

แนวทางการพัฒนาการบริการโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าไทร จังหวัดพิจิตร

GUIDELINES FOR THE DEVELOPMENT OF INFRASTRUCTURE SERVICES OF THE ADMINISTRATIVE ORGANIZATION SAKLEK DISTRICT PHICHIT PROVINCE

อารยา โกวิท¹, ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศักดา ศิลปภักสินธุ์², ดร.พิมพ์นิภา ฤทธิบุตร³
นักศึกษารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม¹
ที่ปรึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม^{2,3}
ผู้รับผิดชอบบทความ : arayakowit@outlook.com

Araya Kowit¹, Assistant Professor Dr. sakda silapapisan², Dr.Pimnipa Rittibutr³
Student-Master of Public Administration, Siam Technology College¹
Advisor-Master of Public Administration, Siam Technology College^{2,3}
Corresponding author: arayakowit@outlook.com

วันที่รับบทความ (Received) 2 กุมภาพันธ์ 2565
วันที่ได้รับบทความฉบับแก้ไข (Revised) 10 มีนาคม 2565
วันที่ตอบรับบทความ (Accepted) 20 มิถุนายน 2565

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา
(1) สภาพและปัญหาการบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าไทร จังหวัด
พิจิตร และ (2) เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาการ
บริการโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วน
ตำบลหนองหญ้าไทร จังหวัดพิจิตร การศึกษาครั้งนี้
เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปี ขึ้นไปที่อาศัยอยู่
ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าไทร
จำนวน 329 คน โดยเลือกใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น
จำแนกตามหมู่บ้าน และสุ่มแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้
เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5
ระดับ จำนวน 60 ข้อ ซึ่งมีความเชื่อมั่นทั้งฉบับ
เท่ากับ 0.97 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่
ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย พบว่า (1) ประชาชนมีความ
คิดเห็นเกี่ยวกับสภาพและปัญหาการบริการด้าน
โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนอง
หญ้าไทร มีปัญหาโดยภาพรวมและรายด้านอยู่ระดับ
มาก (2) แนวทางการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าไทร ด้านการ

คมนาคมและการขนส่ง ต้องให้ประชาชนมีส่วนร่วมใน
การแก้ปัญหาของชุมชน ซ่อมแซมถนนที่ชำรุดให้อยู่ใน
สภาพที่ดี เพื่อให้ประชาชนใช้สัญจรเป็นเส้นทางขนส่ง
สินค้าของการเกษตรและท่องเที่ยวได้สะดวก ด้าน
ระบบไฟฟ้าและแสงสว่าง ควรตั้งหน่วยที่รับผิดชอบ
โดยเฉพาะโดยตรงเกี่ยวกับระบบไฟฟ้าสาธารณะ ให้
อิสระในการทำงานอย่างเต็มที่ เพื่อจะได้ทำงานอย่าง
รวดเร็วไม่ต้องผ่านกระบวนการหลายขั้นตอน พร้อม
ทั้งจัดงบประมาณอย่างเพียงพอ เพิ่มจุดติดตั้งโคมไฟ
สาธารณะอย่างทั่วถึง ด้านระบบประปา แก้ไขปัญหา
น้ำดิบเพื่อทำประปา เพิ่มการขุดเจาะบ่อบาดาลในการ
ผลิตน้ำประปาให้เพียงพอ ลดขั้นตอนการทำงาน ปรับ
เปลี่ยนเวลาในการจ่ายน้ำ เตรียมแผนแก้ปัญหาการรับ
ในสถานการณ์ฉุกเฉิน ด้านแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร
ควรสร้างขบวนการมีส่วนร่วมเพื่อทำแผนชุมชน ใน
การปรับปรุงระบบน้ำเพื่อสร้างความยั่งยืนในการแก้ไข
ปัญหาระยะยาว โครงการขุดลอกคูคลองเพื่อกักเก็บ
น้ำสำหรับทำเกษตรกรรม

คำสำคัญ: แนวทางพัฒนา โครงสร้างพื้นฐาน
องค์การบริหารส่วนตำบล

Abstract

The objectives of this research were to study (1) the condition and problems of infrastructure services of Nong Ya Sai Sub-district Administrative Organization and (2) to propose guidelines for the development of infrastructure services of Nong Ya Sai Sub-district Administrative Organization. This study was a quantitative research. The sample group used in this research consisted of 329 people aged 18 years and over residing in the Nong Ya Sai Sub-district Administrative Organization area, totaling 329 people. Classified by village and simple random. The tools used were a 5-level estimation scale questionnaires with 60 items with 0.97 confidence in the whole version. The statistics used in the data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation.

The study results showed that (1) people had opinions on the condition and problems of infrastructure services of Nong Ya Sai District Administration. There were problems overall and in each aspect at a high level. (2) Guidelines for the development of infrastructure of Nong Ya Sai Sub-district Administrative Organization. Transportation and transportation must involve the people in solving the problems of the community. Repairing damaged roads in good condition, so that people could use the commuters as agricultural and tourist freight routes. In electrical and lighting, the units that were responsible for the public electricity system should be set up directly in relation to the public electricity system. Giving you the freedom to work hard, so that you can work quickly without having to go through multiple processes, including adequately budget. Adding a thorough public lamp installation point to the plumbing system. Fixing raw water problem to do water supply. Increased drilling of groundwater wells in the production of adequate water supply. Reducing workflow, adjust, change water supply time. Preparing a solution to the emergency situation in the field of agricultural water resources, should create a participation movement to make a community plan. Improving the water system to ensure sustainability in

solving long-term problems. Dredging project for canals to store water for farming.

Keywords: Development Guidelines, Infrastructure Sub-district Administrative Organization

บทนำ

การปกครองท้องถิ่นถือเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งเป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจ รัฐบาลมอบอำนาจในการบริหารงานตามภารกิจต่าง ๆ และให้อิสระแก่ท้องถิ่นเพื่อปกครองตนเอง โดยเน้นให้ท้องถิ่นมีสิทธิในการปกครองตนเอง มีอิสระในการกำหนดทิศทางการบริหารท้องถิ่นของตนเอง ทั้งทางด้านการบริหารกำลังคน และงบประมาณ โดยเฉพาะอย่างยิ่งหน้าที่การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานจะต้องมีการกระจายอำนาจให้ประชาชนเข้ามาดำเนินการแก้ไขและตอบสนองความต้องการของชุมชน

ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 (แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2549) โดยมุ่งเน้นการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นเพื่อให้ท้องถิ่นได้จัดการบริหารงานของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพตรงต่อความต้องการ และต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ โดยกำหนดอำนาจหน้าที่ของท้องถิ่นไว้อย่างชัดเจนโดยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ในการจัดการระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตนเองโดยระบุไว้ในมาตรา 16 และมาตราที่ 14 รวมถึงการให้ท้องถิ่นมีสิทธิในการจัดเก็บภาษีบางส่วน เพื่อนำงบประมาณมาพัฒนาท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบลนั้นมีความสำคัญมากในปัจจุบัน เนื่องจากเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีขนาดเล็กที่สุดแต่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด โดยเฉพาะประชาชนในพื้นที่ชนบทองค์การบริหารส่วนตำบลและประชาชนจึงมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองตามระบอบประชาธิปไตย โดยในปัจจุบันกระบวนการพัฒนาทำให้เศรษฐกิจและสังคมมีการขยายตัวขึ้นอย่างรวดเร็ว การเปลี่ยนแปลงนี้ส่งผลให้ชนบทเปลี่ยนเป็นสังคมเมืองมากยิ่งขึ้นมีกิจกรรม

ทางเศรษฐกิจที่ซับซ้อนมากยิ่งขึ้น มีการลงทุนมากขึ้น ปริมาณการหมุนเวียนของเงินเพิ่มมากขึ้น ประกอบกับการจ้างงานมากขึ้น การเพิ่มของจำนวนประชากรในพื้นที่ ในขณะที่เดียวกันก็ส่งผลให้เกิดปัญหาด้านการให้บริการสาธารณะในด้านโครงสร้างพื้นฐานมากขึ้น เช่นเดียวกันในการรองรับการขยายตัวของสังคมในพื้นที่ ที่ผ่านมามีพื้นที่ตำบลหนองหญ้าไทร อำเภอสาทเหล็ก จังหวัดพิจิตร พบปัญหาด้านโครงสร้างส่วนใหญ่เกิดจากปัญหาด้านกายภาพ ซึ่งพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบลุ่มรับน้ำ ประสบกับปัญหาอุทกภัยในพื้นที่เป็นประจำทุกปี ทำให้ประสิทธิภาพระบบโครงสร้างพื้นฐานลดลง การนำนโยบายไปปฏิบัติพบว่า การให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน แผนงาน โครงการต่าง ๆ ที่ได้รับการพิจารณาจัดสรรเพื่อดำเนินการในพื้นที่ต่าง ๆ นั้น ในบางครั้งไม่ตรงกับความต้องการของประชาชนทำให้ปัญหาที่ควรได้รับการพัฒนาแก้ไขยังคงเป็นปัญหาต่อไป อีกทั้งยังมีปัญหาในความล่าช้าของการดำเนินงานทำให้เกิดปัญหาทับถมพอกพูนเป็นปัญหาที่จะส่งผลกระทบต่อการพัฒนาทางเศรษฐกิจ สังคม การเมืองและวัฒนธรรม ซึ่งหากปล่อยให้สภาพการณ์เป็นเช่นนี้โดยไม่มีการศึกษาหาแนวทางแก้ไขปัญหาก็จะส่งผลกระทบต่อความเป็นอยู่ที่ดีมีสุขของประชาชน ซึ่งจะไม่สอดคล้องตามรัฐธรรมนูญและนโยบายการพัฒนาประเทศและในการทำประชาคมวิเคราะห์ปัญหาความต้องการของประชาชน ส่วนใหญ่ปัญหาและความต้องการที่พบจะเป็นปัญหาด้านโครงสร้างพื้นฐาน ในด้านการคมนาคมขนส่งมีความต้องการที่จะให้ปรับปรุงเส้นทางที่ชำรุดเสียหายและขยายความกว้างขนาดของถนน อีกทั้งยังมีความต้องการที่จะให้ก่อสร้างเส้นทางในการคมนาคมเพิ่มเติม เนื่องจากถนนชำรุด เป็นหลุมบ่อในด้านระบบไฟฟ้าและแสงสว่างซึ่งยังไม่เพียงพอครอบคลุมในทุกพื้นที่ ด้านระบบประปายังมีปัญหาเรื่องระบบการจ่ายน้ำ ท่อประปารั่วแตกชำรุด ปัญหาน้ำเป็นตะกอน คุณภาพน้ำไม่ได้มาตรฐานในการอุปโภค บริโภค ระบบแหล่งน้ำเพื่อการเกษตรปริมาณน้ำมีไม่เพียงพอต่อปริมาณเกษตรกรที่ทำการเพาะปลูก ขาดแหล่งกักเก็บน้ำเพื่อกักน้ำไว้ใช้ดูหน้าแล้ง

จากปัญหาดังกล่าวมาข้างต้นสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพของการให้บริการโครงการต่าง ๆ ปัญหาความคุ้มค่าของงบประมาณในแต่ละโครงการ ซึ่งมีผลกระทบต่อคุณภาพของการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานตามความต้องการของประชาชนเพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ ทั้งนี้องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าไทร ในฐานะที่เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีอำนาจหน้าที่ในการดูแลชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนในพื้นที่ให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี ตามที่ได้บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 (แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 2 พ.ศ. 2549) ควรเร่งให้มีการพัฒนาปรับปรุงแก้ไข คุณภาพในการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจต่อการได้รับการบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน

การศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าไทร อำเภอสาทเหล็ก จังหวัดพิจิตร ครั้งนี้สืบเนื่องมาจากการนำปัญหาความต้องการและปัญหาที่เกิดขึ้นในท้องถิ่นด้านโครงสร้างพื้นฐานของประชาชนจากการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของท้องถิ่นที่ผ่านมามีทั้งข้อดี ข้อเสียและมีปัญหาเกิดขึ้นดังที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าไทร เพื่อที่จะนำผลที่ได้มาปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าไทรต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ไว้ดังนี้

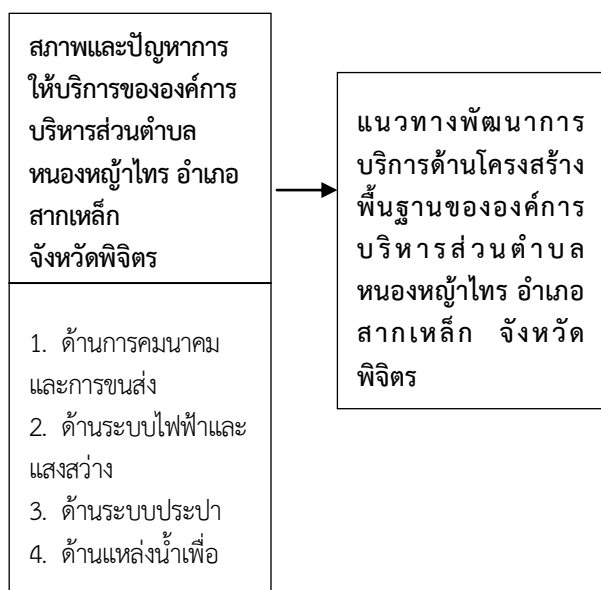
1. เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาการบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าไทร อำเภอสาทเหล็ก จังหวัดพิจิตร
2. เพื่อหาแนวทางการพัฒนาการบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าไทร อำเภอสาทเหล็ก จังหวัดพิจิตร

กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดในด้านการศึกษาสภาพและปัญหาการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าไทร อำเภอสากเหล็ก จังหวัดพิจิตร การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาสภาพและปัญหาการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน เพื่อที่จะนำผลของสภาพและปัญหาไปหาแนวทางการพัฒนาการบริการ ด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าไทร อำเภอสากเหล็ก จังหวัดพิจิตร ผู้วิจัยได้ค้นคว้าศึกษาแนวคิดและตัวแปร การให้บริการแบบทั่วไปและแนวคิดที่สามารถประยุกต์ใช้ในงานการให้บริการสาธารณะ ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำแนวคิดด้านหลักการให้บริการของชูวงศ์ ฉายะบุตร และโครงสร้างพื้นฐานของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ซึ่งมีองค์ประกอบของโครงสร้างพื้นฐานอยู่ 4 ด้าน มาสร้างกรอบแนวคิด ดังนี้

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



ภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา ทำการวิจัยในเนื้อหาเรื่อง แนวทางการพัฒนาการบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าไทร อำเภอสากเหล็ก จังหวัดพิจิตร

การวิจัยนี้มุ่งศึกษาสภาพและปัญหาการบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน เพื่อที่จะนำข้อมูลที่ได้มาเป็นแนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองหญ้าไทร โดยได้นำงานโครงสร้างพื้นฐานของ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ซึ่งมีองค์ประกอบของโครงสร้างพื้นฐาน 4 ด้าน มาเป็นกรอบในการศึกษา โดยแบ่งออกเป็น 4 งาน ดังนี้

1. ระบบการคมนาคมและการขนส่ง
2. ระบบไฟฟ้าและแสงสว่าง
3. ระบบน้ำประปา
4. ระบบแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร

และได้นำหลักการให้บริการตามแนวคิดของชูวงศ์ ฉายะบุตร (2535, น. 36) มาใช้ในการศึกษาการให้บริการ ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่

1. การให้บริการที่ตรงต่อความต้องการ
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ
3. การให้บริการแบบเสร็จสมบูรณ์
4. การให้บริการด้วยความถูกต้องตรวจสอบได้
5. ความเสมอภาคในการให้บริการ

1. ประชากร

ประชากร (Population) ได้แก่ ประชาชนในพื้นที่หมู่ที่ 1 ถึงหมู่ที่ 6 ตำบลหนองหญ้าไทร

อำเภอสากเหล็ก จังหวัดพิจิตร เป็นผู้มีอายุตั้งแต่อายุ 18 ปีขึ้นไป จำนวนทั้งสิ้น 1,836 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ได้แก่ ประชาชนในพื้นที่ตำบลหนองหญ้าไทร หมู่ที่ 1 ถึงหมู่ที่ 6 ที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป โดยการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณกรณีทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ตามแนวคิดของทาโรยามาเน (Yamane, 1973, อ้างถึงใน ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2549, น. 47) ซึ่งได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 329 คน กำหนดจำนวนตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Sampling) จำแนกตามหมู่บ้าน และใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบง่ายในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

3. ตัวแปรที่วิจัย

3.1 ตัวแปรต้น ได้แก่ สภาพและปัญหา การบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วน ตำบลหนองหญ้าไทร ตามหลักการให้บริการแบบครบ วงจรและงานด้านโครงสร้างพื้นฐานที่จัดบริการ

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ แนวทางพัฒนาการ บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วน ตำบลหนองหญ้าไทร อำเภอสาเหล็ก จังหวัดพิจิตร

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

ผลการวิจัยครั้งนี้ สามารถนำไปใช้

1. ทำให้ทราบถึงสภาพและปัญหาการ ให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหาร ส่วนตำบลหนองหญ้าไทร อำเภอสาเหล็ก จังหวัด พิจิตร ว่ามีลักษณะในการให้บริการเป็นอย่างไร

2. ทำให้ทราบถึงแนวทางการพัฒนาการ ให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหาร ส่วนตำบลหนองหญ้าไทร อำเภอสาเหล็ก จังหวัด พิจิตร ซึ่งจะทำให้ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล หนองหญ้าไทร สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยใน ครั้งนี้ไปปรับปรุงแก้ไขในการให้บริการด้านโครงสร้าง พื้นฐานให้มีประสิทธิภาพและตรงความต้องการของ ประชาชนในพื้นที่อย่างแท้จริง

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เรื่อง แนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วน อำเภอสาเหล็ก จังหวัดพิจิตร เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้ แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ขั้นตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบกำหนดคำตอบให้เลือกได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ เป็นคำถามลักษณะปลายปิด (Close-Ended Response Question) แบบเลือกตอบ

ตอนที่ 2 สภาพและปัญหาการบริการด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนอง หญ้าไทร อำเภอสาเหล็ก จังหวัดพิจิตร ผู้วิจัยใช้ลักษณะ คำถามมาตราส่วน 5 ระดับลักษณะ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

การสร้างและทดสอบเครื่องมือ

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. ศึกษาหลักการสร้างแบบสอบถามและหา คุณภาพแบบสอบถาม

3. ร่างแบบสอบถามให้ครอบคลุมตัวแปรที่จะ ทำการศึกษาและนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัย เพื่อแก้ไขปรับปรุงให้เรียบร้อย

4. นำแบบสอบถามเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 4 ท่าน เพื่อพิจารณาคำความตรงเชิงประจักษ์ (Face Validity) และนำผลคะแนนที่ได้จากผู้ทรงคุณวุฒิมา คำนวณหาค่า IOC ตามสูตร

คือ ให้คะแนน +1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถาม วัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์

ให้คะแนน 0 ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อคำถาม วัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์

ให้คะแนน -1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัด ไม่ได้ตรงตามวัตถุประสงค์

แล้วนำผลคะแนนที่ได้จากผู้ทรงคุณวุฒิ มาคำนวณหาค่า IOC ตามสูตร คือ เกณฑ์ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50-1.00 มีความเที่ยงตรงใช้ได้ และข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 ต้องปรับปรุง ยังใช้ไม่ได้

ผลที่หาค่า IOC แต่ละข้อคำถามที่ได้จาก ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 4 ท่าน ข้อคำถามจำนวน 60 ข้อ มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50-1.00 ทุกข้อแสดงว่าข้อคำถามมีความเที่ยงตรงสูงสามารถนำไปใช้ได้ ค่า IOC โดยรวม เท่ากับ 0.97

5. นำแบบสอบถามที่ได้รับการพิจารณา ตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิ มาปรับปรุงแก้ไขตาม คำแนะนำและเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา

6. นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาทำ การปรับปรุงแก้ไขให้เรียบร้อยแล้วนำไปทดลองใช้ (Try Out) กับผู้รับบริการที่เป็นประชาชนในพื้นที่ตำบลวังทับ ไทร อำเภอสาเหล็ก จังหวัดพิจิตร ที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป จำนวน 30 คน ที่ไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อมูลเพื่อ ตรวจสอบหาค่าความเชื่อมั่นของคำถาม (Reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient) ของครอน บาค (Cronbach)

วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยขอหนังสือแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัยสยามเทคโนโลยี ไปถึงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าไทร อำเภอสาเกเหล็ก จังหวัดพิจิตร เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัยและขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. จัดเตรียมแบบสอบถามให้เพียงพอแก่กลุ่มตัวอย่าง

3. ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามและจัดเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเองจำนวน 329 ชุด และได้กลับคืนมา 329 ชุด จากการลงพื้นที่เพื่อจัดเก็บข้อมูลพบปัญหาและอุปสรรคและ ข้อจำกัดในเรื่องเวลาของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งส่วนใหญ่เป็นประชาชนในพื้นที่ประกอบอาชีพเกษตรกร การลงพื้นที่เพื่อเก็บข้อมูลอยู่ในฤดูเก็บเกี่ยว จึงประสบปัญหาเรื่องเวลาไม่ตรงกันทำให้ต้องใช้ระยะเวลาในการลงพื้นที่หลายครั้งกว่าจะเก็บรวบรวมข้อมูลจนครบถ้วนตามที่ได้กำหนดไว้

4. นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบแล้วไปวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

ข้อมูลชั้นตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามนำมาหาค่าความถี่และร้อยละ

ข้อมูลชั้นตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพและปัญหาการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าไทร อำเภอสาเกเหล็ก จังหวัดพิจิตร วิเคราะห์โดยการคำนวณค่าเฉลี่ย $\bar{X}$ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยเกณฑ์ความคิดเห็นพิจารณาค่าเฉลี่ยแต่ละระดับแบบอิงเกณฑ์ (Criterion Reference) 5 ระดับ การกำหนดเกณฑ์จะต้องให้ทุกระดับมีช่วงคะแนนเท่ากันเป็นคะแนนสูงสุดคือ 5 คะแนนต่ำสุดคือ 1 ช่วงห่าง (พิสัย) ของคะแนนทั้งหมด = $5 - 1 = 4$ มี 5 ระดับ ดังนั้น แต่ละระดับจะมีช่วงห่าง = $4/5 = 0.8$

ระดับค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึงสภาพและปัญหาการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด

ระดับค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึงสภาพและปัญหาการให้บริการอยู่ในระดับมาก

ระดับค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึงสภาพและปัญหาการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง

ระดับค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึงสภาพและปัญหาการให้บริการอยู่ในระดับน้อย

ระดับค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึงสภาพและปัญหาการให้บริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ข้อมูลชั้นตอนที่ 3 นำข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์มาวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยวิธีการแจกแจงความถี่ เพื่อเรียงลำดับความสำคัญของแนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าไทร จากนั้นนำมาวิเคราะห์อีกครั้งโดยการบรรยายเชิงพรรณนาเพื่ออภิปรายผล

ผลการวิจัย

1. สภาพและปัญหาการบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าไทร อำเภอสาเกเหล็ก จังหวัดพิจิตร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านระบบการคมนาคมและการขนส่ง รองลงมาคือ ด้านระบบน้ำประปา และด้านระบบไฟฟ้าและแสงสว่าง และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านระบบแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร เมื่อพิจารณารายด้านสรุปได้ดังนี้

1.1 ด้านการคมนาคมและการขนส่ง สภาพและปัญหาการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าไทร อำเภอสาเกเหล็ก จังหวัดพิจิตร ในภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าการให้บริการตรงตามความต้องการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด

1.2 ด้านระบบไฟฟ้าและแสงสว่าง สภาพและปัญหาการบริการโครงสร้างพื้นฐานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านการให้บริการตรงตามความต้องการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด

1.3 ด้านระบบประปา สภาพและปัญหาการบริการโครงสร้างพื้นฐานในภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านการให้บริการตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดตรวจสอบได้ โดยทุกด้าน

มีระดับความคิดเห็นในการให้บริการโครงสร้างพื้นฐานระดับมาก

1.4 ด้านระบบแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร สภาพและปัญหาการให้บริการโครงสร้างพื้นฐานในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าการความเสมอภาคในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

2. แนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าไทร อำเภอสาขเหล็ก จังหวัดพิจิตร ผลการศึกษาสามารถสรุปได้ดังนี้

2.1 ด้านการคมนาคมและการขนส่ง พบว่าองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าไทร ควรมีการวางแผนสำรวจเส้นทางถนนในการซ่อมแซม ปรับปรุงและพัฒนาาระบบคมนาคมขนส่งให้มีสภาพดีพร้อมใช้งานอยู่เสมอ ควรลงพื้นที่พบปะเพื่อสำรวจความเดือดร้อนความต้องการของประชาชนในพื้นที่ และควรมีการกำหนดระยะเวลาในการดำเนินงานที่ชัดเจนและควรมีการวางแผนในการปฏิบัติงานในแต่ละครั้งให้เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดและควรมีแผนการติดตามประเมินผลตามโครงการที่ได้ดำเนินการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อทราบขั้นตอนการดำเนินงานและการวางแผนการแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2 ด้านระบบไฟฟ้าและแสงสว่าง พบว่าองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าไทร ควรมีแผนการติดตามประเมินผลตามโครงการที่ได้ดำเนินการอย่างสม่ำเสมอเพื่อทราบขั้นตอนการดำเนินงานและการวางแผนการแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ควรมีการวางแผนสำรวจในการซ่อมแซม ปรับปรุงและพัฒนาาระบบไฟฟ้าส่องสว่างให้มีสภาพดีพร้อมใช้งานอยู่เสมอ ควรลงพื้นที่พบปะเพื่อสำรวจความเดือดร้อนความต้องการของประชาชนในพื้นที่ และควรมีการกำหนดระยะเวลาในการดำเนินงานที่ชัดเจนและควรมีการวางแผนในการปฏิบัติงานในแต่ละครั้งให้เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด

2.3 ด้านระบบน้ำประปา พบว่าองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าไทร ควรมีการกำหนดระยะเวลาในการดำเนินงานที่ชัดเจน ควรมีการ

วางแผนในการปฏิบัติงานในแต่ละครั้งให้เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด และควรลงพื้นที่พบปะเพื่อสำรวจความเดือดร้อนความต้องการของประชาชนในพื้นที่ มีแผนการติดตามประเมินผลตามโครงการที่ได้ดำเนินการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อทราบขั้นตอนการดำเนินงานและการวางแผนการแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ และควรมีการวางแผนสำรวจในการซ่อมแซม ปรับปรุงและพัฒนาาระบบน้ำประปาให้มีสภาพดีพร้อมใช้งานอยู่เสมอ

2.4 ด้านแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร พบว่าองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าไทร ควรมีการวางแผนสำรวจในการซ่อมแซม ปรับปรุงและพัฒนาาระบบแหล่งน้ำทางการเกษตรให้มีสภาพดีพร้อมใช้งานอยู่เสมอ ควรมีแผนการติดตามประเมินผลตามโครงการที่ได้ดำเนินการอย่างสม่ำเสมอเพื่อทราบขั้นตอนการดำเนินงานและการวางแผนการแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ และควรลงพื้นที่พบปะเพื่อสำรวจความเดือดร้อนความต้องการของประชาชนในพื้นที่

อภิปรายผล

ผลการวิจัย เรื่อง แนวทางการพัฒนาการบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าไทร อำเภอสาขเหล็ก จังหวัดพิจิตร ผู้วิจัยพบว่าโดยภาพรวมของสภาพและปัญหาการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ทั้ง 4 ด้าน มีระดับสภาพและปัญหาการให้บริการอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. สภาพ และปัญหาการบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าไทร ด้านการคมนาคมและการขนส่ง ด้านระบบไฟฟ้าและแสงสว่าง ด้านระบบประปา และด้านแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร ในภาพรวมมีปัญหาในการให้บริการอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่างานที่ได้รับการก่อสร้าง/ติดตั้งไม่ได้มาตรฐานและเพียงพอกับความต้องการและความจำเป็นของประชาชนที่จะนำมาใช้ประโยชน์ เมื่อพบปัญหาข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่ผู้ออกสำรวจปัญหาล่าช้าปล่อยทิ้งปัญหาไม่เร่งดำเนินการแก้ไขโดยทันทีและระยะเวลาที่ใช้ในการแก้ไขปัญหาที่ล่าช้า งานที่ได้ก่อสร้าง/ติดตั้งและซ่อมแซมไม่อยู่

สภาพที่จะใช้งานได้อย่างสมบูรณ์และยาวนาน เนื่องจากการชำรุดเสียหายอยู่บ่อยครั้งการแก้ไข ปัญหาอาจไม่ตรงจุด รายการที่แสดงถึงงบประมาณ และวัสดุในการนำมาใช้ก่อสร้างอาจไม่มีความชัดเจน ประชาชนผู้รับบริการขาดการมีส่วนร่วมในการติดตาม การทำงานและรับรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการดำเนินงาน ของหน่วยงานน้อยมาก ผู้ให้บริการขาดความพร้อมที่จะให้บริการ ไม่สนใจต่อปัญหาที่เกิดขึ้น และมีความ ขัดแย้งระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการเป็นปัญหาใน การร่วมคิด ร่วมพัฒนาในพื้นที่ รวมถึงเรื่อง งบประมาณในการบริหารพัฒนามีจำนวนจำกัดส่งผล ให้ขาดแคลนวัสดุ อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัยใน การพัฒนารวมทั้งจำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติงานมีไม่ เพียงพอในการตอบสนองความต้องการของประชาชน ในการเข้าแก้ปัญหาอย่างทันที่ว่าการบริหารจัดการ ในเรื่องการให้บริการงานไม่มีการจัดลำดับความสำคัญ ก่อน – หลัง และปัญหาเรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่ ดำเนินการให้บริการเลือกปฏิบัติอำนวยความสะดวก ให้ผู้ใกล้ชิดเวลาติดต่องาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ของ ชลทิศ เสาแก้ว (2558) ที่ได้ศึกษาแนวทางการ พัฒนาการให้บริการ ด้านโครงสร้างพื้นฐานของ เทศบาลในจังหวัดกำแพงเพชร ซึ่งผลการวิจัยพบว่า สภาพและปัญหา การให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ของเทศบาลจังหวัดกำแพงเพชร ในด้านระบบการ คมนาคมและการขนส่ง ด้านไฟฟ้าและแสงสว่าง ด้าน ระบบประปา และด้านระบบแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร ภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับปานกลางค่อนข้าง น้อย เนื่องจากการที่ได้รับการก่อสร้าง/ติดตั้ง ขาดการ ทำประชาคมสำรวจปัญหาความต้องการและไม่มีการ สำรวจเส้นทาง/สถานที่ที่ดำเนินงาน ทำให้งานที่ออกมา นั้นไม่ตรงต่อความต้องการของประชาชน เวลาพบ ปัญหาข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่ออกสำรวจไม่ตรงตามเวลา ที่กำหนด การกำหนดระยะเวลาในการดำเนินงานไม่มีความชัดเจนและงานที่ให้บริการนั้นยังไม่มี ความทั่วถึง และครอบคลุมทุกพื้นที่ในเขตเทศบาล งบประมาณและ คุณภาพของวัสดุที่นำมาใช้ในการก่อสร้าง/ติดตั้ง เป็นไป ในทางลบไม่ได้เปิดเผย ผู้ให้บริการมีใบหน้าที่ยิ้มแย้ม พุดจาไม่สุภาพและน้ำเสียงที่แข็งกระด้างไม่สนใจคำติ ชมจากผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ ดังที่ ศิริวรรณ เสรี รัตน์ (2546) ได้ให้ความหมายของการให้บริการไว้ว่า

การให้บริการที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ คือ 1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ การบริการที่ดีต้อง มีเป้าหมายที่ผู้รับบริการเป็นหลักโดยผู้ให้บริการจะต้อง ถือว่าเป็นหน้าที่โดยตรงที่จะต้องพยายามกระทำอย่าง โดยอย่างหนึ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากที่สุด 2. ความคาดหวังของผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจำเป็นต้อง รับรู้และเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐาน ตลอดจน สำรวจความคาดหวังเฉพาะของผู้รับบริการ เพื่อสนอง ความต้องการการบริการให้ตรงกับความต้องการ ซึ่งจะ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ 3. ความพร้อมใน การให้บริการ ประสิทธิภาพการให้บริการขึ้นอยู่กับ ความพร้อมที่จะให้บริการในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ ภายใเวลาและรูปแบบที่ต้องการ 4. ความมีคุณค่า ของ การบริการ คุณภาพของการบริการที่ ตรงไปตรงมาไม่เอาเปรียบผู้รับบริการรวมทั้งความ พยายามที่จะทำให้ผู้รับบริการชอบและพอใจกับ บริการที่ได้รับยอมแสดงถึงคุณค่าของการบริการที่ดี ด้วยกันทั้งสิ้น 5. ความสุภาพในการให้บริการ การ ต้อนรับและการให้บริการด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส และท่าที ที่สุภาพอ่อนโยนของผู้ให้บริการแสดงถึง ความมีอัธยาศัยดีและบรรยากาศของการให้บริการที่ เป็นมิตรอบอุ่นและเป็นกันเอง ซึ่งจะส่งผลให้ ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับ 6. ความสนใจต่อการให้บริการ การให้ความสนใจอย่าง จริงจังของผู้รับบริการทุกระดับและทุกคนอย่างยุติธรรม หรือเท่าเทียมกันนับว่าเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด เพราะ ผู้รับบริการทุกคนต่างก็ต้องการได้รับการที่ดี ด้วยกันทั้งสิ้น 7. ความมีประสิทธิภาพในการให้บริการ ความสำเร็จของการให้บริการขึ้นอยู่กับความเป็นระบบที่ มีขั้นตอนในการบริการที่ชัดเจน และผลการวิจัยที่ได้ ศึกษาไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนะ มหบุญพาชัย (2558) ที่ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการด้าน โครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ซึ่งผลการวิจัยพบว่า สภาพการ ให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลพราน กระต่าย โดยภาพรวมทั้ง 3 ด้าน มีค่าเฉลี่ยสภาพการ ให้บริการอยู่ในระดับปานกลางและอยู่ในระดับมาก โดย เหตุผลเพราะว่างานด้านโครงสร้างพื้นฐานเป็นหน้าที่ หลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะต้องดูแล ประชาชนให้เป็นอย่างดี และเป็นองค์กรปกครองส่วน

ท้องถิ่นที่ได้รับมอบหมายอำนาจจากส่วนกลางลงมาสู่ท้องถิ่นเพื่อที่จะได้ให้บริการประชาชนอย่างใกล้ชิด

2. แนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าไทร อำเภอสาเกทเหล็ก จังหวัดพิจิตร สามารถอภิปรายผลวิจัย ดังนี้

2.1 ด้านการคมนาคมและการขนส่ง องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าไทร ควรมีการวางแผนสำรวจเส้นทางถนนในการซ่อมแซม ปรับปรุง และพัฒนาระบบคมนาคมขนส่งให้มีสภาพดีพร้อมใช้งานอยู่เสมอ ควรลงพื้นที่พบปะเพื่อสำรวจความเดือดร้อนความต้องการของประชาชนในพื้นที่ และควรมีการกำหนดระยะเวลาในการดำเนินงานที่ชัดเจน และควรมีการวางแผนในการปฏิบัติงาน ในแต่ละครั้งให้เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดและควรมีแผนการติดตามประเมินผลตามโครงการที่ได้ดำเนินการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อทราบขั้นตอนการดำเนินงานและการวางแผนการแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนะ มหบุญพาชัย (2558) ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ซึ่งผลการวิจัยได้เสนอแนะแนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานผู้บริหารและผู้นำชุมชนควรร่วมมือกันตรวจสอบคุณภาพวัสดุที่นำมาใช้ในการก่อสร้าง/ติดตั้งและดูความเรียบร้อยสมบูรณ์ของงาน และควรเพิ่มช่องทางการรับฟังปัญหาข้อร้องเรียน ของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่หรือระบบขั้นตอนของการให้บริการโดยตรงว่ามีข้อติดขัดหรือพบอุปสรรคปัญหาใดที่ส่งผลกระทบต่อ การให้บริการ เพื่อหาแนวทางพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานต่อไป และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมภพ ทบหลง และ ทักษิณ เหล่าสุวรรณ (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับงานพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาฏ อำเภอวังสราญ จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยให้ข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาด้านการก่อสร้าง ถนนว่าควรก่อสร้าง ให้เรียบร้อยและเกิดความ สะดวกสบายและการปรับปรุงซ่อมแซมถนนที่ชำรุดให้ ใช้งานได้อย่างรวดเร็ว การมีถนนที่เพียงพอต่อการใช้

งานถนนมีคุณภาพใช้งานได้ดี ความสะดวกในการใช้ ถนนเป็นเส้นทางสัญจร

2.2 ด้านระบบไฟฟ้าและแสงสว่าง องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าไทร ควรมีแผนการติดตามประเมินผลตามโครงการที่ได้ดำเนินการอย่างสม่ำเสมอเพื่อทราบขั้นตอนการดำเนินงานและ การวางแผนการแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ควรมีการวางแผนสำรวจในการซ่อมแซม ปรับปรุงและพัฒนาระบบไฟฟ้าส่องสว่างให้ มีสภาพดีพร้อมใช้งานอยู่เสมอ ควรลงพื้นที่พบปะเพื่อสำรวจความเดือดร้อนความต้องการของประชาชนในพื้นที่ และควรมีการกำหนดระยะเวลาในการดำเนินงาน ที่ชัดเจนและควรมีการวางแผนในการปฏิบัติงานในแต่ละครั้งให้เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปัญญา ลอดเกิด และสุริยจิรัส เตชะตันมื่นสกุล (2558) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินมาตรฐานการบริหารด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ผลการศึกษาพบว่า ในเขตรับผิดชอบ ด้านไฟฟ้าดำเนินการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะ (ไฟกิ่ง) ตามถนนสายหลักและจุดเสี่ยงต่างๆ อย่างครอบคลุม ในเขตหมู่บ้านและมีช่องทางการแจ้งเหตุไฟฟ้า สาธารณะขัดข้องในหลายช่องทาง ในการซ่อมแซม ปรับปรุงให้มีสภาพพร้อมใช้งานอยู่เสมอและสอดคล้อง กับผลงานวิจัยของ มาตุลี ดาราเรือง (2554) ได้ศึกษา เรื่อง แนวทางการพัฒนาการดำเนินงานโครงสร้างพื้นฐานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอไทร งาม จังหวัดกำแพงเพชร ซึ่งผลการวิจัยได้เสนอแนะแนว ทางการพัฒนาการดำเนินงานโครงสร้างพื้นฐาน ควรมี การควบคุมและตรวจสอบงานตามขั้นตอนการ ก่อสร้างอย่างเป็นระบบ อบต.ควรเพิ่มงบประมาณ ขยายเขตไฟฟ้าและควรจัดเจ้าหน้าที่ออกซ่อมแซม ทนที่ที่ได้รับแจ้ง

2.3 ด้านระบบน้ำประปา องค์การบริหาร ส่วนตำบลหนองหญ้าไทร ควรมีการกำหนดระยะเวลาใน การดำเนินงานที่ชัดเจน ควรมีการวางแผนในการ ปฏิบัติงานในแต่ละครั้งให้เป็นไปตามระยะเวลาที่ กำหนด และควรลงพื้นที่พบปะเพื่อสำรวจความ เดือดร้อนความต้องการของประชาชนในพื้นที่มี แผนการติดตามประเมินผลตามโครงการที่ได้

ดำเนินการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อทราบขั้นตอนการดำเนินงานและการวางแผนการแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ และควรมีการวางแผนสำรวจในการซ่อมแซม ปรับปรุงและพัฒนาาระบบน้ำประปาให้มีสภาพดีพร้อมใช้งานอยู่เสมอ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วาทีตต์ เรียมริมมะดัน (2556) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจที่มีต่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษานำมาใช้เป็นแนวทางการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านระบบน้ำประปาควรปรับปรุงคุณภาพน้ำให้ใสสะอาด สนับสนุนงบประมาณในการก่อสร้างทดแทนระบบประปาให้มีคุณภาพในการผลิตและมีมาตรฐานเพื่อความปลอดภัยในการอุปโภคบริโภค และเพิ่มความรวดเร็วในการซ่อมแซม และการสำรวจความเดือดร้อนความต้องการของประชาชนในพื้นที่ เพื่อให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่น มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ Marius (2013) ได้ศึกษาเรื่อง องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตเทศบาลลิ้นวี่: การวิเคราะห์หัตถกรรมที่มีศักยภาพ ผลการวิจัยพบว่า การให้บริการสาธารณะไม่ควรเป็นกระบวนการที่ดำเนินการแต่เพียงภาครัฐเพียงอย่างเดียว องค์การพัฒนากลุ่มเอกชนประชาชนควรเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาในรูปแบบต่างๆ ซึ่งเป็นการพัฒนาแบบบูรณาการทั้งภาครัฐและภาคประชาชนเพื่อการวางแผนการแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพตามความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

2.4 ด้านแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าไทร ควรมีการวางแผนสำรวจในการซ่อมแซม ปรับปรุงและพัฒนาาระบบแหล่งน้ำทางการเกษตรให้มีสภาพดีพร้อมใช้งานอยู่เสมอ ควรมีแผนการติดตามประเมินผลตามโครงการที่ได้ดำเนินการอย่างสม่ำเสมอเพื่อทราบขั้นตอนการดำเนินงานและการวางแผนการแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ และควรลงพื้นที่พบปะเพื่อสำรวจความเดือดร้อนความต้องการของประชาชนในพื้นที่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ บุญฤกษ์ ณ นคร, ไพรัตน์ นิคมหาดี, และกันตภณ หนูทองแก้ว (2563) ได้ศึกษาเรื่อง การให้บริการโครงสร้างพื้นฐานแก่ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าซึก อำเภอเมือง จังหวัด

นครศรีธรรมราช ผลการวิจัยให้ข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาการให้บริการโครงสร้างพื้นฐานด้านระบบจัดการน้ำ ควรมีการสร้างระบบประปาที่ได้มาตรฐานครบทุกหมู่บ้านและวางท่อระบายน้ำในจุดที่มีปัญหา การขุดลอกในจุดที่ตื้นเขิน และเพิ่มความรวดเร็วในการซ่อมแซม ควรจัดให้มีฝ่ายประชาสัมพันธ์ขององค์กรเพื่อสะดวก แก่ประชาชน ผู้มาติดต่อราชการ และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ NakHyeok (2021) ได้ศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์ความสามารถและประสิทธิภาพของรัฐบาลท้องถิ่นสำหรับการพัฒนาที่ยั่งยืน ผลการวิจัยพบว่า การพัฒนาโดยวัดจากปริมาณและคุณภาพของปัจจัยด้านทรัพยากรบุคคลและการเงินต่อประสิทธิภาพการทำงาน รัฐบาลท้องถิ่นจำเป็นต้องปรับปรุงคุณภาพความสามารถในการบริหารจัดการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการพัฒนาที่ยั่งยืน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1.1 ในการจัดประชาคมแต่ละครั้ง ต้องมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง เพื่อให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ ร่วมแก้ไขปัญหาให้ตรงจุด

1.2 เปิดโอกาสให้ประชาชนคัดเลือกตัวแทนของตนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบดูแลติดตามการทำงานในด้านโครงสร้างพื้นฐานอย่างแท้จริง เพื่อแสดงความโปร่งใสขององค์การบริหารส่วนตำบล และเสริมสร้างให้ประชาชนมีความหวงแหนและสวดส่องดูแลทรัพย์สินที่ได้ก่อสร้าง/ติดตั้งขึ้นในพื้นที่

1.3 ผู้บริหารหรือผู้มีอำนาจควรมีการเพิ่มบทลงโทษแก่เจ้าหน้าที่ที่ละเลยการปฏิบัติหน้าที่

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาสภาพการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลอื่นๆ ที่อยู่บริเวณใกล้เคียงกันพร้อมทั้งศึกษาตัวแปรอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

2.2 ควรศึกษาวิจัยในยุทธศาสตร์ด้านอื่น ๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าไทร อำเภอสาเหล็ก จังหวัดพิจิตร ดำเนินงานโดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลรูปแบบอื่น ๆ เช่น การสนทนากลุ่ม หรือ

การประชุมเชิงปฏิบัติการ เป็นต้น เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกและหลากหลายมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะทำให้สามารถแก้ไขปัญหาในพื้นที่ได้อย่างแท้จริง

2.3 ควรมีการวางแผนและบริหารจัดการเวลาในการลงพื้นที่ในการจัดเก็บข้อมูลให้เป็นระบบ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการรวบรวมและจัดเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง และลดระยะเวลาในการดำเนินการลงพื้นที่ เนื่องจากประชาชนในพื้นที่ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร และรับจ้าง นอกพื้นที่จึงทำให้ผู้วิจัยไม่สามารถจัดเก็บข้อมูลได้ภายในครั้งเดียวที่เข้าพบ เพื่อเป็นการลดขั้นตอนและระยะเวลาในการจัดเก็บข้อมูล การทำวิจัยครั้งต่อไป ควรคำนึงถึงปัญหาและข้อจำกัดในเรื่องต่าง ๆ และควรมีการวางแผนการลงพื้นที่จัดเก็บข้อมูล

บรรณานุกรม

- ชนะ มหบุญพาชัย. (2558). *แนวทางการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร*. (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร).
- ชลธิศ เสากแก้ว. (2558). *แนวทางการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลในจังหวัดกำแพงเพชร*. (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร).
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2535). *หลักปฏิบัติงานทะเบียนส่วนการทะเบียนทั่วไป สำนักบริหารการทะเบียน*. กรุงเทพฯ: วิทยาลัยการปกครอง.
- ดาริกา ดวงกลาง. (2554). *การมีส่วนร่วมของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานเทศบาลเมืองแสนสุขตำบลแสนสุข อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี*. (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา).
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2549). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS*. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ:ธรรมสาร.

ประภาพร ใจแก้วทิ. (2554). *แนวทางการพัฒนาการบริการเทศบาลนครแม่สอด*. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตร มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร).

พรรณนา เอมอู่สิน. (2553). *แนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลชนแดน อำเภอชนแดน จังหวัดเพชรบูรณ์*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยขอนแก่น).

ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์ และ อัจฉรา ขานิประศาสน์. (2545). *ระเบียบวิธีทฤษฎีวิจัย*. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดีการพิมพ์.

วาทีตต์ เรียมริมมะดัน. (2556). *ความพึงพอใจที่มีต่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา*. (วิทยานิพนธ์วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี).

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2546). *การวิจัยตลาด*. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.

สมโพธิ แก้วหนูนวล. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองธง อำเภอป่าบอน จังหวัดพัทลุง*. (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร).

สมภาพ ทบหลง และ ทักษิณณ์ เหล่าสุวรรณ. (2556). *ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับงานพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาภู อำเภอวังสราญ จังหวัดมหาสารคาม*. (รายงานการวิจัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม).

สมิต สัจฉกร. (2548). *ศิลปะการให้บริการ*. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.

อมรรัตน์ ชัยขรรค์เมือง. (2547). *การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชนย่อยภายในเขตเทศบาลศึกษากรณีเทศบาลตำบลแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี*. (รายงานการวิจัย, มหาวิทยาลัยบูรพา).