



ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการโครงสร้าง
พื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะนาว
อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี

Public opinion on the quality of infrastructure services of the
Tha Manao Subdistrict Administrative Organization,
Chai Badan District, Lop Buri Province

ทรงพล โสภาเจริญ¹, วาสิตา เกิดผล ประสพศักดิ์² & มยุรี รัตนเสริมพงศ์²
Songpon Sophacharoen¹, Wasita Kerdphol Prasopsak²
& Mayuri Rattanasermpong²

Corresponding author: plu.benjamin.19@gmail.com

Received:20/01/69 Revised: 16/02/69 Accepted: 17/02/69

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะนาว อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี และ 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน จำแนกตามปัจจัย

¹ นักศึกษา หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

² คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

¹ Master of Public Administration (Public Administration), Faculty of Humanities and Social Sciences, Thepsatri Rajabhat University

² Faculty of Humanities and Social Sciences, Thepsatri Rajabhat University



ส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างคือประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะนาว สุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ จำนวน 358 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติ Independent Samples t-test และค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) F-test โดยการเปรียบเทียบรายคู่ (LSD) ผลการวิจัยพบว่า

1) ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะนาว พบว่ามี 3 ด้านที่อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการบริหารจัดการขยะมูลฝอย รองลงมาคือ ด้านระบบไฟฟ้า และด้านก่อสร้างและบำรุงรักษาถนน และมี 1 ด้านที่อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการพัฒนาแหล่งน้ำสำหรับอุปโภคและบริโภค

2) เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ไม่มีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นปัจจัยด้านอาชีพที่มีความแตกต่างต่อการให้บริการด้านบริการโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะนาว อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ความคิดเห็นของประชาชน; คุณภาพการให้บริการโครงสร้างพื้นฐาน; องค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะนาว



Abstract

This research aimed to: 1. Examine public opinions regarding the quality of infrastructure services provided by the Tha Manao Subdistrict Administrative Organization, Chai Badan District, Lopburi Province; and 2. Compare public opinions on the quality of infrastructure services based on personal factors, namely gender, age, educational level, occupation, and monthly income. The sample group consisted of 358 residents living within the jurisdiction of the Tha Manao Subdistrict Administrative Organization, selected through stratified random sampling. Data were collected using questionnaires and analyzed with descriptive statistics (percentage, mean, and standard deviation) as well as inferential statistics, including the Independent Samples t-test and One-Way ANOVA (F-test), with pairwise comparisons conducted using the Least Significant Difference (LSD) method. The findings revealed that:

1. Public opinions on the quality of infrastructure services were rated at a high level in three areas: solid waste management, electricity systems, and road construction and maintenance. One area was rated at a moderate level, namely the development of water resources for consumption and household use.

2. When comparing public opinions by personal factors, it was found that gender, age, educational level, occupation, and monthly income did not significantly affect perceptions of infrastructure services. However,



occupation was the only factor that showed statistically significant differences at the 0.05 level in relation to opinions on infrastructure services provided by the Tha Manao Subdistrict Administrative Organization, Chai Badan District, Lopburi Province.

Keywords: Public opinion; the quality of infrastructure services;
Tha Manao subdistrict administrative organization

บทนำ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ให้ความสำคัญกับการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น โดยมีบทบัญญัติว่าด้วยการบริหารส่วนท้องถิ่นไว้ใน หมวด 9 และรัฐธรรมนูญ แห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ได้ยกระดับความสำคัญของการบริหารท้องถิ่นมากขึ้นกว่าเดิม โดยกำหนดรายละเอียดต่าง ๆ เพิ่มเติมใน หมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่น ครอบคลุมเรื่อง โครงสร้าง อำนาจหน้าที่ และความสัมพันธ์ระหว่างส่วนกลางและท้องถิ่นอย่างชัดเจน รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 การจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลมีพื้นฐานมาจากพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ซึ่งใช้เป็นกฎหมายหลักในการบริหารงานท้องถิ่นแทนประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 326 (13 ธันวาคม 2515) ต่อมาในปี พ.ศ. 2542 ได้มีการตรา พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2542 เพื่อปรับปรุงให้สอดคล้องกับ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 โดยมีการแก้ไขในประเด็นสำคัญ ได้แก่ โครงสร้างและที่มาของสมาชิกสภาตำบล



และองค์การบริหารส่วนตำบล อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล , บทบาทการมีส่วนร่วมของประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) จัดแบ่ง โครงสร้างภายในออกเป็น 3 หน่วยงานหลัก ได้แก่ 1) สำนักปลัด 2) ส่วนการคลัง และ 3) ส่วนโยธา (สถาบันพระปกเกล้า, 2566, หน้า 15) ซึ่งเป็นโครงสร้างที่ กำหนดไว้เพื่อรองรับการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับตำบล ให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในพื้นที่ โดยมี บทบัญญัติว่าด้วยการบริหารส่วนท้องถิ่นไว้ในหมวด 14 ซึ่งการตระหนักถึง ความสำคัญดังกล่าว แสดงให้เห็นถึงศักยภาพการบริหารประเทศ เพราะการ กระจายอำนาจบริหารสู่ท้องถิ่นเป็นเสมือนการกระจายอำนาจสู่ประชาชน และเน้น การบริหารด้วยคนในชุมชนของตนเองซึ่งจะส่งผลให้การบริหารและการแก้ปัญหา สามารถทำได้อย่างรวดเร็ว

ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2559 และฉบับที่ 3 พ.ศ. 2561 โดยกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาเพื่อพัฒนาและตอบสนองความ ต้องการของประชาชนในพื้นที่ โดยประเด็นด้านโครงสร้างพื้นฐาน ซึ่งประกอบด้วย การสนับสนุนก่อสร้าง ปรับปรุง บำรุงรักษาถนน สะพาน ทางเท้า ท่อระบายน้ำ และทำเทียบเรือ สนับสนุนปรับปรุงก่อสร้างเส้นทางคมนาคมในพื้นที่เกษตร สนับสนุนจัดหาแหล่งน้ำกระจายน้ำคลองชลประทานให้เพียงพอ และสะดวก รวดเร็ว สนับสนุนสร้างและบูรณะสาธารณูปการและไฟฟ้า และการจัดทำผังเมือง และการใช้ประโยชน์

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษา เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อ คุณภาพการให้บริการโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะนาว



อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี เพื่อที่จะรับทราบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการโครงสร้างพื้นฐาน ให้สามารถดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์โดยมีการวางแผนการดำเนินงานมาจากประชาชน โดยมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์และทราบถึงระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงาน ซึ่งงานวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะนาว ในการนำไปพัฒนาการบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับแผนพัฒนาท้องถิ่นโดยตรง จึงต้องการศึกษาระดับความคิดเห็นต่อการจัดบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานตามแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะนาว อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี ใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านก่อสร้างและบำรุงรักษาถนน 2) ด้านระบบไฟฟ้า 3) ด้านการพัฒนาแหล่งน้ำสำหรับอุปโภคและบริโภค และ 4) ด้านการบริหารจัดการขยะมูลฝอย เพื่อนำผลของการวิจัยไปเป็นข้อมูลสารสนเทศในการปรับปรุงการดำเนินงานตามแผนพัฒนาท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะนาว
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

บททวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็น



Good (อ้างถึงใน ประเสริฐ กุศลสนอง, 2555, หน้า 8) ให้ความหมายของความ คิดเห็นไว้ ได้แก่ 1. ความหมายทั่วไป หมายถึง ความเชื่อ ความเห็น ข้อพิจารณาความรู้สึก หรือทัศนที่ยังไม่ได้รับการพิสูจน์อย่างแน่นอน และยังขาด น้ำหนักทางเหตุผลหรือการวิเคราะห์ หรือกล่าวกว้าง ๆ ได้ว่า มีความเป็นไปได้ มากกว่าความรู้ 2. ความหมายเฉพาะ หมายถึง การพิจารณาหรือข้อวินิจฉัย อย่างมีแบบแผนจากแหล่งข้อมูลหรือบุคคลที่เชื่อถือได้ 3. ความคิดเห็นสาธารณะ หมายถึง การพิจารณาหรือข้อวินิจฉัยรวม ๆ ของกลุ่มคนในสังคมที่เกี่ยวข้องกับ ความเชื่อ หรือข้อเท็จจริง

สงวน คำรศ (อ้างถึงใน คณะกรรมการดำเนินงานการวิจัย, 2556, หน้า 15) กล่าวว่าความคิดเห็นเป็นการแสดงออกโดยการพูดหรือเขียนเกี่ยวกับทัศนคติหรือ ความเชื่อหรือค่านิยมของบุคคล ความคิดเห็นไม่เหมือนทัศนคติตรงที่ไม่ จำเป็นต้องแสดงความรู้ อารมณ์หรือการแสดงพฤติกรรมที่จะตอบสนองต่อสิ่ง สิ่ง หนึ่ง เป็นคำพูดพร้อมเหตุผลที่บุคคลคิดขึ้นมา และถ้าไม่มีคนเห็นด้วยก็อาจ เปลี่ยนคำพูดดังกล่าวได้ ดังนั้นบุคคลที่มีทัศนคติหรือความเชื่อหรือค่านิยมอย่าง ใดอย่างหนึ่ง แต่ถ้าไม่แสดงความคิดเห็นออกมาก็คงไม่มีบุคคลใดทราบเลยว่า บุคคลนั้นมีทัศนคติ ความเชื่อหรือค่านิยมเช่นใด

สรุปความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกทัศนคติจากความเชื่อ ความเห็น ความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง ด้วยการพูด การเขียน พิจารณาอาศัยความรู้หรือประสบการณ์ และสภาพแวดล้อมจากบุคคลที่ แสดงความรู้สึกทางด้านอารมณ์ต่อบุคคลได้ทั้งด้านบวก หรือด้านลบ จากการรับ ข้อมูลข่าวสาร ซึ่งความคิดเห็นเกิดจากการประเมินผลออกมาเป็นคำพูดอาจ เหมือนหรือแตกต่างกัน หรือได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากบุคคลอื่นได้



แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) เป็นแนวคิดด้านการจัดการที่องค์กรหรือหน่วยงานให้ความสำคัญในการสร้างและพัฒนาความสัมพันธ์กับผู้รับบริการเพื่อให้องค์กรสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมุ่งเน้นให้ความสำคัญ กับผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง (นวลิน เทียมแก้ว, 2556) มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการไว้แตกต่างกันไป

อมรรัตน์ บุญภา (2557, หน้า 55) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) หมายถึงความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ โดยคุณภาพการให้บริการเป็นองค์ประกอบสำคัญในการสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ การให้บริการที่มีคุณภาพ ควรตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งผู้ให้บริการต้องพยายามดำเนินการให้ตรงตาม ความต้องการเหล่านั้น ไม่ว่าจะเป็นในด้านเวลา สถานที่ และรูปแบบของบริการหากผู้รับบริการได้รับสิ่งที่ต้องการในเวลาเหมาะสม และในรูปแบบที่พึงพอใจ จะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของหน่วยงาน

ชญาณิชฐ์ โสรส (2559, หน้า 45) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) หมายถึง ความสามารถของผู้ให้บริการในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ โดยการนำเสนอการบริการที่ตรงกับความ ต้องการหรือความคาดหวังของผู้รับบริการ ถือเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการจำเป็นต้องดำเนินการเพราะจะช่วยให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจเมื่อได้รับในสิ่งที่ ต้องการ ดังนั้น คุณภาพการบริการจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยสร้างความ



แตกต่างกัน และทำให้องค์กรหรือหน่วยงานสามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งบรรลุวัตถุประสงค์ของการให้บริการได้อย่างเหมาะสม

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของ Parasuraman และ Berry (1988) ที่ได้รับการพัฒนาในรูปแบบที่เรียกว่า SERVQUAL Model ซึ่งถือเป็นกรอบการวิเคราะห์ที่สำคัญในการศึกษาคุณภาพการบริการ โดยมีจุดเน้นที่การเปรียบเทียบระหว่าง ความคาดหวังของผู้รับบริการ (expectations) และการรับรู้จริงจากการใช้บริการ (perceptions) Parasuraman และ Berry มองว่าคุณภาพการบริการไม่ใช่สิ่งที่องค์กรกำหนดเอง แต่เกิดจากการรับรู้ของลูกค้าเมื่อเปรียบเทียบสิ่งที่คาดหวังไว้กับสิ่งที่ได้รับจริง หากการรับรู้ตรงหรือสูงกว่าความคาดหวัง ลูกค้าจะพึงพอใจและมองว่าบริการมีคุณภาพ แต่หากต่ำกว่าความคาดหวังจะนำไปสู่ความไม่พอใจและการประเมินคุณภาพในเชิงลบ โมเดล SERVQUAL จึงถูกออกแบบขึ้นเพื่อวัดคุณภาพการบริการผ่าน 5 มิติหลัก ได้แก่ Tangibles (สิ่งที่จับต้องได้) เช่น อาคาร สถานที่ เครื่องมือ และบุคลากรที่สะท้อนภาพลักษณ์ขององค์กร Reliability (ความเชื่อถือได้) ความสามารถในการให้บริการที่ถูกต้องและสม่ำเสมอ Responsiveness (การตอบสนอง) ความรวดเร็วและความเต็มใจในการช่วยเหลือลูกค้า Assurance (ความมั่นใจ) ความรู้ ความสุภาพ และความน่าเชื่อถือของบุคลากร Empathy (ความเข้าใจและเอาใจใส่) การดูแลลูกค้าเป็นรายบุคคลและเข้าใจความต้องการเฉพาะ กล่าวโดยสรุป แนวคิดของ Parasuraman และ Berry (1988) ชี้ให้เห็นว่า คุณภาพการบริการเป็นผลลัพธ์จากการรับรู้ของลูกค้า ซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่



ได้รับจริง และการวัดคุณภาพบริการจึงต้องครอบคลุมทั้งด้านที่จับต้องได้และด้านที่เป็นประสบการณ์ทางจิตใจ เพื่อสะท้อนภาพรวมของการบริการอย่างแท้จริง

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการจัดการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน

จันจิรา จิตจง (2552, หน้า 30-31) กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะ ด้านโครงสร้างพื้นฐานนั้น เพื่อเป็นการให้บริการประชาชนซึ่งหากพิจารณาด้านรายละเอียดจะ พบว่า การให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานมีภารกิจที่เกี่ยวข้องเป็นงานบริการลำดับแรกที่ต้องจัดการบริหารส่วนตำบลจะต้องดำเนินการ ดังนี้

1. จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำ และทางบก
 - 1.1 ก่อสร้างสะพาน
 - 1.2 ก่อสร้างสะพานทางเดินเท้า
 - 1.3 ก่อสร้างถนน
 - 1.4 การปรับปรุงซ่อมแซมถนนสะพาน
2. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
 - 2.1 ติดตั้งระบบไฟฟ้าสาธารณะถนนซอย
 - 2.2 ปรับปรุงซ่อมแซมระบบไฟฟ้าสาธารณะ
3. ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภคและการเกษตรภายในชุมชน
 - 3.1 อุทกหนนการขยายท่อเมนประปา
 - 3.2 ก่อสร้างท่อระบายน้ำ



4. การสาธารณูปโภคและการก่อสร้างอื่น ๆ

4.1 การติดตั้งขยายโทรศัพท์

4.2 ก่อสร้างสัญญาณจราจร

4.3 ก่อสร้างสะพานลอยคนข้ามถนน

4.4 ป้ายบอกทาง

4.5 ป้ายบอกชื่อถนน

4.6 การเพิ่มช่องจราจรเพื่อลดปัญหาการจราจรติดขัด

5. การสาธารณูปโภค

5.1 ก่อสร้างอาคารห้องสมุด พิพิธภัณฑ์ ศูนย์ศิลปวัฒนธรรม

5.2 ก่อสร้างโรงเรียนวิทยาลัยและมหาวิทยาลัย

5.3 ก่อสร้างโรงพยาบาล สถานีอนามัย ศูนย์สาธารณสุข

5.4 ก่อสร้างสวนสาธารณะ สนามกีฬา

ที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงสรุปว่า การให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน คือ การดำเนินงานเกี่ยวกับระบบการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานที่มีความจำเป็นของชุมชน เพื่อรองรับความต้องการของชุมชน ประกอบด้วย ด้านการคมนาคม ด้านระบบระบายน้ำ ด้านระบบไฟฟ้า ด้านแหล่งน้ำและประปา และด้านการใช้ประโยชน์ที่ดิน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ด้านการคมนาคม หมายถึง การดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลที่เกี่ยวกับการก่อสร้างและปรับปรุงถนน สะพาน และทางเดินเท้าให้อยู่ในสภาพที่ดี การสร้างถนนเชื่อมภายในชุมชน มีการติดตั้งบำรุงรักษาเครื่องหมายจราจร ติดป้ายทางร่วม ทางแยก ให้สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจนอยู่เสมอ เพื่อลดอุบัติเหตุในพื้นที่และเขตชุมชน



2. ด้านระบบไฟฟ้า หมายถึง การดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ เกี่ยวกับการติดตั้งและซ่อมแซมระบบไฟฟ้าส่องสว่างตามถนนและจุดเสี่ยง และสถานที่สาธารณะอย่างเพียงพอและสม่ำเสมอ เพื่อลดอุบัติเหตุและอาชญากรรมต่าง ๆ ภายในชุมชน และการติดตั้งขยายเขตและซ่อมแซมดูแลรักษาการใช้ไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์อย่างทั่วถึงและสม่ำเสมอ

3. ด้านระบบระบายน้ำ หมายถึง การดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ เกี่ยวกับการจัดสร้างและบำรุงซ่อมแซมทางระบายน้ำ หรือท่อระบายน้ำอย่างทั่วถึงและสม่ำเสมอ มีการขุดลอกแหล่งน้ำที่ตื้นเขินในฤดูแล้งสำหรับรองรับการเก็บกักน้ำในฤดูฝนให้เพียงพอกับคนในชุมชน และการบำรุงรักษาคลองแหล่งน้ำและแหล่งน้ำสาธารณะ สำหรับการเกษตร เช่น ลอกกลางน้ำ คูคลอง

4. ด้านแหล่งน้ำและประปา หมายถึง การดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ เกี่ยวกับการขยายพื้นที่การให้บริการด้านประปาอย่างเพียงพอภายในชุมชน เพื่อในการอุปโภค-บริโภค และมีความสะอาดปลอดภัย และเพียงพอต่อความต้องการของคนในชุมชน มีการซ่อมแซม/ปรับปรุง ระบบประปาภายในหมู่บ้านอย่างทันทั่วถึง และการจัดสรรน้ำเพื่อการเกษตรอย่างเพียงพอ

5. ด้านการใช้ประโยชน์ที่ดิน หมายถึง การดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ เกี่ยวกับการจัดให้มีสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ สวนสาธารณะ ลานกีฬา อาคารเอนกประสงค์หรือศาลาประชาคม มีการควบคุมอาคารสถานที่ให้เป็นไปตามกฎหมาย และมีการวางผังเมืองและการควบคุมการก่อสร้างได้มาตรฐานงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สมชาย พงษ์ศรี (2561) ศึกษาการบริหารจัดการโครงสร้างพื้นฐานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า การก่อสร้างและซ่อมแซมถนนเป็นภารกิจหลัก



ท้องถิ่นปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากประชาชนสามารถรับรู้ผลลัพธ์ได้ชัดเจนและส่งผลโดยตรงต่อคุณภาพชีวิต

วรารมณ์ แสงทอง (2562) ที่ศึกษาการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำในระดับท้องถิ่น พบว่า การพัฒนาแหล่งน้ำมักประสบปัญหาด้านสภาพภูมิประเทศ และข้อจำกัดด้านงบประมาณ ส่งผลให้การให้บริการน้ำอุปโภคบริโภคยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างทั่วถึง จึงทำให้ระดับการประเมินผลอยู่ในระดับปานกลาง

สุภาพร แก้วคำ (2564) ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า ระบบไฟฟ้าเป็นบริการพื้นฐานที่ประชาชนให้ความสำคัญสูง หากมีความเพียงพอและมีการซ่อมบำรุงอย่างสม่ำเสมอ จะส่งผลให้ประชาชนรับรู้ถึงประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์กรปกครอง

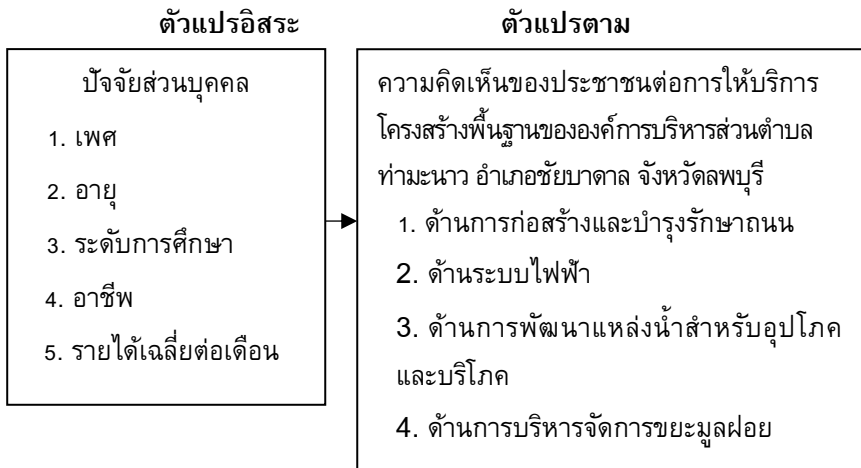
กรชูลี จันทะรัง (2564) ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า การจัดการขยะมูลฝอยเป็นบริการที่ประชาชนสามารถรับรู้ผลการดำเนินงานได้ชัดเจน หากมีความสม่ำเสมอ และเพียงพอ จะส่งผลให้ประชาชนประเมินการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะนาว อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็นของ Parasuraman and Berry (1988) โดยได้พัฒนารูปแบบของแนวคิดของคุณภาพ



การบริการที่ใช้วัดระดับการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการ ความไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการทันที งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และการจัดบริการ สาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานตามแผนพัฒนาท้องถิ่น 5 ปี (2566 –2570) ของ องค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะนาว อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี (องค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะนาว, 2567, หน้า 16-18) มากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ที่มา: ประมวลผลโดยผู้วิจัย

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านบริการโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะนาว อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี โดยมีรายละเอียด ดังนี้



ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาการวิจัยนี้ คือ เก็บข้อมูลจากประชากรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะนาว อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี โดยประชากรทั้งหมดมีจำนวน 3,487 คน จาก 8 หมู่บ้าน (องค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะนาว, 2567, หน้า 35)

2. กลุ่มตัวอย่าง ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะนาว อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี ใช้วิธีการคำนวณจากสูตรของยามาเน (Yamane, 1973, p. 251; อ้างถึงใน ธานินทร์ ศิลปจารุ, 2557, หน้า 45) โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และยอมให้มีความคลาดเคลื่อนได้ร้อยละ 5 โดยใช้สูตรดังนี้

$$\text{สูตร } n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

เมื่อ N = ขนาดของประชากร

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

e = ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง

$$\begin{aligned}\text{แทนค่า สูตร } n &= \frac{3,487}{1+3,487(0.05^2)} \\ &= 358.92 \\ &= 358 \text{ คน}\end{aligned}$$

ทั้งนี้ เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างมีความเป็นตัวแทนของประชากรอย่างเหมาะสม ผู้วิจัยใช้การสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Sampling) โดยแบ่งชั้น (Strata) ตามหมู่บ้านหรือเขตพื้นที่ภายในตำบลท่ามะนาว แล้วสุ่มเลือกกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของจำนวนประชากรในแต่ละชั้น วิธีการดังกล่าวช่วยให้การสุ่มมีความครอบคลุมทุกพื้นที่ ดังแสดงในตารางที่ 1



ตารางที่ 1 แสดงจำนวนประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวนประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
หมู่ที่ 1 บ้านสันตะลุง	497	51
หมู่ที่ 2 บ้านท่ามะนาว	1,229	126
หมู่ที่ 3 บ้านคลองไทร	139	14
หมู่ที่ 4 บ้านโรงสูบ	325	33
หมู่ที่ 5 บ้านถนนสุด	286	29
หมู่ที่ 6 บ้านท่าฉาง	375	38
หมู่ที่ 7 บ้านคลองเตื่อพัฒนา	450	46
หมู่ที่ 8 บ้านเนินมะพร้าว	186	21
รวม	3,487	358

ที่มา: ประมวลผลโดยผู้วิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ในการวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 2 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check list) ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะนาว อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี ครอบคลุม 4 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านการก่อสร้างและบำรุงรักษาถนน 2. ด้านระบบไฟฟ้า 3. ด้านการพัฒนาแหล่งน้ำสำหรับอุปโภคและบริโภค 4. ด้านการบริหารจัดการขยะมูลฝอย ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วน



ประมาณค่า (Rating Scale) ตามเกณฑ์การวัดแบบลิเคิร์ต (Likert, 1961) ซึ่งกำหนดระดับความคิดเห็น 5 ระดับคะแนน เพื่อใช้วัดระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามอย่างเป็นระบบ ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่แก้ไขและผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงแล้วไปทำการทดสอบใช้ (Try out) กับประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะนาว ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำมาทดสอบความเชื่อมั่น โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้สูตรของ Cronbach's Alpha (Cronbach, 1990) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .898 ถือได้ว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือ และสามารถนำไปศึกษากับกลุ่มตัวอย่างจริงได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ โดยการแจกแบบสอบถามแก่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 358 คน โดยแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างด้วยตนเองโดยใช้การลงพื้นที่แจกตัวแทนกลุ่มทุกกลุ่มด้วยตัวเอง แล้วนำมาตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูล เมื่อได้รับแบบสอบถามคืนมาทั้งหมด แล้วนำไปดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาค้นคว้าได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยทำการแจกแบบสอบถามให้แก่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 358 ชุด ซึ่งเป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะนาว อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี เพื่อให้ตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง รวบรวมแบบสอบถามที่ผู้ตอบส่งคืนจนครบจำนวน 358 ชุด ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแต่ละฉบับ หากพบว่าฉบับใดไม่สมบูรณ์จะไม่นำมาวิเคราะห์จัดหมวดหมู่และลงรหัสข้อมูล (Coding) ก่อนนำไปวิเคราะห์ทางสถิติ ผู้วิจัยใช้สถิติ Independent Samples t-test สำหรับตัวแปรที่มีเพียง 2 กลุ่ม ได้แก่ เพศ และใช้ การวิเคราะห์



ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) สำหรับตัวแปรที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม ได้แก่ ประชากรที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference) เพื่อระบุคู่กลุ่มที่มีความแตกต่างอย่างชัดเจน

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 358 ตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 56.40 อายุ 41 - 50 ปี จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 50.30 มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 49.70 มีอาชีพ ค้าขายหรือธุรกิจส่วนตัว จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 33.20 มีรายได้ ต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 251 คน คิดเป็นร้อยละ 70.10

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบล ท่ามะนาว อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการบริหารด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะนาว อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี



การบริหารด้านการพัฒนาโครงสร้าง พื้นฐาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	
			ความพึง พอใจ	ลำดับที่
1. ด้านก่อสร้างและบำรุงรักษาถนน	3.69	.685	มาก	3
2. ด้านระบบไฟฟ้า	3.85	.688	มาก	2
3. ด้านการพัฒนาแหล่งน้ำสำหรับอุปโภคและ บริโภค	3.45	.909	ปานกลาง	4
4. ด้านการบริหารจัดการขยะมูลฝอย	4.02	.656	มาก	1
ภาพรวม	3.75	.618	มาก	

ที่มา: ประมวลผลโดยผู้วิจัย

จากตารางที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการบริหารด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.75$, S.D. = .618) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 3 ด้าน โดยเรียงค่าเฉลี่ย ได้แก่ ด้านการบริหารจัดการขยะมูลฝอย ($\bar{X} = 4.02$, S.D. = .656) รองลงมาคือ ด้านระบบไฟฟ้า ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = .688) และด้านก่อสร้างและบำรุงรักษาถนน ($\bar{X} = 3.69$, S.D. = .685) และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 1 ด้าน ได้แก่ ด้านการพัฒนาแหล่งน้ำสำหรับอุปโภคและบริโภค ($\bar{X} = 3.45$, S.D. = .909)

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการบริหารด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะนาว อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี ด้านก่อสร้างและบำรุงรักษาถนน



ด้านก่อสร้างและบำรุงรักษาถนน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
1. ถนนในพื้นที่ได้รับการซ่อมแซมบำรุงรักษา อย่างเหมาะสม	3.61	1.054	มาก	2
2. มีการพัฒนาเส้นทางคมนาคมให้สะดวกและ ปลอดภัย	3.54	1.081	มาก	3
3. ถนนในพื้นที่สามารถรองรับการเดินทางได้ อย่างมีประสิทธิภาพ	3.44	1.251	ปาน กลาง	5
4. การแจ้งปัญหาถนนชำรุดได้รับการแก้ไขอย่าง รวดเร็ว	4.39	.986	มาก	1
5. การจัดสรรงบประมาณเพื่อบำรุงรักษาถนนมี ความเหมาะสม	3.48	.925	ปาน กลาง	4
ภาพรวม	3.69	.685	มาก	

ที่มา: ประมวลผลโดยผู้วิจัย

จากตารางที่ 3 ระดับความพึงพอใจในการบริหาร ด้านก่อสร้างและบำรุงรักษาถนน พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$, S.D. = .685) โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ การแจ้งปัญหาถนนชำรุดได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.39$, S.D. = .986) รองลงมาคือ ถนนในพื้นที่ได้รับการซ่อมแซมบำรุงรักษาอย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 3.61$, S.D. = 1.054) และมีการพัฒนาเส้นทางคมนาคมให้สะดวกและปลอดภัย ($\bar{X} = 3.54$, S.D. = 1.081) ตามลำดับ



ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการบริหาร
ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะนาว อำเภอ
ชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี ด้านระบบไฟฟ้า

ด้านระบบไฟฟ้า	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ	ลำดับ ที่
1. ระบบไฟฟ้าในพื้นที่ที่มีเสถียรภาพและไม่เกิด ปัญหาบ่อยครั้ง	3.42	.931	ปานกลาง	5
2. มีการขยายเขตไฟฟ้าเพื่อรองรับความต้องการ ของประชาชน	3.67	.964	มาก	4
3. การซ่อมบำรุงไฟฟ้าในพื้นที่ที่มีความรวดเร็วและมี ประสิทธิภาพ	3.96	.925	มาก	2
4. การจัดวางเสาไฟฟ้าและสายไฟเป็นระเบียบ เรียบร้อย	4.31	.671	มาก	1
5. ไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะเพียงพอต่อความ ต้องการของประชาชน	3.92	.907	มาก	3
ภาพรวม	3.85	.688	มาก	

ที่มา: ประมวลผลโดยผู้วิจัย



จากตารางที่ 4 ระดับความพึงพอใจในการบริหารด้านระบบไฟฟ้า พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = .688) โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ การจัดวางเสาไฟฟ้าและสายไฟเป็นระเบียบเรียบร้อย ($\bar{X} = 4.31$, S.D. = .671) รองลงมาคือ การซ่อมบำรุงไฟฟ้าในพื้นที่ที่มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 3.96$, S.D. = .925) และไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน ($\bar{X} = 3.92$, S.D. = .907) ตามลำดับ

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการบริหารด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะนาว อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี ด้านการพัฒนาแหล่งน้ำสำหรับอุปโภคและบริโภค



ด้านการพัฒนาแหล่งน้ำสำหรับอุปโภคและบริโภค	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
			ความพึงพอใจ	
1. แหล่งน้ำในพื้นที่ที่มีคุณภาพเหมาะสมสำหรับอุปโภคและบริโภค	3.27	1.126	ปานกลาง	4
2. มีการพัฒนาและดูแลรักษาแหล่งน้ำให้สะอาดและปลอดภัย	3.57	1.034	มาก	3
3. ระบบประปาสามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึง	2.89	1.251	ปานกลาง	5
4. ปัญหาน้ำขาดแคลนได้รับการแก้ไขอย่างมีประสิทธิภาพ	3.86	.928	มาก	1
5. การจัดการน้ำเสียมีมาตรฐานและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม	3.65	.983	มาก	2
ภาพรวม	3.45	.909	ปานกลาง	

ที่มา: ประมวลผลโดยผู้วิจัย

จากตารางที่ 5 ระดับความพึงพอใจในการบริหารด้านการพัฒนาแหล่งน้ำสำหรับอุปโภคและบริโภค พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.45$, S.D. = .909) โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ปัญหาขาดแคลนได้รับการแก้ไขอย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 3.86$, S.D. = .928) รองลงมาคือ การจัดการน้ำ



เสียมีมาตรฐานและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ($\bar{X} = 3.65$, S.D. = .983) และมีการพัฒนาและดูแลรักษาแหล่งน้ำให้สะอาดและปลอดภัย ($\bar{X} = 3.57$, S.D. = 1.034) ตามลำดับ

ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการบริหารด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะนาว อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี ด้านการบริหารจัดการขยะมูลฝอย

ด้านการบริหารจัดการขยะมูลฝอย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1. มีการจัดเก็บขยะอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ	4.04	.962	มาก	3
2. การคัดแยกขยะในชุมชนได้รับการส่งเสริมและสนับสนุน	4.05	.920	มาก	2
3. มีสถานที่รองรับขยะที่ได้มาตรฐานและไม่ก่อให้เกิดมลพิษ	4.01	1.055	มาก	4
4. การจัดการขยะอันตรายมีความปลอดภัยและถูกต้องตามหลักสุขาภิบาล	3.95	1.089	มาก	5
5. ประชาชนมีส่วนร่วมในการลดขยะและรักษาความสะอาดของชุมชน	4.08	1.025	มาก	1
ภาพรวม	4.02	.656	มาก	

ที่มา: ประมวลผลโดยผู้วิจัย



จากตารางที่ 6 ระดับความพึงพอใจในการบริหารด้านการบริหารจัดการ
ขยะมูลฝอย พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$, S.D. = .656) โดยเรียง
ค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ประชาชนมีส่วนร่วมในการลดขยะและรักษาความ
สะอาดของชุมชน ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 1.025) รองลงมาคือ การคัดแยกขยะใน
ชุมชนได้รับการส่งเสริมและสนับสนุน ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = .920) และมีการจัดเก็บ
ขยะอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = .962) ตามลำดับ

**ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการ
ด้านบริการโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะนาว
อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล**

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการ
ด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะนาว จำแนกตามปัจจัย
ส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน พบว่า
โดยภาพรวม ปัจจัยส่วนบุคคลส่วนใหญ่ไม่มีผลต่อความคิดเห็นที่แตกต่างกันอย่าง
มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้น "อาชีพ" ที่ส่งผลให้เกิดความแตกต่างของความ
คิดเห็นในภาพรวม และในบางด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดัง
รายละเอียดต่อไปนี้

ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความคิดเห็นตามเพศ พบว่า ไม่มีความ
แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ เพศของผู้ตอบแบบสอบถามไม่
ส่งผลต่อความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลท่ามะนาว อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี



ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความคิดเห็นตามช่วงอายุ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงให้เห็นว่า อายุไม่ส่งผลต่อระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความคิดเห็นตามระดับการศึกษา พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ระดับการศึกษาจึงไม่เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความแตกต่างของความคิดเห็นด้านบริการโครงสร้างพื้นฐานขององค์กรการบริหารส่วนตำบลท่ามะนาว อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี ในประเด็นนี้

ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความคิดเห็นตามอาชีพ พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในภาพรวมที่ระดับ 0.05 (Sig. = 0.049) และเมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า มีความแตกต่างกันในด้านระบบไฟฟ้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig. = 0.044)

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (ANOVA) ในด้านระบบไฟฟ้า โดยจำแนกตามอาชีพ พบว่า กลุ่มอาชีพที่มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จากการทดสอบรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference) มีจำนวน 3 คู่ ได้แก่ 1) กลุ่มรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ กับ กลุ่มค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว 2) กลุ่มรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ กับ กลุ่มเกษตรกร 3) กลุ่มรับจ้างทั่วไป กับ กลุ่มค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว

ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความคิดเห็นตามรายได้ต่อเดือน พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งแสดงว่า ระดับรายได้ต่อเดือนไม่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์กรการบริหารส่วนตำบลท่ามะนาว อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี



อภิปรายผล

การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านบริการโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะนาว อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี แบ่งเป็นรายด้าน ดังนี้

1. ด้านก่อสร้างและบำรุงรักษาถนน ผลการวิเคราะห์พบว่า อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลให้ความสำคัญกับโครงสร้างพื้นฐานด้านการคมนาคม ซึ่งเป็นปัจจัยพื้นฐานที่ส่งผลต่อการดำรงชีวิต การเดินทาง และการประกอบอาชีพของประชาชนในพื้นที่และการพัฒนาเส้นทางคมนาคมให้สะดวกและปลอดภัย ซึ่งสะท้อนถึง ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ผลดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของสมชาย พงษ์ศรี (2561) ที่ศึกษาการบริหารจัดการโครงสร้างพื้นฐานขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่าการก่อสร้างและซ่อมแซมถนนเป็นภารกิจหลักที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากประชาชนสามารถรับรู้ผลลัพธ์ได้ชัดเจนและส่งผลโดยตรงต่อคุณภาพชีวิต

2. ด้านระบบไฟฟ้า ผลการวิเคราะห์พบว่า อยู่ในระดับ มาก สะท้อนให้เห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลสามารถดูแลและพัฒนาระบบไฟฟ้าให้มีความเพียงพอและปลอดภัยต่อการใช้งานของประชาชนสอดคล้องกับงานวิจัยของสุภาพร แก้วคำ (2564) ซึ่งศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า ระบบไฟฟ้าเป็นบริการพื้นฐานที่ประชาชนให้ความสำคัญสูง หากมีความเพียงพอและมีการซ่อมบำรุงอย่างสม่ำเสมอ จะส่งผลให้ประชาชนรับรู้ถึงประสิทธิผลการบริหารงานขององค์กรปกครอง



3. ด้านการพัฒนาแหล่งน้ำสำหรับอุปโภคและบริโภค ผลการวิเคราะห์พบว่า ด้านนี้อยู่ในระดับ ปานกลาง แสดงให้เห็นว่ายังมีข้อจำกัดบางประการในการดำเนินงาน เช่น ความเพียงพอของแหล่งน้ำ ปัญหาน้ำแล้งตามฤดูกาล และงบประมาณที่ใช้ในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านน้ำการดำเนินงานยังไม่ครอบคลุมหรือไม่ต่อเนื่องเพียงพอ ข้อจำกัดอาจเกิดจากงบประมาณ โครงสร้างพื้นฐานที่ล้าสมัย หรือการมีส่วนร่วมของประชาชนที่ยังไม่มากพอ สอดคล้องกับงานวิจัยของวรารักษ์ แสงทอง (2562) ที่ศึกษาการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำในระดับท้องถิ่น พบว่า การพัฒนาแหล่งน้ำมักประสบปัญหาด้านสภาพภูมิประเทศ และข้อจำกัดด้านงบประมาณ ส่งผลให้การให้บริการน้ำอุปโภคบริโภคยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างทั่วถึง จึงทำให้ระดับการประเมินผลอยู่ในระดับปานกลาง

4. ด้านการบริหารจัดการขยะมูลฝอย ผลการวิเคราะห์พบว่า อยู่ในระดับมาก ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพในการวางระบบจัดเก็บขยะ การกำหนดรอบการจัดเก็บที่ชัดเจน และการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในพื้นที่ โดยเฉพาะในประเด็นประชาชนมีส่วนร่วมในการลดขยะ การคัดแยกขยะได้รับการส่งเสริม อย่างเป็นระบบ และการจัดเก็บขยะดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ การจัดกิจกรรมส่งเสริม เช่น ธนาคารขยะ, การอบรมในโรงเรียน, และจุดรับขยะ สอดคล้องกับงานวิจัยของกรสุลี จันทะรัง (2563) ที่ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิผลการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า การจัดการขยะมูลฝอยเป็นบริการที่ประชาชนสามารถรับรู้ผลการดำเนินงานได้ชัดเจน หากมีความสม่ำเสมอและเพียงพอ จะส่งผลให้ประชาชนประเมินการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น



ข้อเสนอแนะ

1. นโยบายพัฒนาบริการโครงสร้างพื้นฐานให้สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มอาชีพ จากผลการวิจัยที่พบว่า อาชีพเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความคิดเห็นของประชาชน โดยเฉพาะด้านระบบไฟฟ้า องค์การบริหารส่วนตำบลควรกำหนดนโยบายการให้บริการโครงสร้างพื้นฐานที่คำนึงถึงลักษณะการใช้งานของประชาชนในแต่ละกลุ่มอาชีพ เช่น มีแผนสำรองไฟฟ้าสำหรับกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจในพื้นที่ตลาด (หมู่ 2 บ้านท่ามะนาว) เป็นพิเศษ เนื่องจากเป็นกลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่างจากกลุ่มอื่นอย่างมีนัยสำคัญ กลุ่มค้าขายหรือธุรกิจส่วนตัวที่ต้องพึ่งพาระบบไฟฟ้าอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การให้บริการมีความเหมาะสมและตอบสนองความต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. นโยบายการพัฒนาแหล่งน้ำเพื่ออุปโภคและบริโภคอย่างยั่งยืน จากผลการวิจัยที่พบว่า ด้านการพัฒนาแหล่งน้ำสำหรับอุปโภคและบริโภคอยู่ในระดับปานกลาง องค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะนาวควรกำหนดนโยบายเชิงรุกในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านน้ำ โดยมุ่งเน้นการลงทุนในระบบน้ำประปาให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ การปรับปรุงสถานีสูบน้ำ ระบบท่อส่งน้ำ และการสำรองน้ำในช่วงฤดูแล้ง ควบคู่กับการวางแผนบริหารจัดการทรัพยากรน้ำในระยะยาว เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงน้ำสะอาดได้อย่างเพียงพอและต่อเนื่อง

3. นโยบายส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการขยะมูลฝอย แม้ว่าผลการวิจัยจะพบว่าด้านการบริหารจัดการขยะมูลฝอยอยู่ในระดับมาก แต่เพื่อให้การดำเนินงานมีความยั่งยืน องค์การบริหารส่วนตำบลควรกำหนดนโยบายส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนอย่างต่อเนื่อง สนับสนุนกิจกรรมการคัดแยก



ขยะ การลดขยะจากต้นทาง และการรีไซเคิลในระดับครัวเรือนและชุมชน เพื่อเสริมสร้างความรับผิดชอบร่วมกัน ลดภาระการจัดการขยะในระยะยาว

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1. ด้านการก่อสร้างและบำรุงรักษาถนนควรมีการตรวจสอบสภาพถนนในพื้นที่อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และจัดลำดับความสำคัญในการซ่อมแซมถนนที่ชำรุด เพื่อเพิ่มความปลอดภัยในการสัญจรของประชาชน รวมถึงการประชาสัมพันธ์ข้อมูลแผนการซ่อมแซมถนนให้ประชาชนรับทราบล่วงหน้า เพื่อลดผลกระทบต่อการเดินทางและการประกอบอาชีพ

2. ด้านระบบไฟฟ้า ควรจัดทำแผนตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าสาธารณะอย่างเป็นระบบ เช่น การตรวจสอบไฟฟ้าส่องสว่างตามถนนและชุมชนทุก 6 เดือน พร้อมทั้งจัดช่องทางรับแจ้งปัญหาจากประชาชนที่สะดวกและรวดเร็ว เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาได้ตรงจุดและทันเวลา โดยเฉพาะในพื้นที่ที่มีการใช้ไฟฟ้าสูงจากกลุ่มค้าขายหรือธุรกิจส่วนตัว

3. ด้านการพัฒนาแหล่งน้ำสำหรับอุปโภคและบริโภค องค์การบริหารส่วนตำบลควรดำเนินการสำรวจปัญหาและความต้องการด้านน้ำของประชาชนในแต่ละพื้นที่อย่างละเอียด พร้อมทั้งจัดทำแผนปรับปรุงและขยายระบบน้ำประปา เช่น การซ่อมแซมท่อส่งน้ำ การเพิ่มจุดจ่ายน้ำ และการจัดตั้งแหล่งกักเก็บน้ำในชุมชน นอกจากนี้ ควรจัดอบรมหรือกิจกรรมให้ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับการใช้น้ำอย่างประหยัดและการดูแลรักษาแหล่งน้ำ เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมและความยั่งยืนในการจัดการทรัพยากรน้ำ



4. ด้านการบริหารจัดการขยะมูลฝอย ควรจัดกิจกรรมส่งเสริมการคัดแยกขยะอย่างต่อเนื่อง เช่น การอบรมการคัดแยกขยะในครัวเรือน การจัดตั้งจุดรับขยะรีไซเคิลในชุมชน และการสนับสนุนกิจกรรมธนาคารขยะในหมู่บ้าน รวมถึงการติดตามผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อสร้างความตระหนักรู้และพฤติกรรมที่ถูกต้องในการจัดการขยะของประชาชน

ข้อเสนอในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานระหว่างตำบลท่ามะนาวกับตำบลใกล้เคียง เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการในบริบทที่คล้ายคลึงกัน และนำไปสู่การหาแนวทางปรับปรุงการให้บริการที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. ควรศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชน โดยเปรียบเทียบระหว่างพื้นที่ที่มีโครงสร้างพื้นฐานได้รับการพัฒนาแล้วกับพื้นที่ที่ยังไม่มีการพัฒนาอย่างทั่วถึง เพื่อประเมินผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตของประชาชนในแต่ละบริบท

3. ควรมีการศึกษาเชิงเปรียบเทียบเกี่ยวกับการจัดการขยะและแหล่งน้ำระหว่างตำบลท่ามะนาวและตำบลใกล้เคียง เพื่อตรวจสอบความแตกต่างในการบริหารจัดการ และการมีส่วนร่วมของประชาชนในแต่ละพื้นที่ ซึ่งจะเป็นข้อมูลที่มีประโยชน์ต่อการวางแผนพัฒนาอย่างมีส่วนร่วมในระดับท้องถิ่น



เอกสารอ้างอิง

- กรชูลี จันทะรัง. (2563). ความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะขององค์กรบริหารส่วนตำบลมาบฝั อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- คณะกรรมการดำเนินงานการวิจัย. (2556). รายงานการดำเนินงานวิจัยประจำปี 2556. กรุงเทพฯ. ผู้แต่ง.
- จันจิรา จิตจง. (2552). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบัวทอง. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชฎานิษฐ์ ไสรส. (2559). คุณภาพการให้บริการไปรษณีย์จังหวัดจันทบุรีที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ไปรษณีย์ไทย. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชานินทร์ ศิลป์จารุ. (2557). การศึกษาและการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. กรุงเทพฯ: วี อินเตอร์ พรินท์
- น้ำลิน เทียมแก้ว. (2556). การบริหารงานโครงสร้างพื้นฐานท้องถิ่นกับคุณภาพชีวิตของประชาชน. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ประเสริฐ กุศลสนอง. (2555). ความคิดเห็นและการสื่อสารทางสังคม. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วรารณ แสงทอง. (2562). การบริหารจัดการทรัพยากรน้ำในระดับท้องถิ่น: กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบล. วารสารการบริหารท้องถิ่น, 12(1), 45-60.
- สถาบันพระปกเกล้า. (2566). รายงานการจัดทำโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบล. กรุงเทพฯ. ผู้แต่ง.



- สมชาย พงษ์ศรี. (2561). การบริหารจัดการโครงสร้างพื้นฐานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. *วารสารรัฐประศาสนศาสตร์*, 18(2), 45-62.
- สุภาพร คำแก้ว. (2564). อนาคตภาพการบริหารทรัพยากรบุคคลของโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร. *วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต*, มหาวิทยาลัยศิลปากร
- อมรรัตน์ บุญา. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- องค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะนาว. (2567). รายงานผลการดำเนินงานประจำปี พ.ศ. 2567. ลพบุรี: ผู้แต่ง.
- องค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะนาว. (2568). แผนพัฒนาท้องถิ่น 5 ปี (พ.ศ. 2566–2570). ลพบุรี: ผู้แต่ง.
- Cronbach, L. J. (1990). *Essentials of psychological testing* (5th ed.). New York : Harper Collins.
- Likert, R. (1961). *New Patterns of Management*. New York: McGraw-Hill.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Yamane, T. (1973). *Statistic an Introductory Analysis* (2nd ed). New York: Harper & Row.