุบรวม อบต. เข้ากับราชการส่วนท้องถิ่นรูปแบบอื่น และตั้งสภาตำบลเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลเพิ่มมากขึ้นนั้น มีองค์การบริหารส่วนตำบลประมาณ 6,500 แห่ง (ณ วันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2550) โดยมีการแบ่งระดับออกเป็น 5 ชั้น ตามระดับของรายได้ ดังนี้

1. อบต. ชั้น 1 รายได้ตั้งแต่ 20 ล้านบาทขึ้นไป
2. อบต. ชั้น 2 รายได้ระหว่าง 12 - 20 ล้านบาท
3. อบต. ชั้น 3 รายได้ระหว่าง 6 - 12 ล้านบาท
4. อบต. ชั้น 4 รายได้ไม่เกิน 6 ล้านบาท
5. อบต. ชั้น 5 รายได้ไม่เกิน 3 ล้านบาท

ต่อมาเมื่อวันที่ 9 กรกฎาคม พ.ศ.2547 ได้มีการยุบรวม อบต. เข้ากับราชการส่วนท้องถิ่นรูปแบบอื่น และตั้งสภาตำบลเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลเพิ่มขึ้น ปัจจุบันจึงมีจำนวนองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวนทั้งสิ้น 6,725 แห่ง และมีการเปลี่ยนแปลงการแบ่งกลุ่ม อบต. เป็น 3 ขนาด (สถาบันพระปกเกล้า, 2567,หน้า 97) คือ

1. อบต.ขนาดใหญ่ (ส่วนใหญ่จะเป็น อบต. ชั้น 1 เดิม)
2. อบต.ขนาดกลาง (ส่วนใหญ่จะเป็น อบต. ชั้น 2 และ อบต. ชั้น 3 เดิม)
3. อบต.ขนาดเล็ก (ส่วนใหญ่จะเป็น อบต. ชั้น 4 และ อบต. ชั้น 5 เดิม)

โดยมีหลักเกณฑ์สำคัญที่ใช้แบ่งขนาด อบต. มี 5 เกณฑ์ที่สำคัญ ดังนี้

1) เกณฑ์ระดับรายได้

(1) รายได้ไม่รวมเงินอุดหนุนสูงกว่า 20 ล้านบาท เป็น อบต. ขนาดใหญ่

(2) รายได้ไม่รวมเงินอุดหนุน 6-20 ล้านบาท เป็น อบต. ขนาดกลาง

(3) รายได้ไม่รวมเงินอุดหนุนต่ำกว่า 6 ล้านบาท เป็น อบต. ขนาดเล็ก

2) เกณฑ์ตัวชี้วัดด้านค่าใช้จ่ายบุคลากร

3) เกณฑ์ตัวชี้วัดด้านเศรษฐกิจและสังคม

(1) จำนวนพื้นที่

(2) จำนวนประชากร

(3) จำนวนโครงสร้างพื้นฐาน

(4) จำนวนโรงฆ่าสัตว์

(5) จำนวนตลาดสด

(6) จำนวนโรงงานนิคมอุตสาหกรรม

(7) จำนวนโรงเรียน

(8) จำนวนศูนย์พัฒนาเด็ก

(9) จำนวนโรงแรม

(10) จำนวนศาสนสถาน

(11) จำนวนสถานพยาบาล

(12) จำนวนศูนย์การค้า

(13) การประกาศให้ อบต. เป็นเขตควบคุมอาคาร

(14) การประกาศให้ใช้บังคับกฎหมายว่าด้วยการรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อย

(15) จำนวนวัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องมือด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

(16) จำนวนวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือด้านการกำจัดขยะและสิ่งปฏิกูล

(17) จำนวนโครงสร้างส่วนราชการ

(18) จำนวนหน่วยกิจการพาณิชย์

4) เกณฑ์ตัวชี้วัดด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติ

(1) ประสิทธิภาพด้านการจัดเก็บรายได้

(2) ประสิทธิภาพด้านการบริหารแผนงานและงบประมาณ

(3) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลด้านงานบุคคล

(4) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลด้านการบริการ

5) เกณฑ์ตัวชี้วัดด้านธรรมาภิบาล

(1) หลักนิติธรรม

(2) หลักคุณธรรม

(3) หลักความโปร่งใส

(4) การมีส่วนร่วมของประชาชน

(5) หลักความรับผิดชอบ

(6) ความคุ้มค่า (สถาบันพระปกเกล้า, 2567, หน้า87)

อบต. มีหน้าที่ตามพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 7 พ.ศ. 2562) ดังนี้

1. พัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม (มาตรา 66)

2. มีหน้าที่ต้องทำตามมาตรา 67 ดังนี้

1) จัดให้มีและบำรุงทางน้ำและทางบก

2) การรักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

3) ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ

4) ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

5) ส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

6) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็กและเยาวชน ผู้สูงอายุและพิการ

7) คุ้มครอง ดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

8) บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

9) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมาย

3. มีหน้าที่ที่อาจทำกิจกรรมในเขต อบต. ตามมาตรา 68 ดังนี้

1) ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภคและการเกษตร

2) ให้มีและบำรุงไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น

3) ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ

4) ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ

5) ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกร และกิจการสหกรณ์

6) ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว

7) บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพ

8) การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน

9) หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินของ อบต.

10) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม

11) กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์

12) การท่องเที่ยว

13) การผังเมือง

อำนาจหน้าที่ตามแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองท้องถิ่น พ.ศ. 2542 กำหนดให้ อบต.มี อำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเองตามมาตรา 16 ดังนี้

1. การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง
2. การจัดให้มี และบำรุงรักษาทางบกทางน้ำ และทางระบายน้ำ
3. การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ
4. การสาธารณูปโภค และการก่อสร้างอื่น ๆ
5. การสาธารณูปการ
6. การส่งเสริม การฝึก และการประกอบอาชีพ
7. คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม
8. การส่งเสริมการท่องเที่ยว
9. การจัดการศึกษา
10. การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส
11. การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
12. การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัด และการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย
13. การจัดให้มี และบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
14. การส่งเสริมกีฬา
15. การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน
16. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
17. การรักษาความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
18. การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย
19. การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล
20. การจัดให้มี และควบคุมสุสาน และฌาปนสถาน
21. การควบคุมการเลี้ยงสัตว์
22. การจัดให้มี และควบคุมการฆ่าสัตว์
23. การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย โรงมหรสพ และสาธารณสถานอื่นๆ
24. การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม
25. การผังเมือง
26. การขนส่ง และการวิศวกรรมจราจร

27. การดูแลรักษาที่สาธารณะ

28. การควบคุมอาคาร

29. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

30. การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน

31. กิจอื่นใด ที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คระกรรมการประกาศกำหนด

ความสำคัญขององค์การบริหารส่วนตำบล

อบต. มีความสำคัญต่อชุมชน (หมู่บ้าน/ตำบล)

1. เป็นองค์กรที่ทำหน้าที่พัฒนาตำบล ให้เจริญก้าวหน้าทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม

2. เป็นหน่วยประสานทรัพยากรระหว่าง อบต. กับท้องถิ่นอื่น ๆ รวมทั้งหน่วยราชการ และหน่วยเอกชนอื่น ๆ

3. เป็นเวทีประชาธิปไตยของประชาชนในการเลือกสมาชิกสภาท้องถิ่น (สมาชิกสภา อบต.) เขาไปมีส่วนร่วมในการตัดสินใจใช้งบประมาณ รายได้ ทรัพย์สินและระดมทุนเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาท้องถิ่น

4. เป็นการส่งเสริมและพัฒนาคนในท้องถิ่น ให้ทำงานเพื่อท้องถิ่นของตนก่อให้เกิดการจ้างงานขึ้นในท้องถิ่น เช่น สมาชิกสภา อบต. พนักงานและลูกจ้างของ อบต.

5. ส่งเสริมสิทธิและหน้าที่ของประชาชนให้มีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นตรวจสอบการทำงานและใช้สิทธิถอดถอน ผู้แทนของตน(สมาชิกสภา)ที่ไม่ทำงานเพื่อประโยชน์ของท้องถิ่น

โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบล

อบต.ประกอบด้วย

1. สภาองค์การบริหารส่วนตำบล (สภา อบต.)

2. คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล (นายก อบต. และรองนายก อบต.)

หน้าที่ของสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล

1. ให้ความเหน็ชอบแผนพัฒนาตำบล

2. ให้ความเห็นชอบร่างข้อบังคับตำบล / ร่างข้อบังคับงบประมาณรายจ่ายประจำปี

3. ควบคุมการทำงานของคณะผู้บริหาร

4. เข้าร่วมประชุมสภา อบต. ตามสมัยประชุม

หน้าที่ของคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล (นายก อบต. และรองนายก อบต.)

คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่ดังนี้

1. บริหารงานของอบต. ให้เป็นไปตามข้อบังคับ และแผนพัฒนาตำบล

2. จัดทำแผนพัฒนาตำบลและข้อบังคับงบประมาณรายจ่ายประจำปีเสนอต่อสภาอบต.

3. รายงานผลการทำงาน และการใช้เงินสภา อบต. ทราบ อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง

4. ปฏิบัติหน้าที่อื่นที่ทางราชการมอบหมาย เข้าร่วมประชุมกับสภา อบต. ตามสมัยประชุม

สิทธิและหน้าที่ของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล มีดังนี้

1. มีสิทธิสมัครรับเลือกตั้งเป็นสมาชิกสภา อบต.

2. ถอดถอนสมาชิกหรือผู้บริหาร อบต.

3. เสนอให้ออกข้อบังคับตำบล

4. แสดงเจตนารมณ์ในการรวม อบต.

5. เข้าฟังการประชุมสภา อบต.

6. เข้าร่วมเป็นคณะกรรมการการซื้อ การจ้าง โดยวิธีสอบราคา ประกวดราคา และวิธีพิเศษ ของ อบต. อย่างน้อย คณะละ 2 คน

7. มีหน้าที่ไปเลือกตั้งสมาชิกสภา อบต.

8. ปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับตำบล

9. เสียภาษีแก่ อบต.

10. สนับสนุนและร่วมกิจกรรมกับ อบต.

11. ติดตามและดูแลการใช้จ่ายงบประมาณของ อบต.

12. ร่วมกันเสริมสร้างชุมชน และประชาคมหมู่บ้าน ของตนให้เข้มแข็ง

13. ได้รับบริการสาธารณะ และการบำบัดทุกข์ บำรุงสุข จาก อบต. ตามอำนาจหน้าที่ของ อบต.

สรุปได้ว่า องค์การบริหารส่วนตำบล มีความสำคัญต่อท้องถิ่นเป็นอย่างมาก เพราะเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีขนาดเล็กที่สุด แต่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด โดยเฉพาะประชาชนในพื้นที่ชนบท องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เปิดโอกาสให้ประชาชนในชุมชนระดับตำบล หมู่บ้าน ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองตนเองตามระบอบประชาธิปไตย และมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

พีรดร แก้วลาย และขวัญ พงษ์หาญยุทธ (2564, หน้า 6) การให้บริการสาธารณะ เป็นกิจกรรมที่หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่อาจเป็นหน่วยงานของรัฐหรือเอกชนเป็นผู้ดำเนินการให้แก่ประชาชนผู้มารับบริการ ทั้งนี้โดยมีเป้าเหมายที่สำคัญคือ การให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างทั่วถึงและเสมอภาค โดยหน่วยงานที่ให้บริการจะต้องส่งมอบบริการแก่ประชาชนด้วยจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการ และมีการนำผลสะท้อนกลับจากประชาชนในฐานะผู้มาใช้บริการ เพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะเกี่ยวของกับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะต่าง ๆ

ทั้งนี้อาจกล่าวได้ว่า การบริการสาธารณะจำเป็น ต้องคำนึงถึงคุณภาพ และประสิทธิภาพของการให้บริการ โดยอาศัยเทคนิค วิธีการที่เหมาะสมต่อกลุ่มเป้าหมายที่ให้บริการ ช่วงเวลาและสถานที่การให้บริการ

2.4.1 ความหมายของการบริการสาธารณะ (Public Service)

"การบริการสาธารณะ"หมายถึง กิจการที่อยู่ในความอำนวยการหรืออยู่ในการควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน กล่าวอีกนัยหนึ่ง บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์สาธารณะที่ดำเนินการจัดทำขึ้นโดยบุคคลในกฎหมายมหาชนหรือโดยเอกชน ซึ่งฝ่ายปกครองต้องใช้อำนาจในการกำกับดูแลบางประการและอยู่ภายใต้ระบบพิเศษ ทั้งนี้ บริการสาธารณะแบ่งออกเป็น 3 ประเภทใหญ่ ๆ ดังนี้ คือ

1. บริการสาธารณะปกครอง คือ กิจกรรมที่โดยสภาพแล้วเป็นงานในหน้าที่ของฝ่ายปกครองที่จะต้องจัดทำเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยส่วนใหญ่แล้วจะเป็นเรื่องการดูแลความปลอดภัยและความสงบสุขของชุมชน ซึ่งรัฐหรือฝ่ายปกครองจัดทำให้ประชาชนโดยไม่ต้องเสียค่าตอบแทน นอกจากนี้เนื่องจากเนื้อหาของบริการสาธารณะทางปกครองจะเป็นเรื่องที่เป็นหน้าที่เฉพาะของฝ่ายปกครองที่ต้องอาศัยเทคนิคพิเศษ รวมทั้งอำนาจพิเศษของฝ่ายปกครองตามกฎหมายมหาชนในการจัดทำบริการสาธารณะด้วย

ดังนั้นบริการสาธารณะประเภทนี้ฝ่ายปกครองจึงไม่สามารถมอบให้องค์กรอื่นหรือเอกชนเข้ามาดำเนินการแทนได้ ตัวอย่างบริการสาธารณะทางปกครองดังกล่าวข้างต้น เช่น กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการรักษาความสงบภายใน การป้องกันประเทศ การสาธารณสุข การอำนวยความยุติธรรม การต่างประเทศและการคลัง เป็นต้น ซึ่งแต่เดิมนั้น บริการสาธารณะทุกประเภทจัดว่าเป็นบริการสาธารณะทางปกครองทั้งสิ้น

แต่ต่อมาเมื่อกิจกรรมเหล่านี้มีมากขึ้น และมีรูปแบบและวิธีการในการจัดทำที่แตกต่างกันออกไปจึงเกิดประเภทใหม่ ๆ ของบริการสาธารณะขึ้นมาอีก

2. บริการสาธารณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชยกรรม คือ บริการสาธารณะที่เน้นทางด้านการผลิต การจำหน่าย การให้บริการและมีการแบ่งปันผลประโยชน์ที่ได้รับดังเช่นกิจการของเอกชน (วิสาหกิจเอกชน) ซึ่งมีความแตกต่างกับบริการสาธารณะทางปกครองอยู่ด้วยกัน 4 ประการ คือ

1) วัตถุแห่งบริการ บริการสาธารณะทางปกครองจะมีวัตถุแห่งบริการเพื่อสนองความต้องการของประชาชนในประเทศแต่เพียงอย่างเดียว ส่วนบริการสาธารณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชยกรรมนั้นมีวัตถุแห่งบริการด้านเศรษฐกิจเหมือนกับวิสาหกิจเอกชน คือ เน้นทางด้านการผลิตการจำหน่าย การให้บริการ และมีการแบ่งปันผลประโยชน์ที่ได้รับดังเช่นกิจการของเอกชน

2) วิธีปฏิบัติงาน บริการสาธารณะทางปกครองจะมีวิธีปฏิบัติงานที่รัฐสร้างขึ้นมาเป็นแบบเดียวกันมีระบบบังคับบัญชาซึ่งใช้กับผู้ปฏิบัติงานทุกคน ในขณะที่บริการสาธารณะทาง

อุตสาหกรรมและพาณิชยกรรมจะมีวิธีปฏิบัติงานที่สร้างขึ้นมาเองแตกต่างไปจากบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครอง ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดความคล่องตัวและเหมาะสมในการดำเนินการ

3) แหล่งที่มาของเงินทุน บริการสาธารณะทางปกครองจะมีแหล่งที่มาของเงินทุนจากรัฐแต่เพียงอย่างเดียว โดยรัฐจะเป็นผู้รับผิดชอบเงินทุนทั้งหมดที่นำมาใช้จ่ายในการดำเนินการ ส่วนบริการสาธารณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชยกรรมนั้น แหล่งรายได้ส่วนใหญ่จะมาจากค่าตอบแทนการบริการของผู้ใช้บริการ

4) ผู้ใช้บริการ สถานภาพของผู้ใช้บริการสาธารณะทางปกครองนั้นจะถูกกำหนดโดยกฎข้อบังคับทั้งหมด ซึ่งรวมตั้งแต่การกำหนดองค์กร การจัดองค์กรและการปฏิบัติงาน ดังนั้นความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้บริการกับผู้ให้บริการสาธารณะประเภทนี้จึงมีลักษณะเป็นนิติกรรมที่มีเงื่อนไขและไม่เท่าเทียมกัน ในขณะที่ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้บริการของบริการสาธารณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชยกรรมจะมีลักษณะเสมอภาคกัน เพราะถูกกำหนดโดยสัญญาตามกฎหมายเอกชน

3. บริการสาธารณะทางสังคมและวัฒนธรรม คือ บริการสาธารณะที่เป็นการให้บริการทางสังคมและวัฒนธรรมที่ต้องการความอิสระคล่องตัวในการทำงานโดยไม่มุ่นเน้นการแสวงหากำไร เช่น การแสดงนาฏศิลป์ พิพิธภัณฑ์ การกีฬา การศึกษาวิจัย ฯลฯ

ดังนั้น การบริการสาธารณะจึงเป็นการดำเนินการของรัฐหรือฝ่ายปกครองในการกิจการที่อยู่ในความอำนวยการหรือในกำกับดูแลของฝ่ายปกครองที่จัดทำเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนทุกคน ทั้งด้านการศึกษา สุขภาพอนามัย การทำงาน การมีรายได้ รวมถึงการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม และการบริการทางสังคม โดยรัฐหรือฝ่ายปกครองต้องดำเนินการให้อย่างเหมาะสมและมีคุณภาพ เพื่อสนองตอบต่อความจำเป็นขั้นพื้นฐานของประชาชนให้มีคุณภาพที่ดีขึ้นและสามารถพึ่งตนเองได้อย่างทั่วถึง เหมาะสม และเป็นธรรม อันจะเป็นการช่วยลดความเหลื่อมล้ำของสังคมและรายได้ รวมถึงทำให้เศรษฐกิจโดยรวมดีขึ้น เมื่อผู้มีรายได้น้อยหรือผู้ด้อยโอกาสในสังคมสามารถเข้าถึงการบริการสาธารณะต่าง ๆ ได้อย่างทั่วถึง เหมาะสมและมีคุณภาพ ก็จะทำให้บุคคลเหล่านั้นสามารถพัฒนาตนเองให้เจริญเติบโตเป็นทรัพยากรของชาติที่มีคุณภาพต่อไป (กรพจน์ อัศวินวิจิตร, 2563, หน้า 5 - 7)

โดยที่การจัดทำบริการสาธารณะมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องดำเนินการตามหลักนิติธรรม ดังนั้น หลักเกณฑ์สำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะจึงได้ถูกสร้างขึ้นมาให้มีส่วนคล้ายกับหลักทั่วไปของกฎหมายเกี่ยวกับบริการสาธารณะ เพื่อเป็นแนวทางในการพิจารณาถึงสถานภาพของบริการสาธารณะ กฎเกณฑ์ของบริการสาธารณะ อันประกอบด้วยหลัก 3 ประการ คือ

1. หลักว่าด้วยความเสมอภาค

เป็นหลักเกณฑ์ที่สำคัญประการแรกในการจัดทำบริการสาธารณะ ทั้งนี้เนื่องจากการที่รัฐเข้ามาจัดทำบริการสาธารณะนั้น รัฐมิได้มีจุดมุ่งหมายที่จะจัดทำบริการสาธารณะขึ้นเพื่อประโยชน์ของผู้หนึ่งผู้ใดโดยเฉพาะ แต่เป็นการจัดทำเพื่อประโยชน์ของประชาชนทุกคน กิจการใดที่รัฐจัดทำ

เพื่อบุคคลใดโดยเฉพาะจะไม่มีลักษณะเป็นบริการสาธารณะ ประชาชนทุกคนย่อมมีสิทธิได้รับการปฏิบัติหรือได้รับผลประโยชน์จากบริการสาธารณะอย่างเสมอภาคกัน เช่น การให้บริการแก่ประชาชนการรับสมัครงานรัฐต้องให้บริการสาธารณะโดยเท่าเทียมกัน จะเลือกปฏิบัติให้แก่ผู้นับถือศาสนาใดศาสนาหนึ่ง หรือสีผิวหรือเพศใดเพศหนึ่งมิได้ เพราะจะขัดกับหลักการดังกล่าว

2. หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง

เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นสาหรับประชาชน ดังนั้นหากบริการสาธารณะหยุดชะงักลงไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม ประชาชนผู้ใช้บริการสาธารณะย่อมได้รับความเดือดร้อนเสียหายได้ ดังนั้นต้องมีความต่อเนื่องตลอดเวลา เช่น การไฟฟ้าจะมีการนัดหยุดงานเพื่อเรียกร้องเงินเดือนโดยไม่ยอมจ่ายไฟฟ้าให้แก่ท้องถิ่นย่อมทำไม่ได้ เพราะอาจทำให้เกิดความเสียหายแก่ประชาชนในท้องถิ่นนั้น นอกจากนี้หลักว่าด้วยความต่อเนื่องยังมีผลกระทบต่อสัญญาทางปกครองกล่าวคือ เมื่อมีเหตุการณ์บางอย่างเกิดขึ้นมีผลทำให้คู่สัญญาฝ่ายเอกชนที่ได้รับมอบหมายจากฝ่ายปกครองให้จัดทำบริการสาธารณะไม่สามารถดำเนินการตามสัญญาต่อไปได้ตามปกติ ฝ่ายปกครองอาจเปลี่ยนแปลงหรือยกเลิกสัญญาได้เพื่อประโยชน์สาธารณะแล้ว ฝ่ายปกครองก็จะเข้าดำเนินการเอง เพื่อให้เกิดความต่อเนื่อง หรือหากเป็นกรณีที่เอกชนต้องรับภาระมากขึ้น ฝ่ายปกครองก็อาจต้องเข้าไปร่วมรับภาระกับเอกชน เพื่อให้เกิดความต่อเนื่องด้วยเช่นเดียวกัน

3. หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง

บริการสาธารณะที่ดีนั้นจะต้องสามารถปรับปรุงแก้ไขได้ตลอดเวลาเพื่อให้เหมาะสมกับเหตุการณ์และความจำเป็นในทางปกครอง ที่จะรักษาประโยชน์สาธารณะรวมทั้งปรับปรุงให้เข้ากับวิวัฒนาการของความต้องการส่วนรวมของประชาชนด้วย เช่น เอกชนที่ได้รับมอบอำนาจจากฝ่ายปกครองให้เดินรถประจำทางแต่เดิมใช้รถประจำทาง 3 คันก็เพียงพอ แต่เมื่อเวลาผ่านไปจำนวนผู้ใช้บริการก็มีมากขึ้นความต้องการก็มากขึ้น ย่อมต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงให้ทันสมัย ถ้าไม่ปรับปรุงฝ่ายปกครองก็อาจบอกเลิกสัญญากับเอกชนที่ได้รับมอบอำนาจจากฝ่ายปกครองนั้นได้จากหลักการเรื่องการทำบริการสาธารณะ ซึ่งรัฐหรือฝ่ายปกครองมีหน้าที่ที่จะต้องดำเนินการให้เกิดประสิทธิภาพเพื่อประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกและสนองตอบต่อตามความต้องการ เกิดผลสัมฤทธิ์มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าสอดคล้องกับหลักนิติธรรม และมีประสิทธิภาพสูงสุด รัฐหรือฝ่ายปกครองจึงมีภารกิจที่จะต้องดำเนินการบริหารจัดการให้สอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาลหรือการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance)

โดยการบริการสาธารณะที่จัดทำโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการบริการสาธารณะที่เกี่ยวข้องกับภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและสอดคล้องกับความต้องการของคนในท้องถิ่นโดยเป็นภารกิจที่เป็นไปเพื่อสนองความต้องการของคนในท้องถิ่นนั้น ที่แตกต่างไปจากท้องถิ่นอื่น เช่น กำจัดขยะมูลฝอย การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบกทางน้ำ และทางระบายน้ำการกำจัดน้ำเสียในชุมชน

การดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม เป็นต้น และเป็นภารกิจที่ใกล้ชิดกับคนในท้องถิ่น อันได้แก่ การให้บริการที่เกี่ยวข้องกับชีวิตของคนในท้องถิ่น เช่น การฌาปนกิจ การจัดให้มีน้ำสะอาด ไฟฟ้า การดูแลที่สาธารณะในเขตท้องถิ่น เป็นต้น ซึ่งการจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรย่อมแตกต่างกันไปตามสภาพปัญหาความต้องการและบริบทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ๆ จึงจำเป็นต้องมีมาตรกลางในการจัดบริการสาธารณะ พัชรวรรณ นุชประยูร (2559, หน้า 11)

จากแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปแนวคิดการบริการสาธารณะว่า การบริการสาธารณะ เป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นมาพร้อมกับการเกิดขึ้นของสังคมมนุษย์ เมื่อมนุษย์มาอยู่รวมกันเป็นกลุ่มสังคมจะทำให้เกิดภารกิจบางประการที่ไม่ใช่ภารกิจของคนใดคนหนึ่ง เช่นการดูแลความสงบเรียบร้อย การจัดทำสิ่งสาธารณูปโภคพื้นฐานที่ทุกคนต้องใช้ เป็นต้น ภารกิจเหล่านี้มักจะไม่มีปัจเจกชนใดรับไปดำเนินการ สังคมจึงจัดให้มีโครงสร้างทางสังคมขึ้นมาดำเนินการ เช่น ระบบการเมืองและระบบบริหารรัฐกิจ เป็นต้น เพื่อทำหน้าที่ผลิต จัดหา เพื่อบริการแก่สาธารณชน กิจกรรมเหล่านี้จึงถูกเรียกว่า “การบริการสาธารณะ”

2.4.2 การจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

รัฐบาลต้องพิจารณาการจัดทำบริการสาธารณะว่ามีภารกิจใดสามารถดำเนินการได้เอง ภารกิจใดควรมอบให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการ แต่ต้องมอบอำนาจหน้าที่ให้เหมาะสม หากมีอำนาจหน้าที่มากเกินไปอาจจะทำให้ไม่สามารถปฏิบัติภารกิจได้ครบถ้วน และมีประสิทธิภาพ และหากมีอำนาจหน้าที่น้อยเกินไปจะทำให้ประชาชนขาดโอกาสในการได้รับบริการ ดังนั้นหลักการจัดสรรอำนาจหน้าที่ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรมีหลักการดังนี้

1. หลักผลประโยชน์เฉพาะท้องถิ่น (the principle of local benefit) เป็นการจัดทำบริการสาธารณะที่เกิดผลประโยชน์เฉพาะต่อท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่ง การจัดทำบริการสาธารณะประเภทนี้เป็นหน้าที่ขององค์กรปกครองท้องถิ่นในระดับชุมชน เช่น เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล แต่ถ้าบริการสาธารณะประเภทใดต้องเกี่ยวข้องและมีผลกระทบต่อประชาชนหลายชุมชนไม่ควรกำหนดให้เป็นกิจกรรมระดับชุมชน เพราะจะก่อให้เกิดความขัดแย้งระหว่างชุมชนที่เกี่ยวข้องกัน จึงควรกำหนดให้เป็นกิจกรรมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับสูงขึ้น เช่น องค์การบริหารส่วนจังหวัด หรือจัดทำในรูปแบบสหการ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหลายๆแห่งร่วมกันจัดตั้งขึ้นเพื่อจัดทำบริการสาธารณะในพื้นที่ดำเนินการขนาดใหญ่หรือกำหนดให้เป็นหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐบาล

2. หลักความรับผิดชอบทางการเมือง (the principle of political accountability) การจัดทำบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับล่างสุด สามารถรับผิดชอบได้ตั้งแต่กระบวนการผลิต จำหน่าย หารายได้ การตรวจสอบได้เองทั้งหมด ทุกกระบวนการควรให้เป็นอำนาจหน้าที่ของชุมชนในระดับล่างสุด แต่หากการจัดทำบริการสาธารณะใดๆที่ชุมชนแต่ละแห่งไม่สามารถรับผิดชอบได้ ควรให้เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับสูงขึ้นไป

3. หลักประสิทธิภาพ (the principle of efficiency) การจัดทำบริการสาธารณะใด ๆ ควรมีความประหยัด บริการสาธารณะขนาดใหญ่ส่วนใหญ่จะมีต้นทุนคงที่สูง แต่มีต้นทุนแปรผันต่อหน่วยของการให้บริการต่ำ หรือบางครั้งอาจจะไม่มีเลย ดังนั้น การจัดทำบริการสาธารณะลักษณะนี้จะต้องมีผู้ใช้บริการจำนวนมาก จึงจะเกิดการประหยัด มีต้นทุนต่อหน่วยต่ำ เหมาะสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ แต่ถ้าเป็นชุมชนหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดเล็ก ควรจะร่วมกันจัดการผลิตและบริการจึงจะเกิดการประหยัด บริการสาธารณะประเภทมีต้นทุนคงที่สูงแต่มีต้นทุนต่อหน่วยต่ำ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดเล็กสามารถดำเนินการเองได้ เช่น สถานรับเลี้ยงเด็ก ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก โรงเรียนอนุบาล การประปาชุมชน เป็นต้น

4. หลักความสามารถของท้องถิ่น (the principle of local capability) แนวคิดที่สำคัญ คือ การให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระดับล่างสุดเป็นองค์กรในการจัดทำบริการสาธารณะก่อนเสมอ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับสูงขึ้นไปจะจัดทำบริการสาธารณะเมื่อองค์กรระดับล่างไม่มีศักยภาพจะดำเนินการได้ หรือดำเนินการได้แต่อาจเกิดปัญหากระทบต่อท้องถิ่นอื่น หรืออาจมีผลกระทบต่อสังคมในระดับประเทศ รัชยา ภักดีจิตต์ (2557, หน้า 39)

ระบบมาตรฐานการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ระบบมาตรฐานการบริการสาธารณะของท้องถิ่นที่มีอยู่ในปัจจุบันแบ่งออกได้เป็น 3 ลักษณะ ดังนี้ 1) การจัดบริการสาธารณะขั้นมาตรฐาน หรือที่เรียกว่า Standard Public Services 2) การจัดบริการสาธารณะเพื่อความเป็นเลิศ หรือที่เรียกว่า Best Practices และ 3) การจัดบริการสาธารณะที่มีการให้สัญญาต่อผู้ใช้บริการหรือที่เรียกว่า Citizen Charter โดยมีลักษณะดังนี้

1. การจัดบริการสาธารณะขั้นมาตรฐาน (Standard Public Services) มีจุดมุ่งหมายสำคัญที่จะให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนให้ครอบคลุมและได้มาตรฐานขั้นต่ำตามที่กฎหมายกำหนด โดยมีนัยของการบังคับให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องปฏิบัติตามกฎหมายของรัฐ ดังนั้นในระบบมาตรฐานนี้จึงมีการออกกฎหมายและระเบียบปฏิบัติงาน พร้อมทั้งกำหนดกลไกและมาตรการกำกับดูแล หรือแม้กระทั่งการแทรกแซงการใช้ดุลยพินิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบปฏิบัติงานที่กำหนดไว้ ระบบมาตรฐานการบริการสาธารณะขั้นต่ำจึงเป็นส่วนหนึ่งของระบบความสัมพันธ์แนวตั้ง (Vertical relationship) ระหว่างรัฐบาลและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ทั้งนี้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกแห่งต้องปฏิบัติตามมาตรฐานขั้นต่ำ หากท้องถิ่นใดไม่ประสงค์ที่จะปฏิบัติตามหรือไม่สามารถปฏิบัติตามมาตรฐานการดำเนินงาน ก็ให้ดำเนินการขอประชามติหรือขอความยินยอมจากประชาชนในท้องถิ่น แล้วเสนอขออนุมัติจากหน่วยงานของรัฐซึ่งทำหน้าที่กำกับดูแลมาตรฐานการจัดทำบริการสาธารณะของท้องถิ่นในเรื่องนั้นๆตามลำดับ หลักการขอยกเว้น

ไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานการดำเนินงานโดยใช้มติการให้ความยินยอมหรือการรับรองของประชาชนท้องถิ่น ดังกล่าวเรียกว่า หลัก Home Rule

ประเทศต่าง ๆ มีลักษณะของระบบการจัดทำบริการสาธารณะขั้นมาตรฐานที่แตกต่างกัน บางประเทศมีการกำหนดอำนาจหน้าที่ด้านการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้อย่างกว้าง ๆ ไม่ได้กำหนดมาตรฐานคุณภาพขั้นต่ำของบริการสาธารณะ รวมทั้งไม่มีองค์กรที่ทำหน้าที่กำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ปฏิบัติตามมาตรฐานขั้นต่ำที่กำหนดไว้แต่อย่างใด อีกทั้งในบางประเทศอาจไม่ได้กำหนดประเภทของบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องจัดให้มี เนื่องจากประเทศเหล่านี้กำหนดประเภทบริการหรือกิจกรรมที่ห้ามไม่ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการ ที่อาจกระทบต่ออำนาจอธิปไตยของรัฐ จึงกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของรัฐบาลโดยเฉพาะ โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนี้สามารถใช้ดุลยพินิจในการเลือกประเภทบริการ ระดับคุณภาพของบริการ และวิธีจัดบริการได้อย่างเต็มที่

แนวโน้มการกระจายอำนาจมีส่วนทำให้รูปแบบการจัดการของระบบมาตรฐานการจัดทำบริการสาธารณะขั้นต่ำเปลี่ยนแปลงไป จากการใช้ระบบการจัดการจากหน่วยงานของรัฐและใช้กลไกการกำกับดูแล รวมถึงมาตรการแทรกแซงทางกฎหมาย ไปเป็นระบบการจัดการขององค์กรอิสระที่ประกอบด้วยตัวแทนของรัฐบาล สมาคมวิชาชีพ ประชาชนผู้ใช้บริการ และกลุ่มองค์กรภาคประชาสังคม จึงทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความเข้มแข็งและมีบทบาทในการจัดทำบริการสาธารณะมากขึ้น ตลอดจนมีการเปลี่ยนรูปแบบการจัดการควบคุมแบบรวมศูนย์และดำเนินการโดยองค์กรของรัฐบาลเพียงองค์กรเดียว ไปเป็นระบบการควบคุมโดยหน่วยอิสระหลายๆหน่วย ได้แก่ องค์กรของรัฐบาล องค์กรร่วมระหว่างท้องถิ่น รัฐบาล องค์กรภาคประชาสังคมและองค์กรภาคเอกชน ที่ได้รับรองจากภาครัฐ

2. การจัดทำบริการสาธารณะเพื่อความ เป็นเลิศ (Best Practices) มีจุดประสงค์เพื่อส่งเสริมท้องถิ่นที่มีศักยภาพในการพัฒนาระบบบริการได้มีการริเริ่มบุกเบิก ค้นคว้าพัฒนามาตรฐานคุณภาพบริการให้ก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง และจัดให้มีศูนย์กลางการเรียนรู้ การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ด้านการพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพในการจัดทำบริการสาธารณะระหว่างท้องถิ่นต่าง ๆ ขึ้นในอนาคต โดยอาศัยความสมัครใจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงไม่จำเป็นต้องมีกฎหมายรองรับ และไม่ต้องใช้อำนาจรัฐเข้าควบคุมหรือผลักดันให้ท้องถิ่นต้องปฏิบัติตาม กลไกการปฏิบัติงานของระบบมาตรฐานลักษณะนี้จะเป็นการสร้างแรงกระตุ้นให้เกิดการแข่งขันระหว่างท้องถิ่น โดยให้รางวัล ให้การยอมรับรับรองคุณภาพ หรือให้ผลประโยชน์ตอบแทนอื่น ๆ พร้อมทั้งให้การสนับสนุนในด้านเทคนิควิชาการ คำปรึกษา เพื่อส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถพัฒนาคุณภาพบริการของตนเองอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน การพัฒนาการจัดทำบริการสาธารณะเพื่อความเป็นเลิศนี้จะเริ่มต้นโดยการบุกเบิกขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความพร้อมสูงก่อน และแพร่ต้นแบบขยายออกไปสู่ท้องถิ่นอื่น ๆ

โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความพร้อมสูงเริ่มพัฒนาคุณภาพการบริการสาธารณะในเรื่องที่ตนเองพร้อมมากที่สุดก่อน โดยเมื่อมีต้นแบบที่ดีพร้อมกับกลไกการสนับสนุนของระบบส่งเสริมมาตรฐานบริการสาธารณะ เช่น การรับรองคุณภาพ การให้รางวัล การประกาศเกียรติคุณ และด้วยแรงขับของการแข่งขันรวมทั้งการเรียนรู้ระหว่างท้องถิ่นด้วยกันเอง จะทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อื่น ๆ เริ่มนำระบบการพัฒนาคุณภาพบริการการจัดทำสาธารณะเข้ามาใช้มากขึ้น

ระบบ Best Practices Awards มีการประยุกต์ใช้ในหลายประเทศ เนื่องจากเป็นวิธีการที่ไม่ใช้การบังคับให้ท้องถิ่นต้องปฏิบัติ ซึ่งสอดคล้องกับหลักการปกครองตนเองของท้องถิ่นแบบดั้งเดิมที่ให้ความสำคัญในเรื่องความเป็นอิสระของท้องถิ่น โดยการส่งเสริมการรวมกลุ่ม จัดตั้งสมาคมท้องถิ่นเพื่อร่วมกันค้นหา พัฒนา และแลกเปลี่ยนประสบการณ์เกี่ยวกับเทคนิควิธีการเพิ่มผลผลิตหรือการพัฒนาคุณภาพบริการสาธารณะระหว่างท้องถิ่นต่าง ๆ นอกจากนั้นรัฐบาลกลางอาจจัดตั้งสถาบันอิสระขึ้นเพื่อทำหน้าที่ตรวจสอบ ประเมิน เปรียบเทียบคุณภาพ หรือมาตรฐานการให้บริการสาธารณะของท้องถิ่นเพื่อส่งเสริมให้เกิดบรรยากาศการแข่งขัน เปรียบเทียบผลการดำเนินงาน รวมทั้งการค้นหาท้องถิ่นที่สามารถพัฒนาคุณภาพได้เป็นเลิศ มีการให้รางวัล ให้การยกย่อง และส่งเสริมให้เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ การฝึกอบรม การถ่ายทอดประสบการณ์ไปยังท้องถิ่นอื่นๆ

3. การจัดบริการสาธารณะที่มีการให้ สัญญาต่อผู้ใช้บริการ (Citizen Charter) ระบบมาตรฐานบริการสาธารณะประเภทนี้พัฒนาขึ้นในปี ค.ศ.1990 โดยรัฐบาลอังกฤษ มีวัตถุประสงค์ที่จะส่งเสริมคุณภาพของบริการสาธารณะที่จัดโดยหน่วยงานของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้สนองตอบความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด

ระบบประกันคุณภาพบริการของอังกฤษที่เรียกว่า Citizen Charter นั้นใช้มาตรการทางกฎหมายกำหนดให้หน่วยจัดบริการสาธารณะทุกหน่วยจัดทำมาตรฐานการให้บริการของ และประกาศให้ประชาชนผู้ใช้บริการได้รับทราบถึงสิทธิประโยชน์ของตนเองต่อการรับบริการ พร้อมทั้งให้ผู้ใช้บริการทำหน้าที่ควบคุมดูแลคุณภาพการให้บริการ เพื่อรักษาสิทธิประโยชน์ของตนเองที่ใช้บริการ ในขณะที่หน่วยจัดบริการต้องรักษามาตรฐานการให้บริการของตนเองตามที่ประกาศหรือให้สัญญาไว้แก่ประชาชนหรือผู้ใช้บริการ ถ้าทำไม่ได้ตามนั้น ผู้ใช้บริการสามารถฟ้องร้องเรียกค่าเสียหายหรือดำเนินการอย่างหนึ่งอย่างใดตามที่กฎหมายกำหนดไว้ต่อหน่วยจัดบริการนั้น ซึ่งหน่วยจัดบริการต้องรับผิดชอบต่อความเสียหายหรือข้อเรียกร้องนั้น ๆ

ระบบ Citizen Charter เป็นวิธีการสร้างหลักประกันคุณภาพการบริการสาธารณะแบบบังคับโดยรัฐบาลและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีส่วนร่วมตราเป็นกฎหมายว่าด้วยระบบการประกันคุณภาพบริการสาธารณะ โดยระบบการให้สัญญาแก่ประชาชนผู้ใช้บริการ (The Citizen Charter Act) ที่กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องดำเนินการจัดทำมาตรฐานการจัดทำบริการสาธารณะของตนเองตามรูปแบบและวิธีการที่กฎหมายกำหนด และต้องจัดบริการให้เป็นไปตามสัญญาที่ประกาศ

หรือให้ไว้ต่อประชาชน ในขณะเดียวกัน กฎหมายดังกล่าวจะกำหนดสิทธิและหน้าที่ของประชาชนผู้ใช้บริการไว้ชัดเจน เพื่อให้ประชาชนมีหลักประกันเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ของการรับบริการ รวมทั้งทำหน้าที่ตรวจสอบกำกับดูแลหน่วยจัดบริการให้จัดบริการตามสัญญาที่ให้ไว้ (สถาบันพระปกเกล้า, 2567, หน้า80)

ลักษณะของบริการสาธารณะขั้นมาตรฐาน

เป้าหมายสำคัญของการกำหนดการจัดทำบริการสาธารณะขั้นมาตรฐาน (Standard Practices) ของท้องถิ่น คือ การสร้างหลักประกันให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นต่าง ๆ ได้รับบริการสาธารณะพื้นฐานจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของตนในระดับที่ไม่ต่ำกว่ามาตรฐานกิจกรรมหรือบริการที่จะกำหนดเป็น “บริการสาธารณะขั้นมาตรฐาน” ซึ่งไม่จำเป็นต้องครอบคลุมอำนาจหน้าที่ทุกประเภทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามที่กำหนดไว้ในกฎหมาย แต่จะเป็นลักษณะของกลุ่มกิจกรรมหรือบริการที่มีคุณลักษณะดังต่อไปนี้

1. เป็นกลุ่มกิจกรรมหรือบริการที่มี ลักษณะเชิงเทคนิคหรือหลักวิชาการเป็นพื้นฐาน จึงจำเป็นต้องกำหนดหลักเกณฑ์มาตรฐานการดำเนินงานโดยอิงหลักวิชาการและเทคนิคขั้นพื้นฐาน เช่น การผังเมือง การควบคุมมลพิษ การจัดการศึกษาก่อนประถมวัย การจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน การบริการสาธารณสุขขั้นพื้นฐาน

2. เป็นกลุ่มกิจกรรมที่จำเป็นต้องใช้กระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน เพื่อให้ผู้ใช้บริการหรือผู้บริโภคร่วมกำหนดคุณลักษณะของบริการ และกำกับดูแลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดบริการให้เป็นไปตามข้อตกลงที่ให้ไว้แก่ประชาชน ดังนั้นจึงควรมีเกณฑ์มาตรฐานเกี่ยวกับการให้ผู้ใช้บริการและประชาชนทั่วไปมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยตรง เช่น การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของชุมชน การขนส่งมวลชน การจัดการศึกษาก่อนประถมวัย การบริการสาธารณสุขขั้นพื้นฐาน

3. เป็นกิจกรรมที่ต้องมีระเบียบวิธีการดำเนินงานที่แน่นอนตายตัวและชัดเจนโปร่งใส ไม่เปิดโอกาสให้หน่วยปฏิบัติงานและผู้ปฏิบัติงานเลือกปฏิบัติหรือใช้ดุลพินิจ อันจะทำให้ประชาชนหรือชุมชนไม่ได้รับความเป็นธรรมหรือเสียผลประโยชน์ ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีการกำหนดเกณฑ์มาตรฐานการดำเนินงานขึ้น เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกแห่งดำเนินกิจกรรมประเภทนี้ในลักษณะเดียวกันและเสมอกัน เช่น การจัดการเลือกตั้ง การจัดเก็บภาษี การบริหารงานคลัง การรักษาความเป็นระเบียบเรียบร้อย การรักษาความสงบเรียบร้อย และการบังคับใช้กฎหมายต่าง ๆ

4. เป็นกิจกรรมหรือบริการที่เกี่ยวเนื่องสัมพันธ์หรือมีผลกระทบต่อชุมชนอื่น ๆ หรือต่อสังคมส่วนรวม ดังนั้นทุกท้องถิ่นจึงต้องดำเนินการด้วยมาตรฐานเดียวกัน เพื่อรักษาผลประโยชน์ของชุมชนอื่น ๆ และสังคมส่วนรวม ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีการกำหนดเกณฑ์มาตรฐานการดำเนินงานเพื่อให้

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน เช่น การจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การควบคุมมลพิษ (สถาบันพระปกเกล้า, 2567, หน้า105)

องค์ประกอบของการจัดทำบริการสาธารณะขั้นมาตรฐาน

การจัดทำบริการสาธารณะขั้นมาตรฐาน มีองค์ประกอบหลัก ดังนี้

1. ระบบการบังคับใช้มาตรฐาน กฎหมายกำหนดอำนาจหน้าที่และความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในระบบการจัดบริการอย่างชัดเจน เช่น กระบวนการหรือกลไกการจัดการการแทรกแซงหน่วยควบคุมมาตรฐาน สถานะและความสัมพันธ์ของหน่วยงานอนุญาโตตุลาการในกระบวนการบริหารกับหน่วยควบคุมมาตรฐานและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การพิจารณาคดีเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ของผู้ใช้บริการสถาบันศาลปกครองและศาลยุติธรรม กระบวนการการบังคับคดีควรเป็นอย่างไร มีองค์กรใดรับผิดชอบ

2. มาตรฐานด้านกระบวนการดำเนินงานบริการสาธารณะ คือข้อกำหนดเกี่ยวกับคุณสมบัติที่พึงปรารถนาของกระบวนการดำเนินงาน การจัดทำบริการสาธารณะต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้มีการกำหนดไว้ให้เป็นลายลักษณ์อักษรและกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถือปฏิบัติเป็นมาตรฐานการดำเนินงาน เพื่อให้เป็นหลักประกันว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่าง ๆ มีกระบวนการจัดบริการที่โปร่งใส เปิดเผย เปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้าร่วมตัดสินใจอย่างกว้างขวาง รวมทั้งให้ประชาชนผู้ใช้บริการและบุคคลทั่วไปสามารถร้องเรียนอุทธรณ์ กล่าวโทษ ฟ้องร้อง ดำเนินคดีกับผู้ปฏิบัติงานและหน่วยปฏิบัติงานในกรณีที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมหรือไม่ได้รับบริการตามมาตรฐานขั้นต่ำที่ได้ประกาศหรือให้สัญญาไว้แก่ประชาชน

3. มาตรฐานด้านผลงานบริการสาธารณะ หมายถึงข้อกำหนดคุณสมบัติที่พึงปรารถนาของผลการดำเนินงาน เพื่อให้เป็นหลักประกันว่าประชาชนผู้ใช้บริการจะได้รับบริการในปริมาณและคุณภาพที่ไม่ต่ำกว่ามาตรฐานขั้นต่ำอย่างเท่าเทียมกัน กรณีที่ไม่ได้รับบริการตามมาตรฐานขั้นต่ำที่ได้ประกาศหรือให้สัญญาไว้ ผู้ใช้บริการสามารถร้องเรียน อุทธรณ์ กล่าวโทษ ฟ้องร้องดำเนินคดีผู้ปฏิบัติงานและหน่วยปฏิบัติงาน ได้ตามที่กฎหมายกำหนด (สถาบันพระปกเกล้า, 2567)

จากแนวคิดเกี่ยวกับหน้าที่ของรัฐเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปแนวคิดได้ว่า หน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสถาบันสำคัญของรัฐ การจัดทำบริการสาธารณะขั้นพื้นฐานที่เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตของประชาชนในด้านต่าง ๆ รวมถึงการมีมาตรการที่จะทำให้ระบบการบริหารทั้งภาครัฐและเอกชนมีความโปร่งใส ลดการทุจริตและประพฤติมิชอบในองค์การ และนอกจากหน้าที่ของรัฐที่ต้องจัดทำบริการสาธารณะแก่ประชาชนที่ปรากฏในรัฐธรรมนูญแล้ว หน้าที่ของรัฐยังปรากฏอยู่ในกฎหมายอื่น ๆ เช่น พระราชบัญญัติต่าง ๆ พระราชกฤษฎีกา กฎกระทรวง ประกาศกระทรวง ระเบียบ คาสั่ง นโยบายของรัฐบาล ตลอดจนแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ เป็นต้น

2.5 บริบทพื้นที่ที่ศึกษา

2.5.1 ประวัติความเป็นมา

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาวเดิมจัดตั้งเป็นสภาตำบลโดยมีฐานะเป็นนิติบุคคล และต่อมาได้ยกฐานะของสภาตำบลขึ้นเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งมีฐานะเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 เป็นต้นมา

องค์การบริหารส่วนตำบบบ้านลำนาว เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ตั้งอยู่ในเขตอำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช มีจำนวนหมู่บ้าน ทั้งหมด 16 หมู่บ้าน มีประชาชกร จำนวน 16,584 คน (จากข้อมูลด้านประชากรของสำนักทะเบียนอำเภอบางขัน ณ ธันวาคม 2566) กิโลเมตร มีเนื้อที่โดยประมาณ 171.86 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 274,976 ไร่ มีอาณาเขตดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อ	ตำบลบางขัน อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช
ทิศใต้	ติดต่อ	ตำบลบางดี อำเภอห้วยยอด และตำบลอ่าวตง อำเภอวังวิเศษ จังหวัดตรัง
ทิศตะวันออก	ติดต่อ	ตำบลบ้านนิคม และ ตำบลวังหิน อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช
ทิศตะวันตก	ติดต่อ	ตำบลบางขัน อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช

ลักษณะภูมิประเทศ

ตำบลบ้านลำนาว มีลักษณะพื้นที่เป็นที่ราบเนินเขา พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่สูง เพราะตั้งอยู่ระหว่างเทือกเขาบรรทัด สภาพพื้นดินส่วนใหญ่เป็นดินเหนียวปนทราย สภาพพื้นที่มีความเหมาะสมในการประกอบอาชีพทำสวนยางพาราและสวนผลไม้

ลักษณะภูมิอากาศ

ตำบลบ้านลำนาวมีลักษณะภูมิอากาศอยู่ในเขตอิทธิพลของลมมรสุมตะวันตกออกเฉียงใต้และลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ มีอากาศร้อนชื้นตลอดปี มี 2 ฤดู ประกอบด้วย ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่เดือนพฤษภาคม ถึง เดือนธันวาคม ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่เดือนมกราคม ถึง เดือนเมษายน

2.5.2 สภาพทางด้านเศรษฐกิจ

อาชีพ

ประชากรประมาณร้อยละ 90 ประกอบอาชีพทางการเกษตรทำสวนยางพารา และมีประกอบอาชีพรับจ้าง และอาชีพค้าขายบ้างเล็กน้อย โดยที่บางครัวเรือนมีอาชีพเลี้ยงสัตว์และปลูกผลไม้เป็นอาชีพเสริม

การพาณิชย์

- ธนาคาร 2 แห่ง
- ปั้มน้ำมันและก๊าซ 60 แห่ง

- โรงงานแปรรูน้ำยางพารา 17 แห่ง
- โรงรมยาง 3 แห่ง
- โรงงานแปรรูปผลิตภัณฑ์ไม้ยางพารา 2 แห่ง
- ร้านค้า 110 แห่ง
- ตลาด 5 แห่ง

2.5.3 การบริการโครงสร้างพื้นฐาน

ถนน

1. ถนนในความรับผิดชอบของกรมทางหลวง จำนวน 3 สาย
   - ถนนลาดยางสายบ่อล้อ – ลำทับ (หมายเลข 4151) ระยะทาง 11,550 เมตร
   - ถนนลาดยางสายบ้านลำนาว – วังวิเศษ (หมายเลข 4236) ระยะทาง 21,360 เมตร
   - ถนนลาดยางสายเคี่ยมงาม – สวนปาล์ม (หมายเลข 4225) ระยะทาง 6,250 เมตร
2. ถนนในความรับผิดชอบของทางหลวงชนบท จำนวน 1 สาย
   - ถนนลาดยางสายลำนาว – ดินอุดม ระยะทาง 5,800 เมตร
3. ถนนในความรับผิดชอบของ อบจ. นครศรีธรรมราช จำนวน 5 สาย
   - ถนนลาดยางสายบางปริก – ปากแพรก ระยะทาง 450 เมตร
   - ถนนลาดยางสายบ้านลำนาว – บ้านทรายขาว ระยะทาง 1,600 เมตร
   - ถนนลาดยางสายควนหินราว – บางปริก ระยะทาง 700 เมตร
   - ถนนลาดยางสายไสยาสน์ – บ้านนิคม ระยะทาง 500 เมตร
   - ถนนลาดยางสายบางจันสี – บ้านนิคม ระยะทาง 4,650 เมตร
4. ถนนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว
   - ถนน คสล. จำนวน 4 สาย
   - ถนน ลูกรัง/หินคลุก/หินผุ จำนวน 81 สาย
5. ท่อเหลี่ยม จำนวน 4 แห่ง

แหล่งน้ำ

1. สระน้ำ 19 แห่ง
2. ฝายกั้นน้ำ 7 แห่ง
3. ลำคลอง, ลำห้วย, หนอง, บึง 48 แห่ง

ไฟฟ้า

1. จำนวนครัวเรือนที่มีไฟฟ้าใช้ จำนวน 2,605 ครัวเรือน
2. จำนวนครัวเรือนที่ไม่มีไฟฟ้าใช้ จำนวน 1,200 ครัวเรือน

ประปา

1. ครัวเรือนที่ใช้บริการน้ำประปา จำนวน 1,520 ครัวเรือน

2. หน่วยงานเจ้าของกิจการประปา ของส่วนท้องถิ่น จำนวน 3 แห่ง

3. ประปาหมู่บ้าน จำนวน 9 แห่ง

2.5.4 วิสัยทัศน์ / พันธกิจ

วิสัยทัศน์

“ประชาชนมีสุข ชุมชนพัฒนา ”

พันธกิจ อบต. บ้านลำนาว

1. พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานให้ได้มาตรฐาน

2. พัฒนาคุณภาพชีวิตและสังคมให้ประชาชนอยู่ดีมีสุข ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

3. พัฒนาด้านการศึกษาให้ได้ตามเกณฑ์มาตรฐาน

4. พัฒนาด้านเศรษฐกิจให้มีการขยายตัวทางเศรษฐกิจฐานราก

5. พัฒนาอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมให้คงสภาพและปลอดมลพิษ

6. พัฒนาการเมืองและการบริหารให้มีประสิทธิภาพ โดยการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน

ยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนาในช่วง 3 ปี

1. ยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน

2. ยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพชีวิตและสังคม

3. ยุทธศาสตร์การพัฒนาเศรษฐกิจ

4. ยุทธศาสตร์การพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

5. ยุทธศาสตร์การพัฒนาการเมือง การบริหารจัดการองค์กรภายใต้ระบบธรรมาภิบาล (องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว, 2567)

2.5.4 อำนาจหน้าที่

อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537

มาตรา 66 องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม

มาตรา 67 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ดังต่อไปนี้

1. จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก

2. รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

3. ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ

4. ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

5. ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

6. ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ

7. คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

8. บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

9. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร

มาตรา 68 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบลอาจจัดทำกิจการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ดังต่อไปนี้

1. ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร

2. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น

3. ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ

4. ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ

5. ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์

6. ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว

7. บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร

8. การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน

9. หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล

10. ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม

11. กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์

12. การท่องเที่ยว

13. การผังเมือง

มาตรา 69 อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลตามมาตรา 66 มาตรา 67 และมาตรา 68 นั้น ไม่เป็นการตัดอำนาจหน้าที่ของกระทรวง ทบวง กรม หรือองค์การหรือหน่วยงานของรัฐในอันที่จะดำเนินกิจการใด ๆ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในตำบล แต่ต้องแจ้งให้องค์การบริหารส่วนตำบลทราบล่วงหน้าตามสมควรในกรณีนี้หากองค์การบริหารส่วนตำบลมีความเห็นเกี่ยวกับการดำเนินกิจการดังกล่าว ให้กระทรวง ทบวง กรม หรือองค์การ หรือหน่วยงานของรัฐ นำความเห็นขององค์การบริหารส่วนตำบลไปประกอบการพิจารณาดำเนินกิจการนั้นด้วย

มาตรา 69/1 การปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง

การตรวจสอบ การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับว่าด้วยการนั้น และหลักเกณฑ์ และวิธีการที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด

มาตรา 70 เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้ให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีสิทธิได้รับทราบข้อมูลและข่าวสารจากทางราชการในเรื่องที่เกี่ยวกับการดำเนินกิจการของทางราชการในตำบล เว้นแต่ข้อมูลหรือข่าวสารที่ทางราชการถือว่าเป็นความลับเกี่ยวกับการรักษาความมั่นคงแห่งชาติ

มาตรา 71 องค์การบริหารส่วนตำบลอาจออกข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อใช้บังคับในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลได้เท่าที่ไม่ขัดหรือแย้งต่อกฎหมายเพื่อปฏิบัติการให้เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล หรือเมื่อมีกฎหมายบัญญัติให้องค์การบริหารส่วนตำบลออกข้อบัญญัติหรือให้มีอำนาจออกข้อบัญญัติ ในการนี้จะกำหนดค่าธรรมเนียมที่จะเรียกเก็บและกำหนดโทษปรับผู้ฝ่าฝืนด้วยก็ได้ แต่มิให้กำหนดโทษปรับเกินหนึ่งพันบาท เว้นแต่จะมีกฎหมายบัญญัติไว้เป็นอย่างอื่น ร่างข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบลจะเสนอได้ก็แต่โดยนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหรือสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หรือราษฎรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลตามกฎหมายว่าด้วยการเข้าชื่อเสนอข้อบัญญัติท้องถิ่น เมื่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบลและนายอำเภอให้ความเห็นชอบร่างข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบลตามวรรคหนึ่งแล้ว ให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลลงชื่อและประกาศเป็นข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบลต่อไป ในกรณีที่นายอำเภอไม่เห็นชอบด้วยกับร่างข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบลใด ให้ส่งคืนสภาองค์การบริหารส่วนตำบลภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่นายอำเภอได้รับร่างข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบลดังกล่าวเพื่อให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลพิจารณาทบทวนร่างข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบลนั้นใหม่ หากนายอำเภอไม่ส่งร่างข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบลคืนสภาองค์การบริหารส่วนตำบลภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่นายอำเภอได้รับร่างข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบลดังกล่าว ให้ถือว่านายอำเภอเห็นชอบกับร่างข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น เมื่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบลพิจารณาทบทวนร่างข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบลตามวรรคสี่แล้ว มีมติยืนยันตามร่างข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบลเดิมด้วยคะแนนเสียงไม่น้อยกว่าสองในสามของจำนวนสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลทั้งหมดเท่าที่มีอยู่ ให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลลงชื่อและประกาศเป็นข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบลได้โดยไม่ต้องขอความเห็นชอบจากนายอำเภอ แต่ถ้าสภาองค์การบริหารส่วนตำบลไม่ยืนยันภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับร่างข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบลคืนจากนายอำเภอหรือยืนยันด้วยคะแนนเสียงน้อยกว่าสองในสามของจำนวนสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลทั้งหมดเท่าที่มีอยู่ ให้ร่างข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบลนั้นเป็นอันตกไป

มาตรา 72 การบริหารงานบุคคลขององค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการนั้น เพื่อประโยชน์แก่กิจการขององค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลอาจขอให้ข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างของส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ไปดำรงตำแหน่งหรือปฏิบัติกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นการชั่วคราวได้ โดยไม่ขาดจากต้นสังกัดเดิม ทั้งนี้ ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้มีอำนาจอนุญาตได้ตามความจำเป็น และในกรณีที่เป็นข้าราชการซึ่งไม่อยู่ในอำนาจของผู้ว่าราชการจังหวัด ให้กระทรวงมหาดไทยทำความตกลงกับหน่วยงานต้นสังกัดก่อนแต่งตั้ง

มาตรา 73 องค์การบริหารส่วนตำบลอาจทำกิจการนอกเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหรือร่วมกับสภาตำบล องค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนจังหวัด หรือหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นอื่น เพื่อกระทำกิจการร่วมกันได้ ทั้งนี้ เมื่อได้รับความยินยอมจากสภาตำบล องค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนจังหวัด หรือหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่เกี่ยวข้อง และกิจการนั้นเป็นกิจการที่จำเป็นต้องทำและเป็นการเกี่ยวเนื่องกับกิจการที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของตน (องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว, 2567,หน้า 38)

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุชาดา แป้นคุ้มญาติ (2563, หน้า 84 - 94) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ประสิทธิผลการจัดการการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลัย อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยการวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ 1) เพื่อประเมินระดับประสิทธิผลในการจัดการการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลัย 2) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลในการจัดการการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลัยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 3) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการและประสิทธิผลในการการจัดการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลัย การวิจัยนี้เป็นการวิจัยปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 369 คน ได้แก่ ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที ค่าความแปรปรวนแบบทางเดียว และค่าสหสัมพันธ์เพียร์สันผลการวิจัย ประกอบด้วย 1) ด้านระดับประสิทธิผลในการจัดการการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลัยพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 2) ด้านการเปรียบเทียบประสิทธิผลในการจัดการการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลัยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ประชาชนที่มีการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการจัดการการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานแตกต่างกัน และ 3) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการและระดับประสิทธิผลในการจัดการการให้บริการสาธารณะ

ด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลัยพบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับค่อนข้างสูง

ยุพิน ชัยมาตย์ และ รัชยา ภักดีจิตต์ (2565, หน้า 13 - 22) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ประสิทธิผลการให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อประเมินระดับประสิทธิผลการให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 2) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดประจวบคีรีขันธ์จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการกับประสิทธิผลการให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดประจวบคีรีขันธ์การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างมีจำนวน 326 คน คือผู้มาติดต่อรับบริการจากสำนักงานอัยการจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ใช้แบบสอบถามรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลด้วย สถิติ ร้อยละ ค่า เฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบน การวิเคราะห์ค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และสหสัมพันธ์เพียร์สันผลการวิจัย 1) ด้านประสิทธิผลการให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า อยู่ในระดับมาก 2) ด้านเปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดประจวบคีรีขันธ์พบว่าจากความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เพศ ระดับการศึกษา ไม่มีความแตกต่าง ส่วนอาชีพ อายุและรายได้มีความแตกต่างกัน 3) ด้านอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการกับประสิทธิผลการให้บริการประชาชนพบว่าเป็นเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

มณตรี ปทุมวัฒนชัย และโกศล สอดส่อง (2565, หน้า 47 - 58) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานต่อประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีชมภู อำเภอโซ่พิสัย จังหวัดบึงกาฬ โดยการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อศึกษาการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานต่อประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีชมภู อำเภอโซ่พิสัย จังหวัดบึงกาฬ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลศรีชมภู โดยใช้สูตรของ Taro Yamane คำนวณ ได้จำนวน 392 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถามประกอบไปด้วยเนื้อหา 3 ส่วน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติพรรณนา ได้แก่ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ T-test และ F-test สำหรับการเปรียบเทียบการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานต่อประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีชมภู อำเภอโซ่พิสัย จังหวัดบึงกาฬ ที่จำแนกตามเพศอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ผลการวิจัย พบว่า การให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานต่อประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีชมภู อำเภอโซ่พิสัย จังหวัดบึงกาฬ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือด้านถนนรองลงมา คือด้านไฟฟ้าส่องสว่าง และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านประปา ผลการเปรียบเทียบการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานต่อประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีชมภู อำเภอโซ่พิสัย จังหวัดบึงกาฬที่จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ โดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่มี

อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีชมภูแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีชมภูไม่แตกต่างกัน ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานต่อประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีชมภู ได้แก่ ควรมีการพัฒนาแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และแหล่งน้ำเพื่อการเกษตรอย่างยั่งยืน เช่น มีการการขุดลอกแหล่งน้ำธรรมชาติเพื่อการเกษตร เป็นต้น

อารยา โกวิทย์ และคณะ (2565, หน้า 20 - 30) ได้ทำการวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาการบริการโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าไทร จังหวัดพิจิตร โดยการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) สภาพและปัญหาการบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าไทร จังหวัดพิจิตร และ 2) เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาการบริการโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าไทร จังหวัดพิจิตร การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปี ขึ้นไปที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าไทร จำนวน 329 คน โดยเลือกใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น จำแนกตามหมู่บ้านและสุ่มแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 60 ข้อ ซึ่งมีความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.97 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานผลการวิจัย พบว่า 1) ประชาชนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพและปัญหาการบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าไทร มีปัญหาโดยภาพรวมและรายด้านอยู่ระดับมาก 2) แนวทาง การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าไทร ด้านการคมนาคมและการขนส่ง ต้องให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาของชุมชน ซ่อมแซมถนนที่ชำรุดให้อยู่ในสภาพที่ดี เพื่อให้ประชาชนใช้สัญจรเป็นเส้นทางขนส่งสินค้าของการเกษตรและท่องเที่ยวได้สะดวก ด้านระบบไฟฟ้าและแสงสว่าง ควรตั้งหน่วยที่รับผิดชอบโดยเฉพาะโดยตรงเกี่ยวกับระบบไฟฟ้าสาธารณะ ให้อิสระในการทำงานอย่างเต็มที่ เพื่อจะได้ทำงานอย่างรวดเร็วไม่ต้องผ่านกระบวนการหลายขั้นตอน พร้อมทั้งจัดงบประมาณอย่างเพียงพอ เพิ่มจุดติดตั้งโคมไฟสาธารณะอย่างทั่วถึง ด้านระบบประปา แก้ไขปัญหาน้ำดิบเพื่อทำประปา เพิ่มการขุดเจาะบ่อบาดาลในการผลิตน้ำประปาให้เพียงพอ ลดขั้นตอนการทำงาน ปรับเปลี่ยนเวลาในการจ่ายน้ำ เตรียมแผนแก้ปัญหารองรับในสถานการณ์ฉุกเฉิน ด้านแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร ควรสร้างขบวนการมีส่วนร่วมเพื่อทำแผนชุมชนในการปรับปรุงระบบน้ำเพื่อสร้างความยั่งยืนในการแก้ไขปัญหาระยะยาว โครงการขุดลอกคูคลองเพื่อกักเก็บน้ำสำหรับทำเกษตรกรรม

ธาวินี บุตรด้วง และ ชุติพงศ์ คงสันเทียะ (2566, หน้า 16 - 31) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความต้องการของประชาชนต่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงหวาง อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี โดยการวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความต้องการต่อการพัฒนาด้านโครงสร้าง

พื้นฐานของประชาชน และเปรียบเทียบความต้องการต่อการพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงหวาง อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี กำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 389 คน คือประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงหวาง ซึ่งคำนวณได้จากสูตรของทาโร ยามาเน วิธีการเลือกตัวอย่างใช้การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิและการสุ่มแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามความต้องการต่อการพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานของประชาชน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการเปรียบเทียบความแตกต่างใช้ T-test และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA: F-test) ผลการศึกษาพบว่าในภาพรวมระดับความต้องการต่อการพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงหวาง อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี ด้านไฟฟ้าสาธารณะ และด้านน้ำประปามีความต้องการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านเส้นทางคมนาคม ด้านหอกระจายข่าว และด้านโครงข่ายอินเทอร์เน็ต ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรต้นกับตัวแปรตามโดยภาพรวมพบว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่าความต้องการต่อการพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงหวางทั้ง 5 ด้านไม่แตกต่างกัน

ธีรพล กาญจนากาศ และคณะ (2565, หน้า 11 - 15) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนาระบบการบริหารงานที่มีต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลนครระยอง จังหวัดระยอง โดยการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการพัฒนาระบบการบริหารงานที่มีต่อการให้บริการประชาชนและศึกษาความสัมพันธ์การพัฒนาระบบบริหารงานที่ส่งผลต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลนครระยอง จังหวัดระยอง ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยการให้บริการประชาชนโดยรวมอยู่ในระดับมาก 2) การพัฒนาระบบการบริหารงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก 3) ผลความสัมพันธ์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลนครระยอง พบว่า r มีค่า .776, .848, .821, .751 มีความสัมพันธ์กันในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .00; 4) ผลความสัมพันธ์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) มีค่าเท่ากับ .859 อธิบายความผันแปรของการพัฒนาระบบบริหารงานมีผลต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลนครระยอง มีค่าพยากรณ์ร้อยละ 73.6 (R2 = .736), 5) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลนครระยอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .00

พัชราภรณ์ โล่ห์นารายณ์ และคณะ (2566, หน้า 251 - 256) ได้ทำการวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยขมิ้น อำเภอด่านช้าง จังหวัดสุพรรณบุรี โดยการศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน 2) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน 3) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยขมิ้น อำเภอด่านช้าง จังหวัดสุพรรณบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำนวนทั้งสิ้น 118 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแบบสัมภาษณ์อย่างมีโครงสร้าง จำนวน 5 คน ผลการวิจัยพบว่า

ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านความสะดวก รวดเร็ว และด้านสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการและขั้นตอน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน จำแนกตามอายุต่างกัน ระดับประสิทธิภาพการให้บริการไม่ต่างกัน จำแนกตามระดับการศึกษาและอาชีพ แตกต่างกัน ระดับประสิทธิภาพการให้บริการต่างกัน ข้อเสนอแนะหากองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยขมิ้นต้องการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของประชาชนผู้มาใช้บริการมีประสิทธิภาพสูงขึ้นหรือในระดับมากที่สุดต้องปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ได้มาตรฐานที่ดีขึ้นโดยนำเอาด้านกระบวนการและขั้นตอนมาประยุกต์ พัฒนาความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกรวดเร็วเรียบง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน

วันเฉลิม วรรณไชย และโกศล สอดส่อง (2566, หน้า 107) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การบริหารจัดการด้านโครงสร้างพื้นฐานต่อประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทับไฮ อำเภอรัตนวาปี จังหวัดหนองคาย โดยการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อศึกษาการบริหารจัดการด้านโครงสร้างพื้นฐานต่อประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทับไฮ อำเภอรัตนวาปี จังหวัดหนองคาย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาทับไฮ คำนวณตามสูตรการคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ จำนวน 377 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถาม ประกอบไปด้วยเนื้อหา 3 ส่วน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือสถิติพรรณนา ได้แก่ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่T-test และ F-test สำหรับเปรียบเทียบการบริหารจัดการด้านโครงสร้างพื้นฐานต่อประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทับไฮ อำเภอรัตนวาปี จังหวัดหนองคาย ที่จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพผลการวิจัยพบว่าการบริหารจัดการด้านโครงสร้างพื้นฐานต่อประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทับไฮ อำเภอรัตนวาปี จังหวัดหนองคาย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านไฟฟ้า รองลงมาคือด้านถนน และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านประปา ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการบริหารจัดการด้านโครงสร้างพื้นฐานต่อประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทับไฮ ที่จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพพบว่า โดยภาพรวมประชาชนที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการด้านโครงสร้างพื้นฐานไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอาชีพ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการด้านโครงสร้างพื้นฐานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

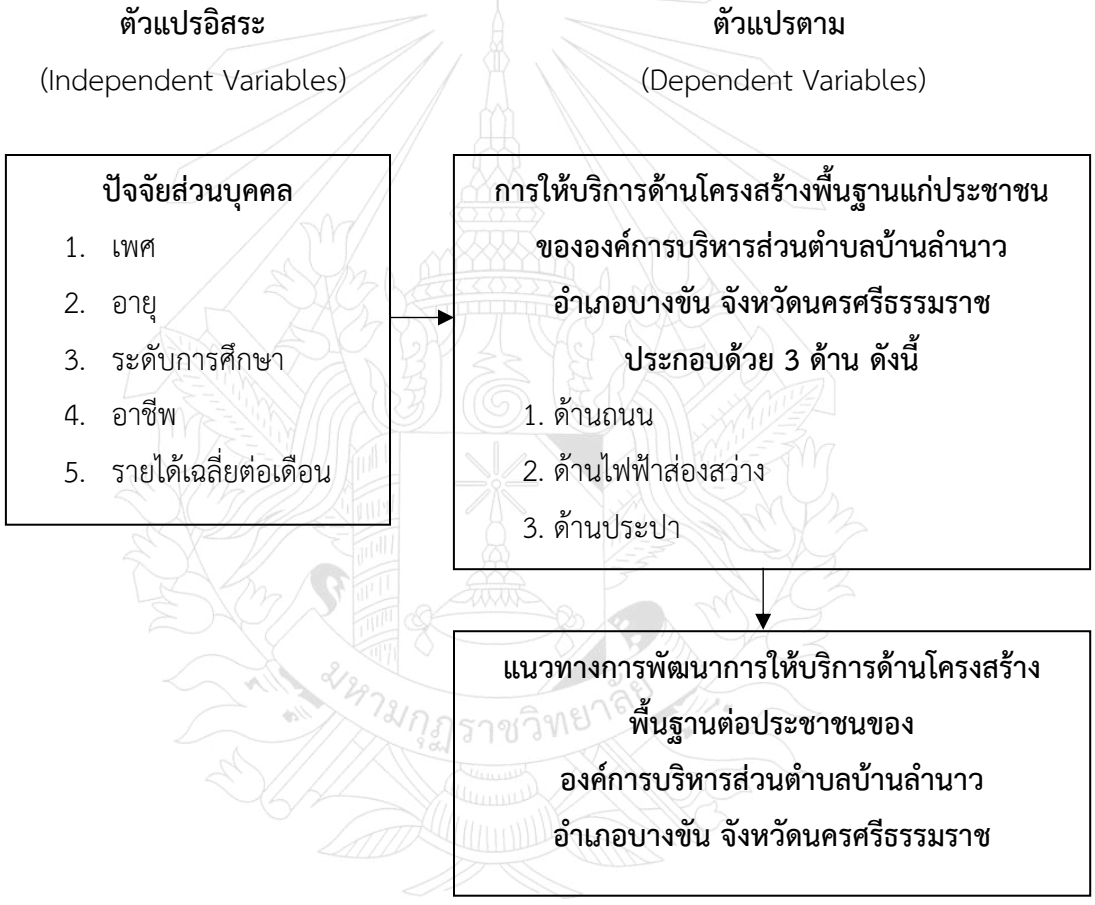
สุชญา ประภาสโนบล (2565, หน้า 91) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ผลสัมฤทธิ์ของนโยบายโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ประชาชนให้ระดับผลสัมฤทธิ์ต่อนโยบายโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบล เขาขาว อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราชโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางทั้ง 3 ด้าน คือ 1) ด้านการจัดทำนโยบาย โครงสร้าง

พื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบล 2) ด้านการนำนโยบายโครงสร้างพื้นฐานไปปฏิบัติ และ 3) ด้านผลกระทบที่เกิดจากการดำเนินงานตามนโยบาย ทั้งนี้เนื่องจากได้วิเคราะห์จากการจัดกิจกรรมต่าง ๆ จากแบบสอบถาม ได้แก่ การตอบสนองต่อการเสนอความต้องการระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการที่จำเป็นพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช การปฏิบัติงานในการก่อสร้างสิ่งสาธารณูปโภค สาธารณูปการ ด้วยความโปร่งใสและ ระบบการตรวจสอบขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราชและผลกระทบที่เกิดจากการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว ซึ่งจะเป็นการแก้ไขปัญหาขั้นพื้นฐานของประชาชนโดยตรง ซึ่งพบว่าประชาชนให้ระดับผลสัมฤทธิ์ต่อนโยบายโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาวยังอยู่ในระดับปานกลาง



2.7 สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้การวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง “การให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช” ผู้วิจัยได้นำมากำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานแก่ประชาชน ประกอบด้วย 1) ด้านถนน 2) ด้านไฟฟ้าส่องสว่าง 3) ด้านประปา (พัชราภรณ์ โล่ห์นารายณ์ และคณะ 2566, หน้า 18) เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานต่อประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาวอำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยมีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นตัวแปรที่เกี่ยวข้องสามารถแสดงเป็นรูปแบบ ได้ดังนี้



ภาพที่ 2.1 สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “การให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช” นี้ เป็นการวิจัยเชิงวิจัยเชิงผสมผสาน (Mixed Methods Research) ประกอบด้วย เชิงปริมาณ (Quantitative Research) และเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ ตำรา เอกสาร วิทยานิพนธ์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีขั้นตอนและวิธีดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.3 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 การวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ดังต่อไปนี้

1) ประชากร ได้แก่ ประชาชนองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 16,584 คน (จากข้อมูลด้านประชากรของสำนักทะเบียนอำเภอบางขัน ณ ธันวาคม 2566)

2) กลุ่มตัวอย่าง จากจำนวนประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช ผู้วิจัยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาโดยใช้สูตรคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของทาโร ยามาเน่ (ยุทธ ไกรวรรณ์, 2546, หน้า 98) แทนค่าในสูตรได้ดังนี้

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

เมื่อ n คือ จำนวนตัวอย่างหรือขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

N คือ จำนวนหน่วยของประชากรที่ศึกษา คือ ประชาชนองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว

E คือ สัดส่วนความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้กำหนดให้มีค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05

ดังนั้น เมื่อนำมาแทนค่าสูตรจะได้ ดังนี้

$$n = \frac{16,584}{1+16,584\ (0.05^2)}$$

$$= \frac{16,584}{41.46}$$

$$= 399.97$$

จากการคำนวณ ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยผู้วิจัยกำหนดสัดส่วนของขนาดกลุ่มตัวอย่างจากแบบสอบถามประชาชนองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช

3.1.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (key informant) กำหนดการเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ประกอบด้วย นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว และ ผู้อำนวยการกองช่าง รวม 5 คน

3.2 เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง

3.2.1 การวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยมีเทคนิคการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง ดังต่อไปนี้

การสุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ทำการเลือกการสุ่มกลุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) เป็นการสุ่มที่สมาชิก ทุกหน่วยของประชากรที่มีจำนวนไม่มากนักแต่มีโอกาสอย่างเท่าเทียมกัน และเป็นอิสระจากกันที่จะได้เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยกลุ่มตัวอย่างกระจายทั้ง 16 หมู่บ้าน หมู่บ้านละ 25 ราย โดยได้รับการนัดหมายผ่านผู้นำชุมชน

3.2.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ เป็นการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ในการสุ่มกลุ่มตัวอย่างเชิงคุณภาพ ใช้เทคนิคจากการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) มีรายละเอียดดังนี้

ที่	ชื่อ – สกุล	ตำแหน่ง
1	นายสุเทพ ภักดีโชติ	นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว
2	นายเจนวิทย์ ทองในเมือง	รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว
3	นายประจักษ์ พันนาสี	ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว
4	นางสวนีย์ อักษรกาญจน์	รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว
5	นายสมคิด เกื้อกูล	ผู้อำนวยการกองช่าง

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีลักษณะขั้นตอนการสร้าง และการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ตามรายละเอียดต่อไปนี้

ลักษณะของเครื่องมือ

3.3.1 การวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งสร้างขึ้นโดยผู้วิจัย จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารที่เกี่ยวข้อง ข้อคำถามได้ครอบคลุมถึงวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา โดยแบบสอบถาม (Questionnaires) โดยแบบสอบถามมี 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (check-list) ประกอบด้วยเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานต่อประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านถนน 2) ด้านไฟฟ้าส่องสว่าง และ 3) ด้านประปา ลักษณะของคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

มีความเห็นระดับมากที่สุด	5	คะแนน
มีความเห็นระดับมาก	4	คะแนน
มีความเห็นระดับปานกลาง	3	คะแนน
มีความเห็นระดับน้อย	2	คะแนน
มีความเห็นระดับน้อยที่สุด	1	คะแนน

การแบ่งระดับคะแนน โดยวิธีอิงเกณฑ์ลิเคิร์ท (บุญชม ศรีสะอาด, 2545, หน้า 103) คิดจากร้อยละของคะแนนเต็ม (คะแนนรวม) จัดคะแนนในภาพรวมได้เป็น 5 ระดับ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	แปลความหมาย
4.51–5.00	มากที่สุด
3.51–4.50	มาก
2.51–3.50	ปานกลาง
1.51–2.50	น้อย
1.00 –1.50	น้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานต่อประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช ซึ่งเป็นลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด

3.3.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยใช้แนวคำถามสำหรับการพัฒนาการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานต่อประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยคำถามสำหรับสัมภาษณ์เชิงลึกถูกพัฒนาขึ้นโดยผู้วิจัย ประกอบด้วยประเด็นสำคัญ 3 ส่วน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ตอนที่ 2 การให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานต่อประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช

ตอนที่ 3 แนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานต่อประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช

3.4 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

การสร้างและตรวจคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอนดังนี้

3.4.1 การศึกษาค้นคว้าเอกสาร บทความ ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวกับการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานต่อประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช เพื่อรวบรวมเนื้อหาสาระจากการศึกษาค้นคว้าที่ได้มาดังกล่าวนำมากำหนดเป็นเป็นกรอบให้ตรงกับตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อมูล ในการสร้างแบบสอบถาม แล้วร่างแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

3.4.2 สร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมขอบเขตการศึกษาวิจัย โดยใช้คำถาม 2 ประเภท คือแบบปลายปิด (Close - ended Question) และแบบปลายเปิด (Open - ended Question) ประกอบกัน ซึ่งเป็นการดัดแปลงเครื่องมือจากแบบสอบถามที่ได้เคยผ่านการตรวจสอบหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) โดยมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.943

3.4.3 นำเครื่องมือที่สร้างเสร็จเรียบร้อยแล้ว เสนออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์แก้ไขปรับปรุงให้ถูกต้องและชัดเจน เหมาะสม ทั้งเนื้อหาสาระ และการใช้ถ้อยคำสำนวนภาษา แล้วนำมาจัดทำเป็นแบบสอบถาม

3.4.4 นำเครื่องมือที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว เสนอผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของเนื้อหาและความเหมาะสมของคำถาม จำนวน 3 ท่าน

1) พระครูปลัดอธิษฐ์ สุวฑโฒ (สุขพานิช), ดร.

2) รองศาสตราจารย์ ดร.กันตภณ หนูทองแก้ว

3) นายสุเทพ ภักดีโชติ

เพื่อตรวจสอบหรือปรับปรุงแก้ไขความถูกต้องสมบูรณ์ของเนื้อหา เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่มีความตรงตามเนื้อหา และความเหมาะสมของคำถาม

3.4.5 นำแบบสอบถามมาหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับจุดประสงค์ (Index of item objective congruence หรือ IOC) (ส่งศรี ชมภูวงศ์, 2554, หน้า 197) มีค่าดัชนีความสอดคล้องเท่ากับ 1.00

3.4.6 นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลวังหิน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างเพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือวิจัย ด้านความเชื่อมั่น (Reliability) นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่า (Alpha - coefficient) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach) (ส่งศรี ชมภูวงศ์, 2554, หน้า 205) ได้ค่าเท่ากับ .973

3.4.7 นำเครื่องมือที่สมบูรณ์แล้วไปใช้ในการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยต่อไป

3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยนำเครื่องมือการวิจัย คือ แบบสอบถาม และคำถามสำหรับสัมภาษณ์เชิงลึก ไปเก็บรวบรวมข้อมูล ตามขั้นตอนดังนี้

3.5.1 การวิจัยเชิงปริมาณ

1) ขอรับหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช

2) แจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง

3) ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามเพื่อให้ได้ข้อมูลครบถ้วนสมบูรณ์

4) นำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์และประมวลผลผ่านโปรแกรมสำเร็จรูป

3.5.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ

ผู้วิจัยนัดหมายวัน เวลา และสถานที่กับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ และเดินทางไปเก็บข้อมูลตามวัน เวลา ที่นัดหมายไว้ สถานที่ในการสัมภาษณ์เชิงลึก ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว วัดลำนาว โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก และมีการจดบันทึกเป็นเอกสารและบันทึกภาพ เมื่อได้รับอนุญาต

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิจัย

3.6.1 การวิจัยเชิงปริมาณ การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ได้ดำเนินการนำข้อมูลมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ มีลำดับขั้นตอน ดังนี้

1) ปัจจัยส่วนบุคคลโดยหาค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency)

2) ศึกษาระดับการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานต่อประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยหาค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

3) วิเคราะห์แนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานต่อประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราชโดยนำเสนอในรูปตารางประกอบคำบรรยาย

การวิเคราะห์ข้อมูลการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานต่อประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของคะแนน ดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตนะ, 2541, หน้า 75)

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายความว่า มีการให้บริการอยู่ระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายความว่า มีการให้บริการอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายความว่า มีการให้บริการอยู่ในระดับปานกลา
ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายความว่า มีการให้บริการอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50 หมายความว่า มีการให้บริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3.6.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้วิจัยจะทำการจัดข้อมูล (Data grouping) ตามสาระสำคัญของประเด็นการสนทนาที่กำหนดไว้ จากนั้นจึงทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เชิงเนื้อหาประกอบบริบท

3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติที่ใช้สำหรับการทำวิจัยในครั้งนี้ได้แก่

สถิติเชิงบรรยาย (Descriptive Statistics) เพื่อใช้สำหรับบรรยายข้อมูลทั่วไป ได้แก่

3.7.1 ร้อยละ (Percentage) (ส่งศรี ชมภูวงศ์, 2554, หน้า 217)

สูตร $P = \frac{X \times 100}{n}$

เมื่อ P = ค่าร้อยละ

X = จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

n = จำนวนประชากร

3.7.2 ค่าเฉลี่ย $(\overline{X})$ (ส่งศรี ชมภูวงศ์, 2554, หน้า 219)

สูตร $\overline{X} = \frac{\sum fx}{n}$

เมื่อ $\overline{X}$ = ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง

f = ความถี่ของคะแนนแต่ละตัว

n = จำนวนข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง

3.7.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) (ส่งศรี ชมภูวงศ์, 2554, หน้า 223)

สูตร $\text{S.D.} = \sqrt{\frac{\sum(X - \overline{X})^2}{n-1}}$

เมื่อ S.D. = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$\overline{X}$ = คะแนนเฉลี่ย

X = คะแนนแต่ละตัว

n = จำนวนข้อมูล

3.7.4 ค่า IOC (Item-Objective Congruence Index) (ส่งศรี ชมภูวงศ์, 2554, หน้า 225)

สูตร IOC = $\sum$ R/N

IOC = ดัชนีความสอดคล้อง

R = คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ

$\sum$ R = ผลรวมคะแนนของผู้เชี่ยวชาญแต่ละคน

N = จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

คะแนนของผู้เชี่ยวชาญกำหนดได้ดังนี้

+1 หมายถึง แน่ใจว่าถูกต้อง/สอดคล้อง/ตรงกับวัตถุประสงค์

0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าถูกต้อง/สอดคล้อง/ตรงกับวัตถุประสงค์

-1 หมายถึง แน่ใจว่ายังไม่ถูกต้อง/ไม่สอดคล้อง/ไม่ตรงวัตถุประสงค์-1

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง การให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานแก่ประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช และ 2) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช เป็นการวิจัยเชิงผสานวิธี (Mixed Methods) โดยใช้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 400 คน มาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปการวิเคราะห์ข้อมูลทางสังคมศาสตร์ นำเสนอในรูปตารางประกอบการบรรยายตามลำดับ ได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 3 ตอน ดังต่อไปนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

4.2 ผลการวิเคราะห์การให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานแก่ประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช

4.3 ผลการสรุปข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ เรื่อง การให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานแก่ประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อความสะดวกในการเสนอผลวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ ดังนี้

$\overline{X}$	หมายถึง	คะแนนค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	หมายถึง	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
n	หมายถึง	จำนวนข้อมูลทั้งหมด

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 ราย เมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยนำมาแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตาราง 4.1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละ ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

(n = 400)

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	174	43.5
หญิง	226	56.5
รวม	**400**	**100**

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามเพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 56.50 และเป็นเพศชาย จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 43.50

ตาราง 4.2 แสดงจำนวนและค่าร้อยละ ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกอายุ

(n = 400)

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	43	10.75
20 - 35 ปี	73	18.25
36 - 45 ปี	164	41.00
46 - 55 ปี	78	19.50
55 ปีขึ้นไป	42	10.50
รวม	**400**	**100**

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามอายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุ 36-45 ปี จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 41.00 รองลงมาคือ อายุ 46-55 ปี จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 19.50 อายุ 20-35 ปี จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 18.25 อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 10.75 และอายุ 55 ปีขึ้นไป จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.50 ตามลำดับ

ตาราง 4.3 แสดงจำนวนและค่าร้อยละ ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกระดับการศึกษา

(n = 400)

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	251	62.72
ปริญญาตรี	121	30.25
สูงกว่าปริญญาตรี	28	7.00
อื่นๆ	0	0
รวม	**400**	**100**

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 251 คน คิดเป็นร้อยละ 62.72 รองลงมาคือ ระดับปริญญาตรี จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 30.25 ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 อื่นๆ จำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0.00 ตามลำดับ

ตาราง 4.4 แสดงจำนวนและค่าร้อยละ ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกอาชีพ

(n = 400)

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	16	4.00
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	54	13.50
พนักงานบริษัทเอกชน	42	10.50
ค้าขาย/ทำธุรกิจส่วนตัว	103	25.75
เกษตรกร	98	24.50
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณอายุ	76	19.00
อื่น ๆ	11	2.75
รวม	**400**	**100.00**

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอาชีพอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 25.75 รองลงมาคือ อาชีพเกษตรกร จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 24.50อาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้าน/เกษียณอายุ จำนวน

76 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.50 อาชีพนักเรียน / นักศึกษา จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 และอาชีพอื่นๆ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.75 ตามลำดับ

ตาราง 4.5 แสดงจำนวนและค่าร้อยละ ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกรายได้ต่อเดือน

(n = 400)

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 15,000 บาท	197	49.25
15,001 – 25,000 บาท	126	31.50
25,001 – 35,000 บาท	32	8.00
35,001 – 45,000 บาท	27	6.75
มากกว่า 45,001 บาท	18	4.50
รวม	**400**	**100.00**

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีรายได้น้อยกว่า 15,000 บาท จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 49.25 รองลงมาคือ มีรายได้ 15,001 - 25,000 บาท จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 31.50 มีรายได้ 25,001 - 35,000 บาท จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 มีรายได้ 35,001 - 45,000 บาท จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.75 และมีรายได้ 45,001 บาทขึ้นไป จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.50 ตามลำดับ

4.2 การให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานแก่ประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช

การวิเคราะห์การให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานแก่ประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยการหาค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานแก่ประชาชน โดยรวม 3 ด้าน

(n = 400)

การให้บริการ	ระดับความคิดเห็น		
	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านถนน	3.99	0.41	มาก
2. ด้านไฟฟ้าส่องสว่าง	3.60	0.76	มาก
3. ด้านประปา	3.92	0.46	มาก
รวม	**3.84**	**0.54**	**มาก**

จากตารางที่ 4.6 พบว่า การให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานแก่ประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.84, S.D. = 0.54) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยสุด พบว่า ด้านถนนที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.99, S.D. = 0.41) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านประปา ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.92, S.D. = 0.46) อยู่ในระดับมาก และ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านไฟฟ้าส่องสว่าง ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.60, S.D. = 0.76) อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานแก่ประชาชน ด้านถนน

(n = 400)

ด้านถนน	ระดับการให้บริการ		
	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1. ท่านได้รับความสะดวกในการใช้ถนนเพื่อสัญจร ภายในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของ อบต.บ้านลำนาว	4.07	0.36	มาก
2. ท่านมีความพึงพอใจในการบริการช่วยเหลือเมื่อได้รับความเดือดร้อนในการใช้เส้นทาง	3.94	0.31	มาก
3. ท่านมีความพึงพอใจต่อสภาพการใช้งานของถนนในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของ อบต.บ้านลำนาว	3.89	0.46	มาก
4. ท่านมีความพึงพอใจในการซ่อมแซมถนนหลังได้รับความเสียหาย	4.05	0.53	มาก
5. ท่านมีความพึงพอใจหลังการซ่อมแซมถนน	4.00	0.39	มาก
รวม	**3.99**	**0.41**	**มาก**

จากตาราง ที่ 4.7 การให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานแก่ประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านถนน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.99, S.D. = 0.41)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ท่านได้รับความสะดวกในการใช้ถนนเพื่อสัญจร ภายในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของ อบต.บ้านลำนาว ($\overline{X}$ = 3.99, S.D. = 0.41) อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ท่านมีความพึงพอใจในการซ่อมแซมถนนหลังได้รับความเสียหาย มีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 4.05, S.D. = 0.53) อยู่ในระดับมาก และน้อยที่สุด คือ ท่านมีความพึงพอใจในการซ่อมแซมถนนหลังได้รับความเสียหาย มีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 4.00, S.D. = 0.39) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานแก่ประชาชน ด้านไฟฟ้าส่องสว่าง

(n = 400)

ด้านไฟฟ้าส่องสว่าง	ระดับการให้บริการ		
	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1. ท่านคิดว่าไฟฟ้าสาธารณะหมู่บ้านของท่านมีความสว่างเพียงพอ	4.18	0.49	มาก
2. ท่านคิดว่าการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะในหมู่บ้านของท่านมีความเหมาะสม	3.58	0.88	มาก
3. ท่านคิดว่าไฟฟ้าสาธารณะในหมู่บ้านของท่านเกิดความชำรุดเสียหาย	3.33	0.99	ปากกลาง
4. ท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่มีการดูแลซ่อมแซมไฟฟ้าที่ชำรุดในหมู่บ้านของท่าน	3.48	0.74	ปานกลาง
5. ท่านคิดว่าการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างภายในหมู่บ้านของท่านมีบริการที่ดี	3.45	0.63	ปานกลาง
รวม	**3.60**	**0.76**	**มาก**

จากตาราง ที่ 4.8 การให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานแก่ประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านไฟฟ้าส่องสว่าง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.60, S.D. = 0.76) 7

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ท่านคิดว่าไฟฟ้าสาธารณะหมู่บ้านของท่านมีความสว่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับที่ มากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.18, S.D. = 0.49) รองลงมา คือ ท่านคิดว่าการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะในหมู่บ้านของท่านมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.58, S.D. = 0.88) อยู่ในระดับมาก และน้อยที่สุด คือ ท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่มีการดูแลซ่อมแซมไฟฟ้าที่ชำรุดในหมู่บ้านของท่าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.48, S.D. = 0.74) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานแก่ประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านประปา

(n = 400)

ด้านประปา	ระดับการให้บริการ		
	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1. ท่านคิดว่าความเพียงพอของการบริการจ่ายน้ำประปาภายในหมู่บ้านของท่านดี	4.03	0.46	มาก
2. ท่านคิดว่าการให้บริการซ่อมแซม และปรับปรุง ภายในหมู่บ้านของท่านมีความรวดเร็ว	3.95	0.45	มาก
3. ท่านคิดว่าราคาค่าบริการน้ำประปาภายในหมู่บ้านของท่านเหมาะสม	4.01	0.39	มาก
4. ท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่จดหน่วยมิเตอร์น้ำประปาภายในหมู่บ้านของท่านมีความเที่ยงตรง	4.00	0.46	มาก
5. ท่านคิดว่าน้ำประปาภายในหมู่บ้านของท่านมีความสะอาดได้มาตรฐาน	3.79	0.49	มาก
6. ท่านคิดว่าน้ำประปาภายในหมู่บ้านของท่านมีคุณภาพในด้านสี กลิ่น และรส	3.75	0.43	มาก
รวม	**3.92**	**0.46**	**มาก**

จากตาราง ที่ 4.9 การให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานแก่ประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านประปา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.92, S.D. = 0.46)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ท่านคิดว่าความเพียงพอของการบริการจ่ายน้ำประปาภายในหมู่บ้านของท่านดี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.03, S.D. = 0.46) รองลงมา คือ ท่านคิดว่าราคาค่าบริการน้ำประปาภายในหมู่บ้านของท่านเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 4.01, S.D. = 0.39) อยู่ในระดับมาก และน้อยที่สุด คือ ท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่จดหน่วยมิเตอร์น้ำประปาภายในหมู่บ้านของท่านมีความเที่ยงตรง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.00, S.D. = 0.46) ตามลำดับ

4.3 ผลการสรุปข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

จากข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ที่ได้รับมา ผู้วิจัยสรุปได้ว่า การปฏิบัติงานควรปรับปรุงในด้านการไฟฟ้าสาธารณะในหมู่บ้านเกิดความชำรุดเสียหาย ความพึงพอใจในการซ่อมแซมถนนหลังได้รับความเสียหาย การติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะในหมู่บ้าน

4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ เรื่องการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานแก่ประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช

ผู้วิจัยได้ไปสัมภาษณ์กับผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน ในประเด็นความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานแก่ประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยใช้วิธีการวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณาแล้วบรรยาย (Descriptive) ให้เหตุผลสรุปประเด็นใน 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านถนน 2) ด้านไฟฟ้าส่องสว่าง และ 3) ด้านประปา ดังนี้

4.3.1 รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิผู้ให้สัมภาษณ์ 5 ท่าน ดังนี้

1) นายสุเทพ ภักดีโชติ	นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว
2) นายเจนวิทย์ ทองในเมือง	รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว
3) นายประจักษ์ พันนาสี	ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว
4) นางสวนีย์ อักษรกาญจน์	รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว
5) นายสมคิด เกื้อกูล	ผู้อำนวยการกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว

4.3.2 ผลการสัมภาษณ์สรุปได้ดังนี้

แนวทางการส่งเสริมการศึกษาเรื่อง การให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานแก่ประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช

1) ตามทัศนะของท่าน การให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานแก่ประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านถนน ควรเป็นอย่างไรบ้าง

1. นายสุเทพ ภักดีโชติ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว สัมภาษณ์วันที่ 10 เมษายน 2567 ได้ให้สัมภาษณ์ ต้องการถนนที่สัญจรไปมาได้สะดวก มีความปลอดภัยในยามค่ำคืน ไม่มีหลุมบ่อ ถนนทุกสายต้องเป็นถนนคอนกรีต หรือ ถนนลาดยางเท่านั้น และหากมีการชำรุดทรุดโทรมต้องดำเนินการปรับปรุงซ่อมแซมให้ดีดังเดิมทันที

2. นายเจนวิทย์ ทองในเมือง รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว สัมภาษณ์วันที่ 10 เมษายน 2567 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า มุ่งเน้นถนนที่มีคุณภาพในการใช้งาน มีความคงทนถาวร เช่น เป็นถนนคอนกรีต หรือถนนลาดยาง เท่านั้น ทุกเส้นทาง

3. นายประจักษ์ พันนาสี ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว สัมภาษณ์วันที่ 10 เมษายน 2567 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า ในการพัฒนาด้านถนน ควรก่อสร้างถนนให้มีความมั่นคง แข็งแรง เช่น ถนนคอนกรีต หรือ ถนนลาดยาง เท่านั้น

4. นางสวนีย์ อักษรกาญจน์ รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว สัมภาษณ์วันที่ 10 เมษายน 2567 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า ต้องการถนนที่สัญจรไปมาได้สะดวก ไม่เป็นหลุมเป็นบ่อ ไม่มีน้ำขัง บริเวณข้างถนนต้องไม่มีหญ้าขึ้นรก มีความปลอดภัยสูง หากชำรุดต้องดำเนินการปรับปรุงซ่อมแซม ให้ดีดังเดิมทันที

5. นายสมคิด เกื้อกูล ผู้อำนวยการกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว สัมภาษณ์วันที่ 10 เมษายน 2567 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า ควรพัฒนาถนนจากเดิมที่มีอยู่จากถนนทางลูกรัง ควรเป็นถนนผิวจราจรถนนคอนกรีต หรือผิวทางลาดยาง เพื่อให้ได้มาตรฐานของงานทางหลวงชนบท และหากมีการชำรุดเสียหาย ต้องมีการซ่อมแซมอย่างโดยเร็ว

สรุปได้ว่า แนวทางการส่งเสริมการศึกษาเรื่อง การให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานแก่ประชาชน ด้านถนน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช คือ ต้องการถนนที่สัญจรไปมาได้สะดวก มีความปลอดภัยในยามค่ำคืน ถนนทุกสายต้องเป็นถนนคอนกรีต หรือ ถนนลาดยางเท่านั้น และหากมีการชำรุดทรุดโทรม ต้องดำเนินการปรับปรุงซ่อมแซมให้ดีดังเดิมทันที

2) ตามทัศนะของท่าน การให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานแก่ประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบ้านลำนาว อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านไฟฟ้าส่องสว่าง ควรเป็นอย่างไรบ้าง

1. นายสุเทพ ภักดีโชติ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว สัมภาษณ์วันที่ 10 เมษายน 2567 ได้ให้สัมภาษณ์ ไฟฟ้าต้องส่องสว่างทุกซอกทุกซอย หากไม่มีต้องสำรวจและดำเนินการเพื่อให้เกิดแสงสว่างครอบคลุม หากชำรุดก็เร่งดำเนินการซ่อมแซมโดยเร็ว

2. นายเจนวิทย์ ทองในเมือง รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว สัมภาษณ์วันที่ 10 เมษายน 2567 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า ให้ชาวบ้านมีไฟฟ้าใช้ทุกครัวเรือน มีไฟส่องทางทั่วถึงทุกหมู่บ้านทุกซอย

3. นายประจักษ์ พันนาสี ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว สัมภาษณ์วันที่ 10 เมษายน 2567 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า ควรพัฒนาด้านไฟฟ้าส่องสว่าง ควรติดตั้งไฟฟ้าโซล่าเซลล์ในทุกจุดที่เป็นมุมอับ ให้มีแสงสว่างเพียงพอสัญจรไปมาได้สะดวก

4. นางสวนีย์ อักษรกาญจน์ รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว สัมภาษณ์วันที่ 10 เมษายน 2567 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า ต้องมีไฟฟ้าส่องสว่างทุกซอกทุกซอย หากไม่มีต้องสำรวจและดำเนินการ เพื่อให้เกิดแสงสว่างครอบคลุมทุกพื้นที่ ไม่ก่อให้เกิดความมืดมิดเพราะปัญหาที่ตามมาคือการลักขโมย หากชำรุดก็เร่งดำเนินการโดยเร็ว

5. นายสมคิด เกื้อกูล ผู้อำนวยการกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว สัมภาษณ์วันที่ 10 เมษายน 2567 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า ควรจะมีไฟฟ้าส่องสว่าง ส่องทางให้ครอบคลุมเต็มพื้นที่ตำบลบ้านลำนาว หากพื้นที่ใดเสียหายใช้การได้ไม่ปกติ ควรมีการซ่อมแซมบำรุงให้ใช้งานได้ปกติ

สรุปได้ว่า แนวทางการส่งเสริมการศึกษาเรื่อง การให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานแก่ประชาชน ไฟฟ้าส่องสว่าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช คือ ควรพัฒนาด้านไฟฟ้าส่องสว่าง ควรติดตั้งไฟฟ้าโซล่าเซลล์ในทุกจุดที่เป็นมุมอับ ให้มีแสงสว่างเพียงพอสัญจรไปมาได้สะดวก หากพื้นที่ใดเสียหายใช้การได้ไม่ปกติ ควรมีการซ่อมแซมบำรุงให้ใช้งานได้ปกติ

3) ตามทัศนะของท่าน การให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานแก่ประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบ้านลำนาว อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านประปา ควรเป็นอย่างไรบ้าง

1. นายสุเทพ ภักดีโชติ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว สัมภาษณ์วันที่ 10 เมษายน 2567 ได้ให้สัมภาษณ์ ในการขอรับบริการน้ำประปาจากประชาชน ทาง อบต. จะดำเนินการอย่างรวดเร็ว ให้บริการและมีการผลิตน้ำประปาที่สะอาดที่มีน้ำใช้ให้ตลอด หากน้ำไม่ไหล ก็ต้องดำเนินการแก้ไขทันที

2. นายเจนวิทย์ ทองในเมือง รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว สัมภาษณ์วันที่ 10 เมษายน 2567 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า ให้ประชาชนมีน้ำสะอาด ปราศจาก รส กลิ่น สี และสิ่งเจือปนต่าง ๆ เพื่ออุปโภคบริโภคอย่างเพียงพอและทั่วถึงทุกครัวเรือน

3. นายประจักษ์ พันนาสี ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว สัมภาษณ์วันที่ 10 เมษายน 2567 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า ควรพัฒนาด้านประปาให้จัดให้มีทั้งประปาในการอุปโภคและบริโภคให้เพียงพอกับความต้องการของประชาชน ในพื้นที่ทุกหมู่บ้าน และต้องมีความสะอาดไม่ขุ่นไม่มีตะกอน ไม่มีรส กลิ่น สี

4. นางสวนีย์ อักษรกาญจน์ รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว สัมภาษณ์วันที่ 10 เมษายน 2567 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า หากมีการขอรับบริการน้ำประปา ทางอบต.จะดำเนินการไปให้บริการอย่างทันท่วงที และมีการผลิตน้ำประปาที่สะอาดที่มีน้ำใช้ตลอดเวลา หากน้ำไม่ไหลหรือน้ำขุ่นมีตะกอน ก็ต้องดำเนินการแก้ไขทันที โดยให้มีการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการและวันหยุดของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบก็ตาม

5. นายสมคิด เกื้อกูล ผู้อำนวยการกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว สัมภาษณ์วันที่ 10 เมษายน 2567 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า ควรมีระบบประปาหมู่บ้านบริการประชาชนให้ทั่วถึงทุก ๆ หมู่บ้านหรือชุมชน ให้มีน้ำสะอาดใช้ ไม่มีรส กลิ่น และสิ่งเจอปนใด ๆ

สรุปได้ว่า แนวทางการส่งเสริมการศึกษาเรื่อง การให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานแก่ประชาชน ประปา ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช คือ ให้มีการบริการที่ดีแก่ประชาชน มีน้ำเพียงพอต่อการอุปโภคบริโภค มีน้ำที่สะอาดปลอดภัย ไม่มีรส

กลิ่น และสิ่งเจอปนใด ๆ และหากมีการชำรุดทรุดโทรมเกิดขึ้น ต้องมีการปรับปรุงซ่อมแซมให้ใช้ได้ตามปกติอย่างรวดเร็ว

4) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

1. นายสุเทพ ภักดีโชติ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว สัมภาษณ์วันที่ 10 เมษายน 2567 ได้ให้สัมภาษณ์ ให้แต่ละครัวเรือน ควรมีภาชนะขนาดใหญ่ เพื่อเก็บกักน้ำไว้ใช้ในช่วงที่ระบบน้ำมีปัญหา

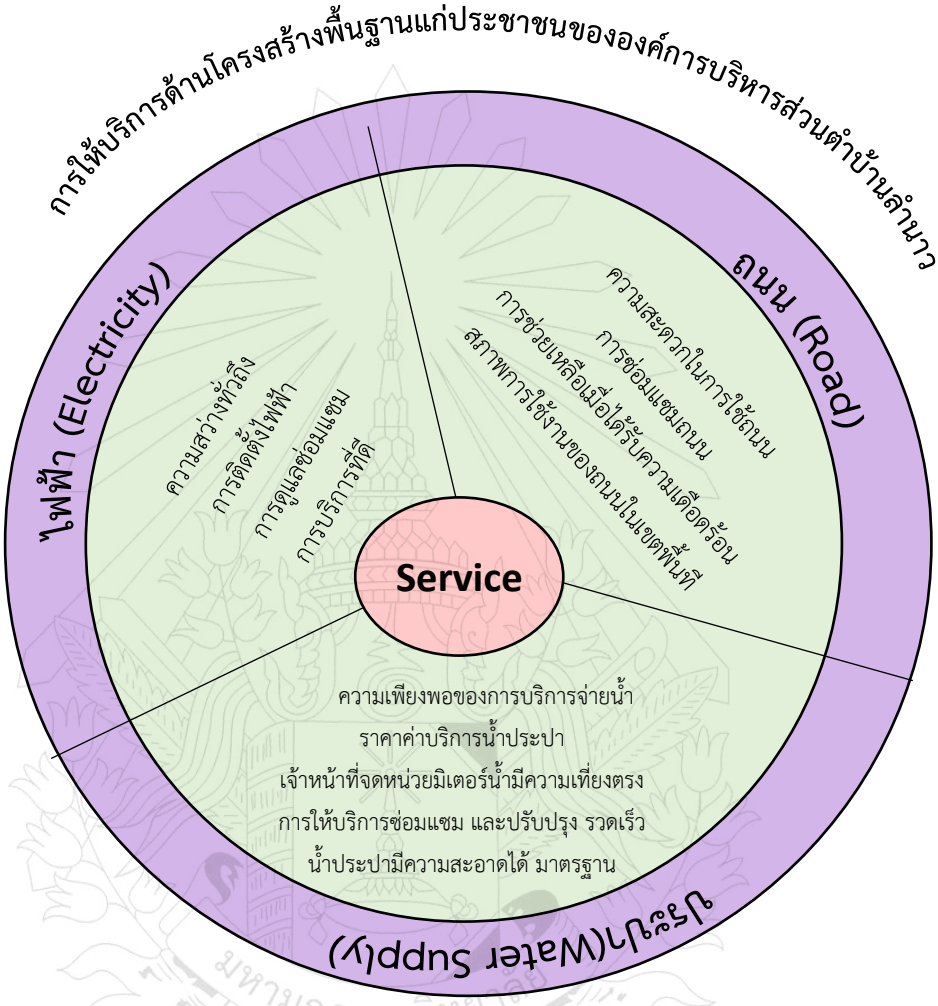
2. นายเจนวิทย์ ทองในเมือง รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว สัมภาษณ์วันที่ 10 เมษายน 2567 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า ควรมีการบุกเบิกถนนเพิ่มเติมในพื้นที่ที่ห่างไกล ที่ถนนยังเข้าไม่ถึง

3. นายประจักษ์ พันนาสี ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว สัมภาษณ์วันที่ 10 เมษายน 2567 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า ควรส่งเสริมให้พัฒนาด้านคุณภาพชีวิตของประชาชน เช่น การป้องกันโรคติดต่อเป็นต้น

4. นางสวนีย์ อักษรกาญจน์ รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว สัมภาษณ์วันที่ 10 เมษายน 2567 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า ควรจัดให้มีการใช้ไฟส่องสว่างจากพลังงานแสงอาทิตย์ให้มากขึ้น เพื่อลดการใช้ไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

5. นายสมคิด เกื้อกูล ผู้อำนวยการกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว สัมภาษณ์วันที่ 10 เมษายน 2567 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า ควรให้มีการบุกเบิกถนนเพิ่มขึ้นในพื้นที่ห่างไกล เพื่อการสัญจรไปมาสะดวก

จากผลการศึกษา ผู้วิจัยสามารถค้นพบรูปแบบในการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช ภายใต้ “REW MODEL” ดังภาพต่อไปนี้



ภาพที่ 4.1 องค์ความรู้ที่ได้รับ

จากภาพสามารถอธิบายการนำไปใช้ในการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช ได้ดังนี้

1. ด้านถนน (Road) ทีมบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว จะต้องมีการตรวจสอบ ปรับปรุง แก้ไข สภาพการใช้งานของถนน ให้มีความพร้อมการใช้งานอยู่เสมอและการช่วยเหลือเมื่อได้รับความเดือดร้อนในการใช้เส้นทาง ให้มีความปลอดภัยทุกเส้นทาง

2. ด้านไฟฟ้าส่องสว่าง (Elctricity) ทีมบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว จะต้องมีการวางแผนการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะในหมู่บ้านที่เกิดการชำรุดเสียหาย ควรมีการวางแผนงานให้เจ้าหน้าที่ให้มีการดูแลซ่อมแซมไฟฟ้าที่ชำรุดในหมู่บ้านให้ทั่วถึงทุกพื้นที่ ควรมีการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างภายในหมู่บ้านและมีบริการที่ดี ควรมีการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะในหมู่บ้านให้มีความเหมาะสม

3. ด้านประปา (Water Supply) ทีมบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว จะต้องมีการจัดการน้ำประปาภายในหมู่บ้านให้มีคุณภาพ ควรมีการวางแผนการพัฒนาน้ำประปาภายในหมู่บ้านให้มีความสะอาดได้

ดังนั้น หากทีมบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช นำ **“REW MODEL”** ไปประยุกต์ใช้ในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว ย่อมทำให้การบริหารมีประสิทธิภาพ ประชาชนมีความพึงพอใจ แก้ปัญหาในพื้นที่ได้ และสร้างความเชื่อมั่นและศรัทธาในทีมบริหารได้

บทที่ 5
สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช” ผู้วิจัยขอนำเสนอ วัตถุประสงค์ของการวิจัย กลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิจัย สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ ตามลำดับดังนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช

2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนตำบลบ้านลำนาว

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ ประชาชนตำบลบ้านลำนาว จำนวน 400 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ คือ นายกองค์การบริหารตำบลบ้านลำนาว รองนายกองค์การบริหารตำบลบ้านลำนาว ปลัดองค์การบริหารตำบลบ้านลำนาว รองปลัดองค์การบริหารตำบลบ้านลำนาว และ ผู้อำนวยการกองช่างองค์การบริหารตำบลบ้านลำนาว รวม 5 คน เลือกแบบเจาะจง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช มีค่าดัชนีความสอดคล้องเท่ากับ 1.00 และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .943 ประกอบด้วย 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามลักษณะปลายปิด (Close Ended) คำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Multiple Choices) จำนวน 5 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช เป็นแบบสอบถามลักษณะปลายปิด (Close Ended) คำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Multiple Choices) จำนวน 16 ข้อ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ เป็นแบบสัมภาษณ์ โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลผู้ให้สัมภาษณ์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ ด้วยการกรอกข้อความลงในช่องว่าง ตามความเป็นจริงเท่าที่สามารถเปิดเผยได้

ตอนที่ 2 แนวทางการส่งเสริมการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมด้วยตัวเอง โดยได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 400 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

การเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยดำเนินการโดยการนัดวันเวลาสัมภาษณ์กับผู้เชี่ยวชาญทั้ง 5 คน จากนั้นดำเนินการสัมภาษณ์ตามวันเวลาที่กำหนด

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยเชิงปริมาณใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

การวิจัยเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา

5.1 สรุปผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช” นั้น พอสรุปได้ดังนี้

5.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 56.50 มีอายุระหว่าง 36 - 45 ปี จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 41.00 สำเร็จการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 251 คน คิดเป็นร้อยละ 62.72 อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 25.75 และมีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 15,000 บาท จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 49.25

5.1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงจากค่าเฉลี่ยสูงสุดไปยังค่าเฉลี่ยต่ำสุด ดังนี้ ด้านถนน ด้านประปา ด้านไฟฟ้าส่องสว่าง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านผลการวิจัยมีดังนี้

1. ด้านถนน พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ความสะดวกในการใช้ถนนเพื่อสัญจร ภายในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของ อบต.บ้านลำนาว ความพึงพอใจในการซ่อมแซมถนนหลังได้รับความเสียหาย ความพึงพอใจหลังการซ่อมแซมถนน ความพึงพอใจในการช่วยเหลือเมื่อได้รับความเดือดร้อนในการใช้เส้นทาง ความพึงพอใจต่อสภาพการใช้งานของถนนในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของ อบต.บ้านลำนาว

2. ด้านประปา พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ความเพียงพอของการบริการจ่ายน้ำประปาภายในหมู่บ้าน ราคาค่าบริการน้ำประปาภายในหมู่บ้าน เจ้าหน้าที่จดหน่วยมิเตอร์น้ำประปาภายในหมู่บ้านของท่านมีความเที่ยงตรง การให้บริการซ่อมแซม และปรับปรุง ภายในหมู่บ้าน ของท่านมีความรวดเร็ว น้ำประปาภายในหมู่บ้านของท่านมีความสะอาดได้ มาตรฐาน น้ำประปาภายในหมู่บ้านของท่านมีคุณภาพในด้านสี กลิ่น และรส

3. ด้านไฟฟ้าส่องสว่าง พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ไฟฟ้าสาธารณะหมู่บ้านของท่านมีความสว่างเพียงพอ การติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะในหมู่บ้านของท่านมีความเหมาะสม เจ้าหน้าที่มีการดูแลซ่อมแซมไฟฟ้าที่ชำรุดในหมู่บ้านของท่าน การซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างภายในหมู่บ้านของท่านมีบริการที่ดี ไฟฟ้าสาธารณะในหมู่บ้านของท่านเกิดความชำรุดเสียหาย

5.1.3 แนวทางการส่งเสริมการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช ได้แก่ 1) ควรมีการวางแผนการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะในหมู่บ้านที่เกิดการชำรุดเสียหาย 2) ควรมีการวางแผนงานให้เจ้าหน้าที่ให้มีการดูแลซ่อมแซมไฟฟ้าที่ชำรุดในหมู่บ้านให้ทั่วถึงทุกพื้นที่ 3) ควรมีการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างภายในหมู่บ้านและมีบริการที่ดี 4) ควรมีการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะในหมู่บ้านให้มีความเหมาะสม 5) ควรมีการจัดการน้ำประปาภายในหมู่บ้านให้มีคุณภาพในด้านสี กลิ่น และรส 6) ควรมีการวางแผนการพัฒนาน้ำประปาภายในหมู่บ้านให้มีความสะอาดได้ และ 7) ควรตรวจสอบ ปรับปรุง แก้ไข สภาพการใช้งานของถนนให้มีความพร้อมการใช้งานอยู่เสมอ

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช” ผู้วิจัยได้นำผลที่พบจากการวิจัยมาอภิปรายเชื่อมโยงทฤษฎี แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเด็นต่อไปนี้

การให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการวิจัยพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า การให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านถนน ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด ดังเช่นในเรื่องของความสะดวกในการใช้ถนนเพื่อสัญจร ภายในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของ อบต.บ้านลำนาว ความพึงพอใจในการซ่อมแซมถนนหลังได้รับความเสียหาย ความพึงพอใจหลังการซ่อมแซมถนน ความพึงพอใจในการช่วยเหลือเมื่อได้รับความเดือดร้อนในการใช้เส้นทาง ความพึงพอใจต่อสภาพการใช้งานของถนนในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ มณตรี ปทุมวัฒนชัย และโกศล สอดส่อง (2565, หน้า 47 - 58) ทำการวิจัยเรื่อง การให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานต่อประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีชมภู อำเภอโซ่พิสัย จังหวัดบึงกาฬ พบว่า การให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานต่อประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีชมภู อำเภอโซ่พิสัย จังหวัดบึงกาฬ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือด้านถนน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับการศึกษาของ ธาวินี บุตรด้วง และ ชุติพงศ์ คงสันเทียะ (2566, หน้า 16 - 31) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความต้องการของประชาชนต่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงหวาง อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี ผลการศึกษาพบว่าในภาพรวมระดับความต้องการต่อการพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงหวาง อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี ด้านไฟฟ้าสาธารณะ และ ด้านน้ำประปา มีความต้องการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านเส้นทางคมนาคม ด้านหอกระจายข่าว และด้านโครงข่ายอินเทอร์เน็ต นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับการศึกษาของ ยุพิน ชัยมาตย์ และ รัชยา ภักดีจิตต์ (2565, หน้า 13 - 22) ทำการวิจัยเรื่อง ประสิทธิผลการให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่าจากความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เพศ ระดับการศึกษา ไม่มีความแตกต่าง ส่วนอาชีพ อายุและรายได้มีความแตกต่างกัน 3) ด้านอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการกับประสิทธิผลการให้บริการประชาชนพบว่าเป็นเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านประปา ประชาชนมีความพึงพอใจรองลงมา ดังในเรื่องของความเพียงพอของการบริการจ่ายน้ำประปาภายในหมู่บ้าน ราคาค่าบริการน้ำประปาภายในหมู่บ้าน เจ้าหน้าที่จดหน่วยมิเตอร์น้ำประปาภายในหมู่บ้านของท่านมีความเที่ยงตรง การให้บริการซ่อมแซม

และปรับปรุง ภายในหมู่บ้าน ของท่านมีความรวดเร็ว น้ำประปาภายในหมู่บ้านของท่านมีความสะอาดได้มาตรฐาน น้ำประปาภายในหมู่บ้านของท่านมีคุณภาพในด้านสี กลิ่น และรส นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับการศึกษาของ ธาวินี บุตรด้วง และ ชุติพงศ์ คงสันเทียะ (2566, หน้า 16 - 31) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความต้องการของประชาชนต่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงหวาง อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี ผลการศึกษาพบว่าในภาพรวมระดับความต้องการต่อการพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงหวาง อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี ด้านไฟฟ้าสาธารณะ มีความต้องการเป็นอันดับรองลงมา

การให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านไฟฟ้าส่องสว่าง ประชาชนมีความพึงพอใจรองลงมาเป็นลำดับสุดท้าย ดังในเรื่องของ ไฟฟ้าสาธารณะหมู่บ้านของท่านมีความสว่างเพียงพอ การติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะในหมู่บ้านของท่านมีความเหมาะสม เจ้าหน้าที่มีการดูแลซ่อมแซมไฟฟ้าที่ชำรุดในหมู่บ้านของท่าน การซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างภายในหมู่บ้านของท่านมีบริการที่ดีเพียงใด ไฟฟ้าสาธารณะในหมู่บ้านของท่านเกิดความชำรุดเสียหาย ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ มณตรี ปทุมวัฒนชัย และโกศล สอดส่อง (2565, หน้า 47 - 58) ทำการวิจัยเรื่อง การให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานต่อประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีชมภู อำเภอโซ่พิสัย จังหวัดบึงกาฬ พบว่า การให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานต่อประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีชมภู อำเภอโซ่พิสัย จังหวัดบึงกาฬ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือด้านไฟฟ้าส่องสว่าง

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว ควรกำหนดและมอบหมายงานให้กับทีมบริหารที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถเพื่อให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

2. องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว ควรมีการพัฒนาศักยภาพของทีมบริหารและบุคลากรเพราะการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับกฎหมาย กฎระเบียบ ต่าง ๆ ของงานท้องถิ่น และ อาจจะมีการแก้ไขหรือเปลี่ยนแปลงกฎหมาย กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องด้วย

3. องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนในพื้นที่ และหน่วยงานต่าง ๆ เข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอแผนงานประจำปี ผ่านกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อร่วมกันพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว ให้เกิดคุณภาพมากยิ่งขึ้น

5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค ของการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานแก่ประชาชนด้วยการวิจัยเชิงคุณภาพ

2. ควรเปรียบเทียบการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานแก่ประชาชนกับพื้นที่อื่น ๆ ว่ามีผลต่อการบริการอย่างไรบ้าง

3. ควรศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลให้การให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานแก่ประชาชนตำบลบ้านลำนาว ด้านต่าง ๆ อย่างไรบ้าง



บรรณานุกรม

1) หนังสือทั่วไป

กมลรัตน์ จันทรชิต. (2565). *ศิลปะการต้อนรับและการบริการ.* กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น, บมจ.

จิราพร วงษ์พาดกลาง. (2565). *เทคนิคการให้บริการ "Service Mind".* กรุงเทพฯ: สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล.

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2566). *การตลาดบริการ.* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น

ณิชยา รักเกียรติงาม. (2566). *จิตวิญญาณบริหารผ่านวิกฤต.* กรุงเทพฯ: โอเพ้นบุ๊คส์.

พัชรวรรณ นุชประยูร. (2559). *หลักกฎหมายว่าด้วยการบริการสาธารณะ ในหลักกฎหมายเกี่ยวกับการบริหารราชการไทย.* นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

พิสิทธิ์ พิพัฒน์โภคากุล. (2566). *เทคนิคการสร้างระบบบริการให้เป็นเลิศ.* กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น

พีรดร แก้วลาย และ ขวัญ พงษ์หาญยุทธ. (2564). *การพัฒนาบริการสาธารณะเพื่อส่งเสริมเศรษฐกิจท้องถิ่นด้วยกระบวนการคิดเชิงออกแบบ.* กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.

ยุทธ ไกรวรรณ์. (2546). *สถิติเพื่อการวิจัย.* กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.

รวีวรรณ โปรยรุ่งโรจน์. (2561). *จิตวิทยาการบริการ องค์ประกอบของการบริการ.* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: โอ. เดียนสโตร์.

รักพงษ์ ขอลือ. (2566). *อุตสาหกรรมท่องเที่ยวและการบริการ.* กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น, บมจ.

รัชยา ภักดีจิตต์. (2557). *ธรรมาภิบาลเพื่อการบริหารภาครัฐและภาคเอกชน.* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ส่งศรี ชมภูวงศ์. (2554). *ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์.* นครศรีธรรมราช: มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.

2) วารสารทางวิชาการ

ธาวินี บุตรด้วง และ ชุติพงศ์ คงสันเทียะ. (2566). ความต้องการของประชาชนต่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงหวาง อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี. *วารสารมนุษยสังคมศิลปาสาร, 4*(2), 10-23.

ธีรพล กาญจนากาศ และคณะ. (2565). การพัฒนาระบบการบริหารงานที่มีต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลนครระยอง จังหวัดระยอง. *Procedia of Multidisciplinary Research, 1*(10), 35

พงษ์ศักดิ์ ชยาจิรกิจ. (2565). แนวทางการพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น วิถีใหม่. *วารสาร มจร.เลยปริทัศน์, 3*(1), 123-130.

บรรณานุกรม (ต่อ)

พัชราภรณ์ โล่ห์นารายณ์ และคณะ. (2566). แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยขมิ้น อำเภอด่านช้าง จังหวัดสุพรรณบุรี. *วารสารการบริหารการปกครองและนวัตกรรมท้องถิ่น, 7*(3), 241-256.

มณตรี ปทุมวัฒนชัย และโกศล สอดส่อง. (2565). การให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานต่อประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีชมภู อำเภอโซ่พิสัย จังหวัดบึงกาฬ. *วารสารวิจัยธรรมศึกษา, 5*(1), 47-58.

ยุพิน ชัยมาตย์ และ รัชยา ภักดีจิตต์. (2565). ประสิทธิผลการให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดประจวบคีรีขันธ์. *วารสารสหวิทยาการและการจัดการภาคเอกชน, 1*(1), 13-22.

วันเฉลิม วรรณไชย และโกศล สอดส่อง. (2566). การบริหารจัดการด้านโครงสร้างพื้นฐานต่อประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทับไฮ อำเภอรัตนวาปี จังหวัดหนองคาย. *วารสารวิจัยธรรมศึกษา, 6*(1), 97-107.

สุชาดา แป้นคุ้มญาติ. (2563). ประสิทธิผลการจัดการการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลัย อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. *วารสารวิชาการ การจัดการภาครัฐและเอกชน. 2*(2), 84-94.

อารยา โกวิทย์ และคณะ. (2565), แนวทางการพัฒนาการบริการโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าไทร จังหวัดพิจิตร, *วารสารสหวิทยาการพัฒนา, 1*(1), 20-30.

3) เว็บไซต์

กรพจน์ อัศวินวิจิตร. (2563). *หลักนิติธรรมกับการบริการสาธารณะของรัฐ.* สืบค้นเมื่อ 10 ธันวาคม 2566. จาก https://www.constitutionalcourt.or.th/occ_web/ewt_dl_link.php?nid= 8780.

คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. (2567). *รายงานประจำปี.* สืบค้นเมื่อ 1 กุมภาพันธ์ 2567. จาก https://www.eng.ku.ac.th/wp-content/uploads/2021/01/Annual-Repot-2017.pdf

ฝ่ายพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยคริสเตียน. (2565). การเตรียมความพร้อมนักศึกษา. สืบค้นเมื่อ 1 กุมภาพันธ์ 2567. จาก https://dservice.christian.ac.th/dservice/pro_cutblog/file_upload/7-2565-4365e1a00a7085594ce8f493bde0171f.pdf

บรรณานุกรม (ต่อ)

ศูนย์วิจัยและสนับสนุนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน. (2567). *การบริหารจัดการสินทรัพย์โครงสร้างพื้นฐานและการนำเทคโนโลยีมาใช้งาน.* สืบค้นเมื่อ 1 กุมภาพันธ์ 2567. จาก https://www.debut.in.th/files/2017/group5/producer.html

ศูนย์เชี่ยวชาญเฉพาะทางด้านการจัดการโครงสร้างพื้นฐาน จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2566). *ความเป็นมา.* สืบค้นเมื่อ 1 กุมภาพันธ์ 2567. จาก http://www.infra.chula.ac.th.

สถาบันพระปกเกล้า. (2566). *อำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.* สืบค้นเมื่อ 1 กุมภาพันธ์ 2567. จาก http://wiki.kpi.ac.th/index.php?title=อำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.

สถาบันพระปกเกล้า. (2567). *มาตรฐานกลางในการจัดทำบริการสาธารณะ.* สืบค้นเมื่อ 1 กุมภาพันธ์ 2567. จาก http://wiki.kpi.ac.th/index.php?title=มาตรฐานกลางในการจัดทำบริการสาธารณะ.

สุชญา ประภาสโนบล. (2566). *ผลสัมฤทธิ์ของนโยบายโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช.* สืบค้นเมื่อ 10 ธันวาคม 2566. จาก https://is.rajapark.ac.th/assets/uploads/2017091409273443.%20สุชญา%20%20ประภาสโนบล.pdf

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว. (2567). *ข้อมูลทั่วไป.* สืบค้นเมื่อ 1 กุมภาพันธ์ 2567. จาก https://www.banlamnow.go.th/history.php.



บุคลานุกรม

บุคลานุกรม

สุเทพ ภักดีโชติ, นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว, สัมภาษณ์วันที่ 10 เมษายน 2567.

เจนวิทย์ ทองในเมือง, รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว, สัมภาษณ์วันที่ 10 เมษายน 2567.

ประจักษ์ พันนาสี, ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว, สัมภาษณ์วันที่ 10 เมษายน 2567.

สวนีย์ อักษรกาญจน์, รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว, สัมภาษณ์วันที่ 10 เมษายน 2567.

สมคิด เกื้อกูล, ผู้อำนวยการกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาวม สัมภาษณ์วันที่ 10 เมษายน 2567.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัย

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัย

1) นายสุเทพ ภักดีโชติ

วุฒิการศึกษา : ปริญญาโท หลักสูตรรัฐศาตรมหาบัณฑิต

ตำแหน่งปัจจุบัน : นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว

2) รองศาสตราจารย์ ดร.กัณตภณ หนูทองแก้ว

วุฒิการศึกษา : Ph.D. (Sociology)
: Ph.D. (Political Science)
: M.A. (Linguitics)
: M.A. (Political Science)
: M.A. (Sociology)
: พธ.บ. (สังคมวิทยา)

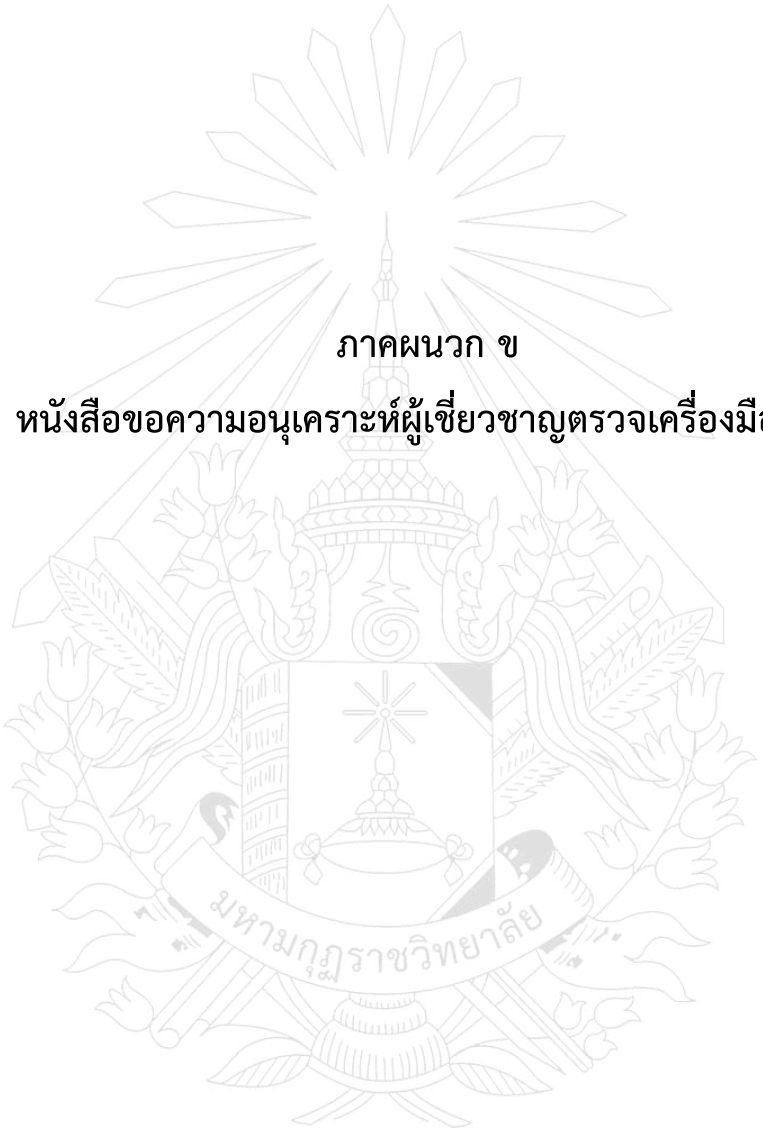
ตำแหน่งปัจจุบัน : ประธานหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สังคมวิทยาแนวพุทธ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

3) พระครูปลัดอธิษฐ์ สุวฑโฒ (สุขพานิช),ดร.

วุฒิการศึกษา : ปร.ด (รัฐศาสตร์)

ตำแหน่งปัจจุบัน : อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต
และหลักสูตรดุษฎีบัณฑิต
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช

ภาคผนวก ข
หนังสือขอความอนุเคราะห์ผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัย



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช
๑๒๘ หมู่ที่ ๖ ตำบลนาพรุ อำเภอพระพรหม
จังหวัดนครศรีธรรมราช ๘๐๐๐๐
โทร.๐-๗๕๘๐-๙๑๒๘-๙ www.ssc.mbu.ac.th

ที่ อว ๗๙๑๖(๒)/ว ๐๐๐๑

๑๒ มีนาคม ๒๕๖๗

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เจริญพร นายสุเทพ ภักดีโชติ

ด้วย นายภูวสิษฏ์ ทองสง นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช กำลังดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง "การให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานแก่ประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช (THE PROVISION OF INFRASTRUCTURE SERVICES TO THE PEOPLE OFBANLAMNOW SUBDISTRICT ADMINISTRATION ORGANIZATION BANGKHAN DISTRICT, NAKHON SI THAMMARAT PROVINCE)" โดยมี พระมหาเอกกวิน ปิยวีโร, ดร.เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา

ในการนี้จึงเจริญพรเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา โครงสร้างของเครื่องมือที่นักศึกษาสร้างขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้การวิจัยมีความถูกต้องและสมบูรณ์ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้และเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป รายละเอียดดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเจริญพรมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาด้วยและขออนุโมทนาขอบคุณ มา ณ โอกาสนี้

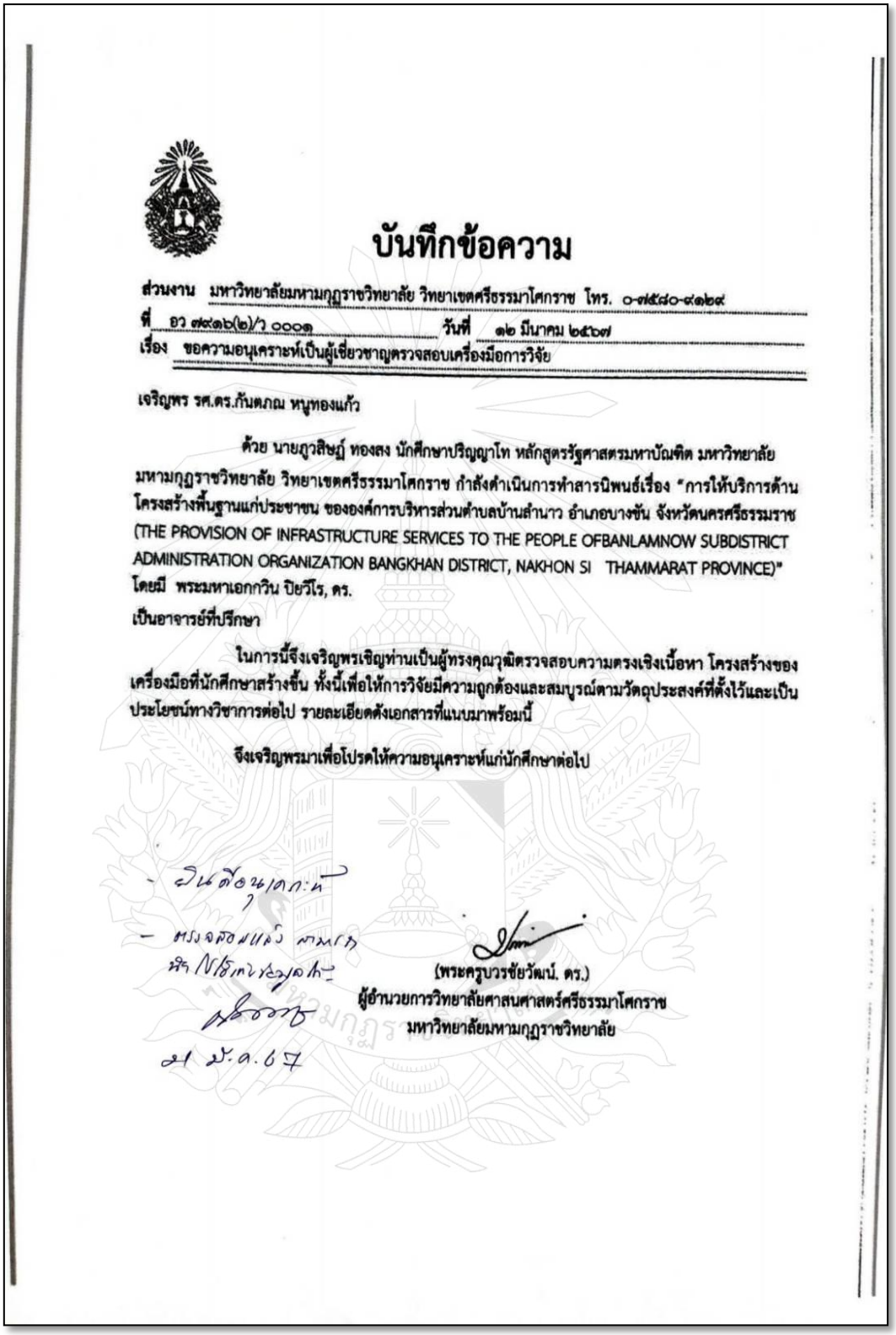
ขอเจริญพร

(พระครูบวรชัยวัฒน์. ดร.)
ผู้อำนวยการวิทยาลัยศาสนศาสตร์ศรีธรรมาโศกราช
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

- ยินดีอนุเคราะห์ตรวจสอบแล้ว สามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลได้

24-3-62

บัณฑิตศึกษา
โทร. ๐-๗๕๘๐-๙๑๒๘



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช โทร. ๐-๗๕๘๐-๙๑๒๙

ที่ อว ๗๙๑๖(๒)/ว ๐๐๐๑ วันที่ ๑๒ มีนาคม ๒๕๖๗

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เจริญพร รศ.ดร.กันตภณ หนูทองแก้ว

ด้วย นายภูวสิษฏ์ ทองสง นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช กำลังดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง "การให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานแก่ประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช (THE PROVISION OF INFRASTRUCTURE SERVICES TO THE PEOPLE OFBANLAMNOW SUBDISTRICT ADMINISTRATION ORGANIZATION BANGKHAN DISTRICT, NAKHON SI THAMMARAT PROVINCE)" โดยมี พระมหาเอกกวิน ปิยวิโร, ดร. เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา

ในการนี้จึงเจริญพรเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา โครงสร้างของเครื่องมือที่นักศึกษาสร้างขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้การวิจัยมีความถูกต้องและสมบูรณ์ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้และเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป รายละเอียดดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเจริญพรมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาต่อไป

(พระครูบวรชัยวัฒน์, ดร.)
ผู้อำนวยการวิทยาลัยศาสนศาสตร์ศรีธรรมาโศกราช
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

บันทึกข้อความ

ส่วนงาน มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช โทร. ๐-๗๕๘๐-๙๑๒๙

ที่ อว ๗๙๑๖(๒)/ว ๐๐๐๑ **วันที่** ๒๑ มีนาคม ๒๕๖๗

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน พระครูปลัด อธิษฐ์ สุวฑโฒ, ดร.

ด้วย นายภูวสิษฏ์ ทองสง นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช กำลังดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง "การให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานแก่ประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช (THE PROVISION OF INFRASTRUCTURE SERVICES TO THE PEOPLE OFBANLAMNOW SUBDISTRICT ADMINISTRATION ORGANIZATION BANGKHAN DISTRICT, NAKHON SI THAMMARAT PROVINCE)" โดยมี พระมหาเอกกวิน ปิยวีโร, ดร.เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา

ในการนี้จึงเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา โครงสร้างของเครื่องมือที่นักศึกษาสร้างขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้การวิจัยมีความถูกต้องและสมบูรณ์ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้และเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป รายละเอียดดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาต่อไป

(พระครูบวรชัยวัฒน์. ดร.)
ผู้อำนวยการวิทยาลัยศาสนศาสตร์ศรีธรรมาโศกราช
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

ภาคผนวก ค
หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวมรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช
๑๒๘ หมู่ที่ ๖ ตำบลนาพรุ อำเภอพระพรหม
จังหวัดนครศรีธรรมราช ๘๐๐๐๐
โทร. ๐-๗๕๘๐-๙๑๒๘-๙ www.ssc.mbu.ac.th

ที่ อว ๗๙๑๖(๒)/ว ๐๐๔๒

๒๕ มีนาคม ๒๕๖๗

เรื่อง ขอความร่วมมือเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย (สำหรับ Try out)
เจริญพร นายกองค์การบริหารส่วนตำบลวังหิน

ด้วย นายภูวสิษฏ์ ทองสง นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช กำลังดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง "การให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานแก่ประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช (THE PROVISION OF INFRASTRUCTURE SERVICES TO THE PEOPLE OFBANLAMNOW SUBDISTRICT ADMINISTRATION ORGANIZATION BANGKHAN DISTRICT, NAKHON SI THAMMARAT PROVINCE)" โดยมี พระมหาเอกกวิน ปิยวีโร, ดร.เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา

ในการทำสารนิพนธ์เรื่องนี้ นักศึกษามีความประสงค์ขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย (สำหรับ Try out) ในพื้นที่ของท่าน เพื่อนำข้อมูลที่ได้ใช้ประกอบการวิจัย ซึ่งจะเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป ทางมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงจะได้รับความอนุเคราะห์ด้วยดีจากท่าน จึงขออนุโมทนาขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

จึงเจริญพรมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาต่อไป

ขอเจริญพร

(พระครูบวรชัยวัฒน์, ดร.)
ผู้อำนวยการวิทยาลัยศาสนศาสตร์ศรีธรรมาโศกราช
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

บัณฑิตศึกษา
โทร. ๐-๗๕๘๐-๙๑๒๘

(นางวันทนีย์ วัฒนานุรักษ์)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลวังหิน

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช
๑๒๘ หมู่ที่ ๖ ตำบลนาพรุ อำเภอพระพรหม
จังหวัดนครศรีธรรมราช ๘๐๐๐๐
โทร.๐-๗๕๘๐-๙๑๒๘-๙ www.ssc.mbu.ac.th

ที่ อว ๗๙๑๖(๒)/ว ๐๐๐๒

๒๕ มีนาคม ๒๕๖๗

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย
เจริญพร นายสมคิด เกื้อกูล

ด้วย นายภูวสิษฏ์ ทองสง นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช กำลังดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “การให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานแก่ประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช (THE PROVISION OF INFRASTRUCTURE SERVICES TO THE PEOPLE OFBANLAMNOW SUBDISTRICT ADMINISTRATION ORGANIZATION BANGKHAN DISTRICT, NAKHON SI THAMMARAT PROVINCE)” โดยมี พระมหาเอกกวิน ปิยวิโร, ดร.เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาตให้ นายภูวสิษฏ์ ทองสง ได้เก็บรวบรวมข้อมูล (สัมภาษณ์) เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการทำสารนิพนธ์ต่อไป สำหรับ วัน เวลา นั้น นักศึกษาจะเป็นผู้มาติดต่อกับท่านด้วยตนเอง

จึงเจริญพรมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาด้วยและขออนุโมทนาขอบคุณ มา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร

(พระครูบวรชัยวัฒน์, ดร.)
ผู้อำนวยการวิทยาลัยศาสนศาสตร์ศรีธรรมาโศกราช
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

บัณฑิตศึกษา
โทร. ๐-๗๕๘๐-๙๑๒๘

ยินดีอนุเคราะห์ในการสัมภาษณ์
(นายสมคิด เกื้อกูล)
๑๐ เม.ย. ๖๗

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช
๑๒๘ หมู่ที่ ๖ ตำบลนาพรุ อำเภอพระพรหม
จังหวัดนครศรีธรรมราช ๘๐๐๐๐
โทร.๐-๗๕๘๐-๙๑๒๘-๙ www.ssc.mbu.ac.th

ที่ อว ๗๙๑๖(๒)/ว ๐๐๐๒

๒๕ มีนาคม ๒๕๖๗

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย
เจริญพร นายสุเทพ ภักดีโชติ

ด้วย นายภูวสิษฏ์ ทองสง นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช กำลังดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง "การให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานแก่ประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช (THE PROVISION OF INFRASTRUCTURE SERVICES TO THE PEOPLE OFBANLAMNOW SUBDISTRICT ADMINISTRATION ORGANIZATION BANGKHAN DISTRICT, NAKHON SI THAMMARAT PROVINCE)" โดยมี พระมหาเอกกวิน ปิยวีโร, ดร.เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาตให้ นายภูวสิษฏ์ ทองสง ได้เก็บรวบรวมข้อมูล (สัมภาษณ์) เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการทำสารนิพนธ์ต่อไป สำหรับ วัน เวลา นั้น นักศึกษาจะเป็นผู้มาติดต่อกับท่านด้วยตนเอง

จึงเจริญพรมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาด้วยและขออนุโมทนาขอบคุณ มา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร

(พระครูบวรชัยวัฒน์, ดร.)
ผู้อำนวยการวิทยาลัยศาสนศาสตร์ศรีธรรมาโศกราช
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

บัณฑิตศึกษา
โทร. ๐-๗๕๘๐-๙๑๒๘

๐๔ เลขาธิ
- ยินดีในคำสัมภาษณ์

๑๐- เม.ย.- ๖๗

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช
๑๒๘ หมู่ที่ ๖ ตำบลนาพรุ อำเภอพระพรหม
จังหวัดนครศรีธรรมราช ๘๐๐๐๐
โทร. ๐-๗๕๘๐-๙๑๒๘-๙ www.ssc.mbu.ac.th

ที่ อว ๗๙๑๖(๒)/ว ๐๐๐๒

๒๕ มีนาคม ๒๕๖๗

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย
เจริญพร นางสาวนีย์ อักษรกาญจน์

ด้วย นายภูวสิษฏ์ ทองสง นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช กำลังดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง "การให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานแก่ประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช (THE PROVISION OF INFRASTRUCTURE SERVICES TO THE PEOPLE OFBANLAMNOW SUBDISTRICT ADMINISTRATION ORGANIZATION BANGKHAN DISTRICT, NAKHON SI THAMMARAT PROVINCE)" โดยมี พระมหาเอกกวิน ปิยวิโร, ดร.เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาตให้ นายภูวสิษฏ์ ทองสง ได้เก็บรวบรวมข้อมูล (สัมภาษณ์) เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการทำสารนิพนธ์ต่อไป สำหรับ วัน เวลา นั้น นักศึกษาจะเป็นผู้มาติดต่อกับท่านด้วยตนเอง

จึงเจริญพรมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาด้วยและขออนุโมทนาขอบคุณ มา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร

(พระครูบวรชัยวัฒน์, ดร.)
ผู้อำนวยการวิทยาลัยศาสนศาสตร์ศรีธรรมาโศกราช
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

บัณฑิตศึกษา
โทร. ๐-๗๕๘๐-๙๑๒๘

ขอสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย
นางสาวนีย์ อักษรกาญจน์

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช
๑๒๘ หมู่ที่ ๖ ตำบลนาพรุ อำเภอพระพรหม
จังหวัดนครศรีธรรมราช ๘๐๐๐๐
โทร. ๐-๗๕๘๐-๙๑๒๘-๙ www.ssc.mbu.ac.th

ที่ อว ๗๙๑๖(๒)/ว ๐๐๐๒

๒๕ มีนาคม ๒๕๖๗

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย
เจริญพร นายเจนวิทย์ ทองในเมือง

ด้วย นายภูวสิษฏ์ ทองสง นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช กำลังดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง "การให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานแก่ประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช (THE PROVISION OF INFRASTRUCTURE SERVICES TO THE PEOPLE OFBANLAMNOW SUBDISTRICT ADMINISTRATION ORGANIZATION BANGKHAN DISTRICT, NAKHON SI THAMMARAT PROVINCE)" โดยมี พระมหาเอกกวิน ปิยวีโร, ดร.เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาตให้ นายภูวสิษฏ์ ทองสง ได้เก็บรวบรวมข้อมูล (สัมภาษณ์) เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการทำสารนิพนธ์ต่อไป สำหรับ วัน เวลา นั้น นักศึกษาจะเป็นผู้มาติดต่อกับท่านด้วยตนเอง

จึงเจริญพรมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาด้วยและขออนุโมทนาขอบคุณ มา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร

(พระครูบวรชัยวัฒน์, ดร.)
ผู้อำนวยการวิทยาลัยศาสนศาสตร์ศรีธรรมาโศกราช
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

บัณฑิตศึกษา
โทร. ๐-๗๕๘๐-๙๑๒๘

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช
๑๒๘ หมู่ที่ ๖ ตำบลนาพรุ อำเภอพระพรหม
จังหวัดนครศรีธรรมราช ๘๐๐๐๐
โทร.๐-๗๕๘๐-๙๑๒๘-๙ www.ssc.mbu.ac.th

ที่ อว ๗๙๑๖(๒)/ว ๐๐๐๒

๒๕ มีนาคม ๒๕๖๗

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย
เจริญพร นายประจักษ์ พันนาสี

ด้วย นายภูวสิษฏ์ ทองสง นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช กำลังดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง "การให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานแก่ประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช (THE PROVISION OF INFRASTRUCTURE SERVICES TO THE PEOPLE OFBANLAMNOW SUBDISTRICT ADMINISTRATION ORGANIZATION BANGKHAN DISTRICT, NAKHON SI THAMMARAT PROVINCE)" โดยมี พระมหาเอกกวิน ปิยวีโร, ดร.เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาตให้ นายภูวสิษฏ์ ทองสง ได้เก็บรวบรวมข้อมูล (สัมภาษณ์) เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการทำสารนิพนธ์ต่อไป สำหรับ วัน เวลา นั้น นักศึกษาจะเป็นผู้มาติดต่อกับท่านด้วยตนเอง

จึงเจริญพรมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาด้วยและขออนุโมทนาขอบคุณ มา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร

(พระครูบวรชัยวัฒน์, ดร.)
ผู้อำนวยการวิทยาลัยศาสนศาสตร์ศรีธรรมาโศกราช
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

บัณฑิตศึกษา
โทร. ๐-๗๕๘๐-๙๑๒๘

ยินดีให้ความอนุเคราะห์สัมภาษณ์
(ประจักษ์ พันนาสี)
๑๐ เม.ย. ๖๗

ภาคผนวก ง
แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย



แบบสอบถาม
เรื่อง
การศึกษาเรื่อง การให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามที่จัดทำขึ้นสำหรับการศึกษา เพื่อศึกษาการให้บริการ และเพื่อให้ได้ข้อเสนอแนวทางในการให้บริการโครงสร้างพื้นฐานแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช จึงขอความร่วมมือมายังประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว กรุณาตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง เพราะผู้ศึกษาจะเก็บข้อมูลเหล่านี้ไว้เป็นความลับ และจะวิเคราะห์โดยภาพรวม

การตอบแบบสอบถามนี้จะไม่มีผลกระทบใด ๆ จากการตอบแบบสอบถามแต่ประการใด ผู้วิจัยขอขอบพระคุณที่ได้กรุณาสละเวลาอันมีค่าของท่านในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้ด้วย

แบบสอบถามนี้ มีทั้งหมด 3 ส่วน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช

ขอขอบพระคุณ
ภูวสิษฏ์ ทองสง
นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ค้าชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หรือเติมข้อความลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ
   - ☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง
2. อายุ
   - ☐ 1) ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 2) 20 – 35 ปี
   - ☐ 3) 36 – 45 ปี ☐ 4) 46 – 55 ปี
   - ☐ 5) 55 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา
   - ☐ 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ 2) ปริญญาตรี ☐ 3) สูงกว่าปริญญาตรี
   - ☐ 4) อื่น ๆ (ระบุ) .....
4. อาชีพ
   - ☐ 1) นักเรียน/นักศึกษา ☐ 2) รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
   - ☐ 3) พนักงานบริษัทเอกชน ☐ 4) ค้าขาย/ทำธุรกิจส่วนตัว
   - ☐ 5) เกษตรกร ☐ 6) แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณอายุ
   - ☐ 7) อื่น ๆ (ระบุ) .....
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท)
   - ☐ 1) น้อยกว่า 15,000 บาท ☐ 2) 15,001 – 25,000 บาท
   - ☐ 3) 25,001 – 35,000 บาท ☐ 4) 35,001 – 45,000 บาท
   - ☐ 5) มากกว่า 45,001 บาท

มหามกุฏราชวิทยาลัย

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นท่านมากที่สุด

ระดับความเห็น

5 = เห็นด้วยมากที่สุด 4 = เห็นด้วยมาก 3 = เห็นด้วยปานกลาง
2 = เห็นด้วยน้อย 1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด

ประเด็นการประเมิน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด (5)	เห็นด้วยมาก (4)	เห็นด้วยปานกลาง (3)	เห็นด้วยน้อย (2)	เห็นด้วยน้อยที่สุด (1)
ด้านถนน					
1.ท่านได้รับความสะดวกในการใช้ถนนเพื่อสัญจรภายในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของ อบต.บ้านลำนาวเพียงใด					
2.ท่านมีความพึงพอใจในการช่วยเหลือเมื่อได้รับความเดือดร้อนในการใช้เส้นทางเพียงใด					
3.ท่านมีความพึงพอใจต่อสภาพการใช้งานของถนนในเขตพื้นที่ ความรับผิดชอบของ อบต.บ้านลำนาว					
4.ท่านมีความพึงพอใจในการซ่อมแซมถนนหลังได้รับความเสียหายเพียงใด					
5. ท่านมีความพึงพอใจหลังการซ่อมแซมถนนเพียงใด					
ด้านไฟฟ้าส่องสว่าง					
1. ไฟฟ้าสาธารณะหมู่บ้านของท่านมีความสว่างเพียงพอเพียงใด					
2. การติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะในหมู่บ้านของท่านมีความเหมาะสมเพียงใด					
3.ไฟฟ้าสาธารณะในหมู่บ้านของท่านเกิดความชำรุดเสียหายเพียงใด					
4. เจ้าหน้าที่มีการดูแลซ่อมแซมไฟฟ้าที่ชำรุดในหมู่บ้านของท่านเพียงใด					
5.การซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างภายในหมู่บ้านของท่านมีบริการที่ดีเพียงใด					
ด้านประปา					
1.ความเพียงพอของการบริการจ่ายน้ำประปาภายในหมู่บ้านของท่านดีเพียงใด					
2.การให้บริการซ่อมแซม และปรับปรุง ภายในหมู่บ้าน ของท่านมีความรวดเร็วเพียงใด					
3. ราคาค่าบริการน้ำประปาภายในหมู่บ้านของท่านเหมาะสมเพียงใด					

ประเด็นการประเมิน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด (5)	เห็นด้วยมาก (4)	เห็นด้วยปานกลาง (3)	เห็นด้วยน้อย (2)	เห็นด้วยน้อยที่สุด (1)
4. เจ้าหน้าที่จดหน่วยมิเตอร์น้ำประปาภายในหมู่บ้านของท่านมีความเที่ยงตรงเพียงใด					
5. น้ำประปาภายในหมู่บ้านของท่านมีความสะอาดได้ มาตรฐานเพียงใด					
6. น้ำประปาภายในหมู่บ้านของท่านมีคุณภาพในด้านสี กลิ่น และรส เพียงใด					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

มหาวิทยาลัยราชภัฏ



แบบสัมภาษณ์

เรื่อง

การศึกษาเรื่อง การให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานแก่ประชาชนขององค์การบริหาร ส่วนตำบลบ้านลำนาว อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช

คำชี้แจง

1. แบบสัมภาษณ์สำหรับงานวิจัยฉบับนี้ เป็นการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลสำหรับงานวิจัย เรื่อง “การให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช” แบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

ตอนที่ 2 แนวทางในการให้บริการโครงสร้างพื้นฐานแก่ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

2. โปรดตอบคำถามตามสภาพที่เป็นจริง คำตอบของท่านมีคุณค่ายิ่งแก่การวิจัย เพราะจะทำให้ทราบข้อเท็จจริงอันจะนำไปสู่การศึกษาการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช ข้อมูลที่ท่านตอบจะไม่มีผลกระทบแก่ท่านแก่ย่างใด หากท่านรู้สึกไม่สบายใจสามารถไม่ตอบคำถามได้ ผู้วิจัยขอรับรองว่าข้อมูลที่ได้รับจากการสัมภาษณ์ครั้งนี้จะเป็นข้อมูลในภาพรวมเท่านั้นและจะดำเนินการให้สอดคล้องภายใต้เงื่อนไขจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ทุกประการ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณสำหรับความร่วมมือในการให้สัมภาษณ์ของท่านไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ

ภูวสิษฏ์ ทองสง

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช

ตอนที่ 1 ข้อมูลผู้ให้สัมภาษณ์

ชื่อ ผู้ให้สัมภาษณ์.....นามสกุล.....

ที่อยู่ปัจจุบัน .....หมู่ที่ .....ตำบล.....อำเภอ.....

จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....

วันและเวลาที่สัมภาษณ์ วัน.....ที่.....เดือน.....พ.ศ.....เวลา.....

ตำแหน่งงาน .....

ตอนที่ 2 แนวทางในการให้บริการโครงสร้างพื้นฐานแก่ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช

2.1 ตามทัศนคติของท่านแนวทางในการให้บริการโครงสร้างพื้นฐานแก่ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช **ด้านถนน** ควรเป็นอย่างไรบ้าง

.....

.....

2.2 ตามทัศนคติของท่านแนวทางในการให้บริการโครงสร้างพื้นฐานแก่ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช **ด้านไฟฟ้าส่องสว่าง** ควรเป็นอย่างไรบ้าง

.....

.....

2.3 ตามทัศนคติของท่านแนวทางในการให้บริการโครงสร้างพื้นฐานแก่ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช **ด้านประปา** ควรเป็นอย่างไรบ้าง

.....

.....

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ

ภาคผนวก จ

ผลการประเมินค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม/แบบสัมภาษณ์ และการคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ

การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Context Validity) ของแบบสอบถาม
โดยใช้เทคนิค IOC (Index Of Item Congruence)

เรื่อง การให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว
อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช

ข้อ	การให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			รวม	ค่า	สรุปผล	ข้อเสนอแนะ
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	(ΣX)	IOC		
ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล								
1	**เพศ** ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
2	**อายุ** ☐ 1. ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 2. 20-35 ปี ☐ 3. 36-45 ปี ☐ 4. 46-55 ปี ☐ 5. 55 ปีขึ้นไป	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
3	**ระดับการศึกษา** ☐ 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ 2. ปริญญาตรี ☐ 3. สูงกว่าปริญญาตรี ☐ 4. อื่น ๆ (ระบุ)	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
4	**อาชีพ** ☐ 1. นักเรียน/นักศึกษา ☐ 2. รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ☐ 3. พนักงานบริษัทเอกชน ☐ 4. ค้าขาย/ทำธุรกิจส่วนตัว ☐ 5. เกษตรกร ☐ 6. แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณอายุ ☐ 7. อื่น ๆ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
5	**รายได้ต่อเดือน**	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	

ข้อ	การให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			รวม	ค่า	สรุปผล	ข้อเสนอแนะ
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	(ΣX)	IOC		
	☐1. ต่ำกว่า 15,000 บาท ☐2. รายได้ 15,001-25,000 บาท ☐3. รายได้ 25,001-35,000 บาท ☐4. รายได้ 35,001-45,000 บาท ☐5. 45,001 บาทขึ้นไป							
ตอนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช								
ด้านถนน								
1	ท่านได้รับความสะดวกในการใช้ถนนเพื่อสัญจร ภายในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของ อบต.บ้านลำนาวเพียงใด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
2	ท่านมีความพึงพอใจในการช่วยเหลือเมื่อได้รับความเดือดร้อนในการใช้เส้นทางเพียงใด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
3	ท่านมีความพึงพอใจต่อสภาพการใช้งานของถนนในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของ อบต.บ้านลำนาว	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
4	ท่านมีความพึงพอใจในการซ่อมแซมถนนหลังได้รับความเสียหายเพียงใด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
5	ท่านมีความพึงพอใจหลังการซ่อมแซมถนนเพียงใด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
ด้านไฟฟ้าส่องสว่าง								
6	ไฟฟ้าสาธารณะหมู่บ้านของท่านมีความสว่างเพียงพอเพียงใด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
7	การติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะในหมู่บ้านของท่านมีความเหมาะสมเพียงใด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
8	ไฟฟ้าสาธารณะในหมู่บ้านของท่านเกิดความชำรุดเสียหายเพียงใด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
9	เจ้าหน้าที่มีการดูแลซ่อมแซมไฟฟ้าที่ชำรุดในหมู่บ้านของท่านเพียงใด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	

ข้อ	การให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน แก่ประชาชนขององค์การบริหาร ส่วนตำบลบ้านลำนาว อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			รวม	ค่า	สรุปผล	ข้อเสนอแนะ
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	(ΣX)	IOC		
10	การซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างภายในหมู่บ้านของท่านมีบริการที่ดีเพียงใด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
ด้านประปา								
11	ความเพียงพอของการบริการจ่ายน้ำประปาภายในหมู่บ้านของท่านดีเพียงใด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
12	การให้บริการซ่อมแซม และปรับปรุง ภายในหมู่บ้าน ของท่านมีความรวดเร็วเพียงใด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
13	ราคาค่าบริการน้ำประปาภายในหมู่บ้านของท่านเหมาะสมเพียงใด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
14	เจ้าหน้าที่จดหน่วยมิเตอร์น้ำประปาภายในหมู่บ้านของท่านมีความเที่ยงตรงเพียงใด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
15	น้ำประปาภายในหมู่บ้านของท่านมีความสะอาดได้ มาตรฐานเพียงใด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
16	น้ำประปาภายในหมู่บ้านของท่านมีคุณภาพในด้านสี กลิ่น และรส เพียงใด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม								
1	ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	

สรุป การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Context Validity) ของแบบสอบถาม
โดยใช้เทคนิค IOC (Index Of Item Congruence)
เรื่อง การให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว
อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช

ข้อ	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			รวม	ค่า	สรุปผล	ข้อเสนอแนะ
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	(ΣX)	IOC		
ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล							
1	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
2	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
3	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
4	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
5	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช							
ด้านถนน							
1	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
2	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
3	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
4	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
5	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
ด้านไฟฟ้าส่องสว่าง							
6	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
7	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
8	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
9	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
10	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
ด้านประปา							
11	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
12	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
13	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	

ข้อ	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			รวม	ค่า	สรุปผล	ข้อเสนอแนะ
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	(ΣX)	IOC		
14	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
15	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
16	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม							
1	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	

ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม
เรื่อง การให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว
อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช
แต่ละข้อมีค่า 1.00

ความเห็น

เครื่องมือการวิจัยแบบสอบถาม ได้รับการตรวจสอบแล้ว ว่ามีความถูกต้อง สามารถใช้สร้างแบบสอบถามเชิงสถิติเพื่อการวิจัยของนักศึกษาในเรื่องนี้ได้

(พระมหาเอกกวิน ปิยวิโร, ดร.)
อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Context Validity) ของแบบสัมภาษณ์
โดยใช้เทคนิค IOC (Index Of Item Congruence)
เรื่อง การให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานแก่ประชาชนขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลบ้านลำนาว อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช

ข้อ	การให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			รวม	ค่า	สรุปผล	ข้อเสนอแนะ
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	(ΣX)	IOC		
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์								
1	ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์	+1	+1	+1	3	1		
ตอนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับแนวทางการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช								
1	ตามทัศนคติของท่าน การให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านถนน ควรเป็นอย่างไรบ้าง	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
2	ตามทัศนคติของท่าน การให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านไฟฟ้าส่องสว่าง ควรเป็นอย่างไรบ้าง	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
3	ตามทัศนคติของท่าน การให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านประปา ควรเป็นอย่างไรบ้าง	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม								
1	ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	

มหาวิทยาลัยราชภัฏ

สรุป การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Context Validity) ของแบบสัมภาษณ์

โดยใช้เทคนิค IOC (Index Of Item Congruence)

เรื่อง การให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานแก่ประชาชนขององค์การบริหาร

ส่วนตำบลบ้านลำนาว อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช

ข้อ	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			รวม	ค่า	สรุปผล	ข้อเสนอแนะ
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	(ΣX)	IOC		
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์							
1	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
ตอนที่ 2 แนวทางแนวทางการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช							
1	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
2	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
3	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม							
1	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	

ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสัมภาษณ์

เรื่อง การให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานแก่ประชาชนขององค์การบริหาร

ส่วนตำบลบ้านลำนาว อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช

แต่ละข้อมีค่า 1.00

ความเห็น

เครื่องมือตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Context Validity) ของแบบสัมภาษณ์ ได้รับการตรวจสอบแล้ว ว่ามีความถูกต้อง สามารถใช้สร้างแบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัยของนักศึกษาในเรื่องนี้ได้



(พระมหาเอกกวิน ปิยวิโร, ดร.)

อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ
การให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานแก่ประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.973	16

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
a1	69.8667	45.223	.813	.971
a2	69.9000	43.886	.888	.970
a3	69.8667	44.671	.893	.970
a4	69.8667	45.982	.704	.973
a5	69.9333	45.237	.785	.972
b1	69.8667	45.085	.960	.969
b2	69.8667	45.085	.960	.969
b3	69.7333	47.099	.758	.972
b4	69.8333	45.316	.951	.969
b5	69.9000	44.300	.931	.969
c1	69.9000	44.645	.881	.970
c2	70.0333	43.206	.873	.971
c3	70.0000	44.621	.772	.972
c4	69.8667	47.430	.581	.974
c5	69.8000	46.993	.698	.973
c6	69.7667	46.737	.778	.972

ภาคผนวก ฉ

รูปภาพการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

รูปภาพการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ



นางวันทนีย์ วัฒนานุรักษ์
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลวังหิน
สัมภาษณ์วันที่ 5 เมษายน 2567

รูปภาพการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ



นายสุเทพ ภักดีโชติ

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว

สัมภาษณ์วันที่ 10 เมษายน 2567

รูปภาพการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ



นายเจนวิทย์ ทองในเมือง

รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว

สัมภาษณ์วันที่ 10 เมษายน 2567

รูปภาพการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ



นายประจักษ์ พันนาสี

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว

สัมภาษณ์วันที่ 10 เมษายน 2567

รูปภาพการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ



นางสวนีย์ อักษรกาญจน์

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว

สัมภาษณ์วันที่ 10 เมษายน 2567

รูปภาพการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ



นายสมคิด เกื้อกูล

ผู้อำนวยการกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาว

สัมภาษณ์วันที่ 10 เมษายน 2567

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล : นางภูวสิษฏ์ ทองสง

วัน/เดือน/ปีเกิด : 19 สิงหาคม 2525

สถานที่เกิด : โรงพยาบาลบางขัน จ.นครศรีธรรมราช

ที่อยู่ปัจจุบัน : 246 หมู่ที่ 1 ตำบลบ้านลำนาว อำเภอบางขัน
จังหวัดนครศรีธรรมราช 80360

ประวัติการศึกษา

2544 : **ปวส.** (เกษตรศาสตร์) พืชศาสตร์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

2546 : ป.ตรี วท.บ.พืชศาสตร์ (พืชผัก)
มหาวิทยาลัยแม่โจ้ (เชียงใหม่)

ประสบการณ์ทำงาน

2551 - 2555 : ผู้ประกอบการค้าส่งผลไม้สดตามฤดูกาล
ตลาดหัวอิฐ จ.นครศรีธรรมราช

2556 - 2563 : ผู้จัดการเขตภาคใต้ ฝ่ายขายและการตลาด
บริษัท อีสท์ เวสท์ ซีด จำกัด

2563 - 2564 : ผู้จัดการเขตภาคใต้ ฝ่ายขายและการตลาด
บริษัท ซิกม่าร์ อะโกรเทค จำกัด :

2565 - 2567 : ผู้จัดการแผนกสวนทุเรียน ฝ่ายบริหารสำนักงาน
บริษัท ผาทองแอชเช็ท จำกัด อ.ทุ่งสง จ.นครศรีธรรมราช

2567 - ปัจจุบัน : ผู้จัดการเขต ภาคใต้ บริษัท เอ.พี.อะโกรเทรด จำกัด