

ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโตก อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์

อนิตชรา จันทร์หนู¹, พิมพร ไชยราช¹, อนุสรณ์ สาดา¹, จิรโรจน์ บุญราช^{2*},
สมพิศ สายบุญชื่น², ชีรภัทร กิจจารักษ์², กมลวิช ลอยมา² และกฤษฎกร เข้มเหล็ก³

¹นักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

²อาจารย์ประจำสาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

³นักวิชาการอิสระ

*chirarot12052522@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโตก อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ และเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการดังกล่าว การวิจัยใช้ระเบียบวิธีเชิงปริมาณ โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 382 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนโดยรวมอยู่ในระดับมากทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสังคมและการศึกษา ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยด้านสังคมและการศึกษามีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยสูงสุด ข้อเสนอแนะจากประชาชน ได้แก่ ควรดำเนินแผนพัฒนาหมู่บ้านอย่างจริงจัง และจัดการให้บริการสาธารณะให้เพียงพอกับความต้องการของประชาชน

คำสำคัญ: ความคิดเห็นของประชาชน การให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบล

Public Opinion on the Service Provision of Ban Tok Subdistrict Administrative Organization, Mueang District, Phetchabun Province

Anitsara Channu¹, Pimporn Chaiyarat¹, Anusorn Sada¹, Chirarot Boonrat^{2*},
Somphit Saibunchuen², Teeraphat Kitjarak², Kamonvit Loyma² and Kritchasorn Kemlek³

¹students of Public Administration Program, Phetchabun Rajabhat University

²Instructor of Public Administration Program, Phetchabun Rajabhat University

³Unaffiliated Researcher

*chirarot12052522@gmail.com

Abstract

This research aimed to study the level of public opinion regarding the services provided by the Ban Tok Subdistrict Administrative Organization, Mueang District, Phetchabun Province, and to explore problems and suggestions from the public concerning those services. The study employed a quantitative research methodology, with data collected from a sample of 382 individuals. The research instrument used was a questionnaire, and the data were analyzed using descriptive statistics including frequency, percentage, mean, and standard deviation.

The results showed that the overall level of public opinion was high across all four aspects: social and educational services, infrastructure, service delivery by officials, and public facilities. Among these, the aspect of social and educational services received the highest average score. Suggestions from the public included the need for serious implementation of village development plans and the provision of sufficient public services to meet the needs of the population.

Keywords: Public opinion Service Subdistrict Administrative Organization

1. บทนำ

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้า ทั้งในด้านสังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม ด้วยความมุ่งมั่นที่จะยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในท้องถิ่น อบต. มีหน้าที่หลักในการจัดการบริการสาธารณะ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน และการส่งเสริมกิจกรรมที่สร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชน โดยมีความใกล้ชิดกับประชาชนในพื้นที่ จึงสามารถรับรู้และตอบสนองความต้องการของชุมชนได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ รวมถึงมีหน้าที่ในการพัฒนาและดูแลโครงสร้างพื้นฐานในท้องถิ่น เช่น การสร้างและซ่อมแซมถนน การจัดระบบการระบายน้ำ และการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะ เพื่อให้ประชาชนมีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมในการดำรงชีวิต นอกจากนี้ยังรวมถึงการดูแลโครงสร้างพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับการเกษตร เช่น ระบบชลประทาน เพื่อช่วยเหลือเกษตรกรในพื้นที่ให้สามารถผลิตได้อย่างมีประสิทธิภาพ บทบาทในการช่วยเหลือผู้ที่มีรายได้น้อย ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาสในสังคม ผ่านการมอบสวัสดิการ การให้ทุนสนับสนุน การช่วยเหลือค่ารักษาพยาบาล และการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาศักยภาพ

ของประชาชน การดูแลและสนับสนุนศูนย์เด็กเล็กและการศึกษาในท้องถิ่นเป็นหนึ่งในบริการสำคัญที่ อบต. ให้ความสำคัญ เพื่อเสริมสร้างอนาคตของชุมชนให้มีคุณภาพ การเปิดรับฟังความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับโครงการต่าง ๆ เพื่อให้การพัฒนาท้องถิ่นเป็นไปตามความต้องการของคนในพื้นที่ และเพื่อให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การจัดตั้งคณะกรรมการหมู่บ้านหรือคณะทำงานในชุมชนก็เป็นส่วนหนึ่งในการสร้างความร่วมมือระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบลและประชาชน

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโตก ตั้งอยู่ที่หมู่ที่ 13 ตำบลบ้านโตก อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาท้องถิ่น โดยมุ่งเน้นการให้บริการสาธารณะ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน และการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่ ภารกิจของอบต.ครอบคลุมด้านต่าง ๆ เช่น การจัดการทรัพยากรธรรมชาติ การพัฒนาสาธารณูปโภค การส่งเสริมการศึกษาและสาธารณสุข รวมถึงการส่งเสริมเศรษฐกิจและสังคมของชุมชน [1] ดังนั้น การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโตก อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ จึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากจะช่วยให้ทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ อันจะเป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนา ปรับปรุง และยกระดับคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตรงตามหลักธรรมาภิบาล และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนในพื้นที่อย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

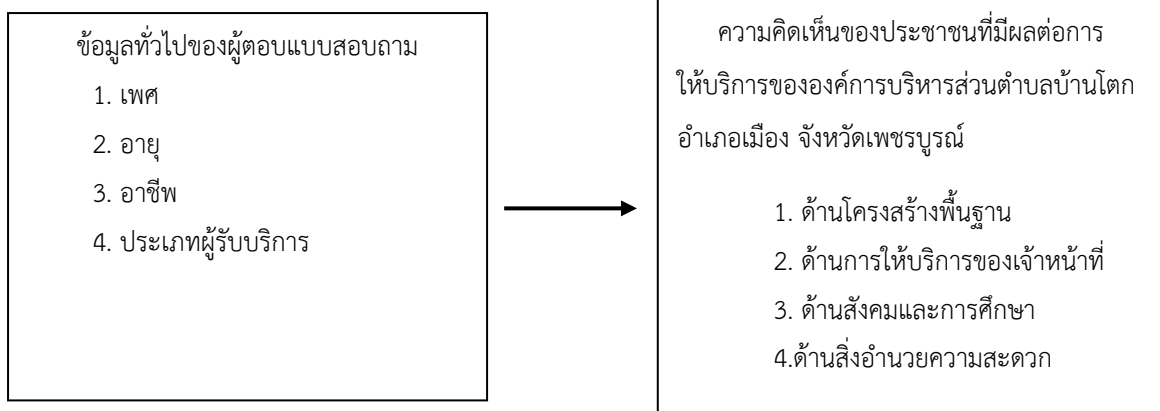
1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโตก อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์
2. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโตก อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์

การทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโตก อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยจึงได้วางกรอบแนวคิดในการวิจัยตามความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามประกอบด้วย 4 ด้าน 1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน [2] 2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ [3] 3. ด้านสังคมและการศึกษา [4] 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก [5] สามารถเขียนกรอบแนวคิดได้ ดังนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable)

ตัวแปรตาม (Dependent Variables)



วิธีการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีผลต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโตก อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์” ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้วิธีการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มีลำดับขั้นตอนในการดำเนินการวิจัย ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในหมู่ที่ 1 - 13 ตำบลบ้านโตก อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ จำนวน 8,227 คน โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยการแทนสุตรของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) จำนวน 382 คน [6]

ตารางแสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างในแต่ละชุมชนย่อยในเขตขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโตก อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร(คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
1	บ้านโตก	520	24
2	บ้านโตกกลาง	621	29
3	บ้านหัวนา	243	12
4	บ้านโตกใต้	547	25
5	บ้านพี	831	39
6	บ้านทุ่งแค	954	44
7	บ้านพี	839	39
8	บ้านสะแกงาม	561	26
9	บ้านอีโดกวังจาน	940	43
10	บ้านพนานิคม	639	30
11	บ้านกนกน่อง	358	17
12	บ้านโนนโก	802	37
13	บ้านพันธุ์ม้า	372	17
รวม		8,227	382

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ใน ตำบลบ้านโตก อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ จำนวน 382 คน
2. ระยะเวลาในการจัดเก็บข้อมูล การจัดเก็บข้อมูลในครั้งนี้ใช้ระยะเวลาจำนวนหนึ่งเดือน
3. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามและจำนวนแบบสอบถามที่ได้รับด้วยตนเอง จนได้รับแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ครบตามจำนวนทุกฉบับ

เครื่องมือที่ใช้วิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นตามกรอบงานการวิจัยเป็นแบบสอบถามเพื่อใช้ในการเก็บข้อมูลในการวิจัย โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ประเภทผู้รับบริการ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีผลต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโตก อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ ประกอบด้วย 4 ด้านดังนี้ 1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน 2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ 3. ด้านสังคมและการศึกษา 4. ด้านสิ่งแวดล้อมและความสะดวก

ตอนที่ 3 แบบสอบถามแบบปลายเปิด (Open-ended Questions) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปัญหา ข้อเสนอแนะ และการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโตก อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยการวิเคราะห์ตามค่าสถิติ โดยมีลำดับขั้นตอนการวิเคราะห์ ดังนี้

1. ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับคืนมา
2. นำข้อมูลที่ได้จากการสอบถามมาลงรายละเอียดในการวิเคราะห์ด้วยหลักเกณฑ์ 5 ระดับ [7] ได้แก่ มากที่สุด, มาก, ปานกลาง, น้อย, น้อยที่สุด โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับคะแนน 5	หมายถึง	ความคิดเห็นอยู่ใน ระดับมากที่สุด
ระดับคะแนน 4	หมายถึง	ความคิดเห็นอยู่ใน ระดับมาก
ระดับคะแนน 3	หมายถึง	ความคิดเห็นอยู่ใน ระดับปานกลาง
ระดับคะแนน 2	หมายถึง	ความคิดเห็นอยู่ใน ระดับน้อย
ระดับคะแนน 1	หมายถึง	ความคิดเห็นอยู่ใน ระดับน้อยที่สุด

3. นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป หรือประมวลด้วยคอมพิวเตอร์ และเกณฑ์ที่นำมาใช้ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ ดังนี้

4.51-5.00	หมายถึง	มีความคิดเห็นมากที่สุด
3.51-4.50	หมายถึง	มีความคิดเห็นมาก
2.51-3.50	หมายถึง	มีความคิดเห็นปานกลาง
1.51-2.50	หมายถึง	มีความคิดเห็นน้อย
1.00-1.50	หมายถึง	มีความคิดเห็นน้อยที่สุด

แบบสอบถามได้ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือโดยการหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน และหาค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ ได้ค่า IOC เท่ากับ 0.94

ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถสรุปผลวิจัยได้ดังนี้

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	166	43.5
หญิง	216	56.5
รวม	382	100

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศหญิง จำนวน 216 คน และเพศชาย จำนวน 166 คน

ตารางที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
18 - 30 ปี	52	13.6
31 - 40 ปี	77	20.2
41 - 50 ปี	86	22.5
51 - 60 ปี	98	25.7
61 ปีขึ้นไป	69	18.0
รวม	382	100

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 51-60 ปี จำนวน 98 รองลงมา มีอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 86 คน อายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 77 คน อายุระหว่าง 61 ปีขึ้นไป จำนวน 69 คน และมีอายุระหว่าง 18-30 คน จำนวน 52 คน

ตารางที่ 3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
เกษตรกร	154	40.3
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	17	4.5
ค้าขาย	59	15.4
รับจ้างทั่วไป	118	30.9
นักเรียน/นักศึกษา	26	6.8
อื่น ๆ	8	2.1
รวม	382	100

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 154 คน รองลงมา มีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 118 อาชีพค้าขาย จำนวน 59 คน อาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 26 คน อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 17 คน และมีอาชีพอื่นๆ จำนวน 8 คน

ตารางที่ 4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทผู้รับบริการ

ประเภทผู้รับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
ผู้พิการ	11	2.9
ผู้สูงอายุ	79	20.7
บุคคลทั่วไป	292	76.4
รวม	382	100

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ประเภทบุคคลทั่วไป จำนวน 292 คน รองลงมาคือประเภทผู้สูงอายุ จำนวน 79 คน และประเภทผู้พิการ จำนวน 11 คน

จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโคก อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ นำเสนอดังนี้

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีผลต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโตก อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์

รายการประเมิน	($\bar{X}$)	(S.D)	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	3.76	0.77	มาก
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.68	0.73	มาก
3. ด้านสังคมและการศึกษา	3.77	0.95	มาก
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.63	0.74	มาก
รวม	3.71	0.79	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่าความคิดเห็นของประชาชนที่มีผลต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโตก อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ โดยรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านสังคมและการศึกษา และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีผลต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโตก อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	($\bar{X}$)	(S.D)	ระดับความคิดเห็น
1. มีการจัดการระบบน้ำประปาที่ดีมีมาตรฐาน และเพียงพอต่อผู้บริโภค	3.86	0.86	มาก
2. มีการติดตั้งระบบไฟฟ้าและแสงสว่างเพียงพอต่อความต้องการของชุมชน	3.79	0.91	มาก
3. มีการกำจัดขยะมูลฝอยอย่างถูกวิธี ไม่ก่อให้เกิดมลพิษทางอากาศแก่ชุมชน	3.80	0.91	มาก
4. มีการปรับปรุง ซ่อมแซม ถนนที่ชำรุดอย่างถูกต้องตามมาตรฐาน	3.58	0.95	มาก
รวม	3.76	0.77	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีผลต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโตก อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน โดยรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดได้แก่ มีการจัดการระบบน้ำประปาที่ดีมีมาตรฐาน และเพียงพอต่อผู้บริโภค รองลงมา มีการกำจัดขยะมูลฝอยอย่างถูกวิธีไม่ก่อให้เกิดมลพิษทางอากาศแก่ชุมชน และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดมีการปรับปรุง ซ่อมแซม ถนนที่ชำรุดอย่างถูกต้องตามมาตรฐาน

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีผลต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโตก อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	($\bar{X}$)	(S.D)	ระดับความคิดเห็น
1. เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือ อำนวยความสะดวกแก่ประชาชน	3.73	0.84	มาก
2. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่าง ชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	3.65	0.86	มาก
3. มีการรับฟังข้อคิดเห็นเรื่องร้องเรียนและการ ให้บริการหลายช่องทาง	3.66	0.87	มาก
4. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและบริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	3.67	0.84	มาก
รวม	3.68	0.73	มาก

จากตารางที่ 7 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีผลต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโตก อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือ อำนาจความสะดวกแก่ประชาชน รองลงมา เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบ และบริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ รองลงมา มีการรับฟังข้อคิดเห็นและเรื่องร้องเรียนการ ให้บริการหลายช่องทาง และข้อที่มีค่าน้อยที่สุด เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่าง ชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีผลต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโตก อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ ด้านสังคมและการศึกษา

ด้านสังคมและการศึกษา	($\bar{x}$)	(S.D)	ระดับความคิดเห็น
1. จัดสวัสดิการสังคมแก่ผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาสและผู้พิการ	3.97	2.26	มาก
2. ส่งเสริม และสนับสนุนให้เยาวชนได้รับการศึกษาที่มีคุณภาพอย่างเท่าเทียมกัน	3.75	0.91	มาก
3. เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการ ดำเนินงานด้านต่างๆ	3.57	0.98	มาก
4. ส่งเสริม และสนับสนุนศูนย์พัฒนาเด็กเล็กให้มี ประสิทธิภาพ	3.80	0.92	มาก
รวม	3.77	0.95	มาก

จากตารางที่ 8 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีผลต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโตก อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ ด้านสังคมและการศึกษา โดยรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดได้แก่ จัดสวัสดิการสังคมแก่ผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาสและผู้พิการ รองลงมา ส่งเสริมและสนับสนุนศูนย์พัฒนาเด็กเล็กให้มีประสิทธิภาพ รองลงมา ส่งเสริมและสนับสนุนให้เยาวชนได้รับการศึกษาที่มีคุณภาพอย่างเท่าเทียมกันและข้อที่มีค่าน้อยที่สุด เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการ ดำเนินงานด้านต่างๆ

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีผลต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโตก อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ ด้านด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	($\bar{x}$)	(S.D)	ระดับความคิดเห็น
1. อาคารสำนักงานมีความสะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อยต่อการให้บริการ	3.81	0.81	มาก
2. อบต.มีจุดบริการน้ำดื่มที่สะอาด มีที่นั่งรองรับ สำหรับผู้มาใช้บริการมีห้องน้ำสำหรับประชาชน ทวีปและผู้บริหารมีสถานที่ จอดรถเพียงพอต่อผู้ให้บริการ	3.68	0.87	มาก
3. มีป้ายประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนการให้บริการ ณ จุด บริการที่ชัดเจน	3.51	0.90	มาก
4. มีช่องทางสำหรับผู้พิการ ผู้สูงอายุ ผู้ที่ ต้องใช้อุปกรณ์เสริมและผู้พิการ	3.53	1.05	มาก
รวม	3.63	0.74	มาก

จากตารางที่ 9 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีผลต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโตก อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ ด้านด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดได้แก่ อาคารสำนักงานมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อยต่อการให้บริการ รองลงมา อบต.มีจุดบริการน้ำดื่มที่สะอาดมีที่นั่งรองรับสำหรับผู้มาใช้บริการมีห้องน้ำสำหรับประชาชนทั่วไป และผู้พิการมีสถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ รองลงมา มีช่องทางเดินเท้าสำหรับผู้พิการ ผู้สูงอายุ ผู้ที่ต้องใช้อุปกรณ์เสริม และผู้พิการ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด มีป้ายประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนการให้บริการ ณ จุดบริการที่ชัดเจน

จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโตก อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ พบว่า ยังปรากฏประเด็นที่ควรได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องในแต่ละด้าน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานและสร้างความไว้วางใจจากประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโตก จึงควรพิจารณานำเสนอแนวนโยบายในระดับท้องถิ่น ดังต่อไปนี้

1. นโยบายส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน

ส่งเสริมการเปิดพื้นที่การมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจของชุมชน ผ่านกลไกประชาคม การจัดเวทีรับฟังความคิดเห็น และการตั้งคณะทำงานร่วมระหว่าง อบต. กับชุมชนในทุกหมู่บ้าน เพื่อให้ประชาชนสามารถแสดงความคิดเห็นและเสนอแนะแนวทางพัฒนาได้อย่างเป็นระบบ

2. นโยบายพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานอย่างทั่วถึงและยั่งยืน

จัดทำแผนงานบำรุงรักษาและซ่อมแซมโครงสร้างพื้นฐาน โดยเฉพาะถนน ระบบระบายน้ำ และทางเดินสาธารณะ เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตและความปลอดภัยของประชาชน ควรจัดลำดับความสำคัญโดยอิงจากความต้องการของประชาชนในพื้นที่ และแสวงหาความร่วมมือจากหน่วยงานระดับจังหวัดหรืองบประมาณจากส่วนกลาง

3. นโยบายพัฒนาทรัพยากรบุคคลในองค์กร

อบรมและเสริมสร้างสมรรถนะของบุคลากรในด้านการสื่อสาร ทักษะการให้บริการ และการใช้เทคโนโลยีเพื่อการบริหารสาธารณะ โดยเน้นความเป็นมิตร ความโปร่งใส และการให้ข้อมูลอย่างถูกต้องและน่าเชื่อถือ เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความไว้วางใจต่อองค์กร

4. นโยบายพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหาร

ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการให้บริการ เช่น เว็บไซต์ อีเมล LINE OA หรือแอปพลิเคชันบริการประชาชน เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลและบริการได้ตลอดเวลา ลดภาระงานของเจ้าหน้าที่ และเพิ่มความโปร่งใสในการบริหารงาน

5. นโยบายการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นธรรมและเท่าเทียม

ยกระดับมาตรฐานสถานที่ให้บริการโดยยึดหลัก “Universal Design” เพื่อให้ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และประชาชนทั่วไปสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างเท่าเทียม เช่น ทางลาด ห้องน้ำเฉพาะ ที่จอดรถ และป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน เข้าใจง่าย

อภิปรายผลการวิจัย

ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโตก อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ มีความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” ครอบคลุมทั้งด้านโครงสร้างพื้นฐาน การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสังคมและการศึกษา และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สะท้อนให้เห็นถึงการบริหารงานของ อบต. ที่สามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาลในการบริหารท้องถิ่น เช่น ความโปร่งใส การมีส่วนร่วม และความรับผิดชอบ

จากผลการวิจัยข้างต้น **ด้านสังคมและการศึกษา** ซึ่งได้รับค่าเฉลี่ยสูงสุด แสดงให้เห็นว่า อบต. ให้ความสำคัญต่อการจัดสวัสดิการแก่กลุ่มเปราะบางในชุมชน เช่น ผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส และเด็กเล็ก เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาท้องถิ่นตามแนวคิด “การพัฒนาแบบยั่งยืน” (Sustainable Development) [8] ที่มุ่งเน้นการสร้าง ความเท่าเทียมและโอกาสในการเข้าถึงบริการพื้นฐานอย่างเสมอภาค **ด้านโครงสร้างพื้นฐาน** ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากเช่นกัน แสดงให้เห็นว่าประชาชนให้การยอมรับต่อการบริหารจัดการระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน เช่น ระบบน้ำประปา ไฟฟ้า และการกำจัดขยะมูลฝอย อย่างไรก็ตาม ประเด็นเรื่องการปรับปรุงถนนที่ชำรุดยังคงเป็นข้อสังเกต ซึ่งอาจบ่งชี้ถึงข้อจำกัดด้านงบประมาณ [9] หรือกระบวนการบริหารงานโครงการที่อาจต้องได้รับการปรับปรุงหรือสนับสนุน [10] **ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่** พบว่าเจ้าหน้าที่ได้รับการประเมินในระดับ “มาก” โดยเฉพาะด้านความช่วยเหลือและการให้บริการด้วยความเสมอภาค ซึ่งแสดงถึงภาพลักษณ์เชิงบวกขององค์กรที่มีความใกล้ชิดกับประชาชน อย่างไรก็ตาม ค่าคะแนนในประเด็นเกี่ยวกับ “การให้ข้อมูลที่ชัดเจนและน่าเชื่อถือ” ยังต่ำที่สุดในกลุ่มนี้ ซึ่งควรได้รับการพัฒนาในด้านทักษะการสื่อสาร การฝึกอบรม และความโปร่งใสในการให้ข้อมูล นอกจากนี้ การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการ เช่น การพัฒนาเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชันที่ให้ข้อมูลที่ชัดเจนและเข้าถึงได้ง่าย สามารถเสริมสร้างความโปร่งใสและเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารกับประชาชนได้ [11] และ **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** แม้จะได้รับการประเมินในระดับ “มาก” แต่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในกลุ่มทั้ง 4 ด้าน โดยเฉพาะเรื่องการจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการบริการ ซึ่งอาจบ่งบอกถึงความไม่ชัดเจนในการนำเสนอข้อมูลบริการต่อประชาชน การปรับปรุงด้านการเข้าถึงข้อมูลและสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการจะช่วยเพิ่มคุณภาพการให้บริการโดยรวม

ข้อเสนอแนะจากประชาชน ได้แก่ ควรดำเนินแผนพัฒนาหมู่บ้านอย่างจริงจัง และจัดการให้บริการสาธารณะให้เพียงพอกับความต้องการของประชาชน

สรุป

การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโตก ได้รับความพึงพอใจจากประชาชนในระดับมาก ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพในหลายด้าน ทั้งในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โครงสร้างพื้นฐาน สังคมและการศึกษา และสิ่งอำนวยความสะดวก อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยยังแสดงให้เห็นถึงพื้นที่ที่ควรได้รับการพัฒนาเพิ่มเติมในบางประเด็นเพื่อยกระดับคุณภาพการบริการให้ตอบสนองความต้องการของชุมชนได้ดียิ่งขึ้นในระยะยาว ใน**ด้านสังคมและการศึกษา** แม้จะได้รับค่าเฉลี่ยสูงสุด แต่การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ยังมีระดับคะแนนน้อยที่สุดในกลุ่มนี้ จึงควรเสริมสร้างกลไกการมีส่วนร่วมของประชาชนให้มากยิ่งขึ้น เช่น การจัดเวทีรับฟังความคิดเห็นหรือประชาคมหมู่บ้าน **ด้านโครงสร้างพื้นฐาน** มีจุดแข็งในเรื่องการจัดการระบบน้ำประปาและไฟฟ้า แต่การซ่อมแซมถนนที่ชำรุดยังมีคะแนนต่ำสุดในกลุ่ม จึงควรมีแผนงานซ่อมแซมและบำรุงรักษาถนนอย่างต่อเนื่อง รวมถึงเปิดเผยข้อมูลความคืบหน้าให้ประชาชนรับรู้ ใน**ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่** ประชาชนพึงพอใจในเรื่องความช่วยเหลือและความเสมอภาคในการบริการ แต่ยังคงพัฒนาในเรื่องการให้ข้อมูลที่ชัดเจนและน่าเชื่อถือ เช่น การอบรมเจ้าหน้าที่ด้านการสื่อสารหรือจัดทำคู่มือขั้นตอนบริการ และ**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** แม้จะอยู่ในระดับมาก แต่พบว่าการให้ข้อมูลผ่านป้ายประชาสัมพันธ์ยังไม่ชัดเจน และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุยังไม่เพียงพอ จึงควรพัฒนาให้เกิดการให้บริการทุกกลุ่มประชากรอย่างเท่าเทียม หากสามารถพัฒนาในประเด็นที่เป็นข้อจำกัดเหล่านี้ได้อย่างต่อเนื่อง ก็จะสามารถยกระดับการให้บริการให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น และสร้างความพึงพอใจและความไว้วางใจจากประชาชนได้

ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาวិจัยไปประยุกต์ใช้

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ทำให้ประชาชนกล้าแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโตก อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลนำข้อเสนอแนะและปัญหาที่ได้ไปปรับใช้ในการพัฒนาชุมชนต่อไป

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโตก อำเภอเมือง จังหวัด เพชรบูรณ์ เพิ่มเติม เพื่อให้การวิเคราะห์มีประสิทธิภาพ และเพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง (References)

- [1] Ban Tok Subdistrict Administrative Organization. (n.d.). *General information of Ban Tok Subdistrict Administrative Organization*. Retrieved May 27, 2025, from <https://www.bantok.net/OIT/020.pdf> (In Thai)
- [2] Chantachote, J., Thrarit, J., & Wongwattanapong, K. (2022). From performance management and talent management to human resource management approaches. *Journal of Roi Kaensarn Academi*, 7(12), 440–455. Retrieved from <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/JRKSA/article/view/256609> (In Thai)
- [3] Phunwasuphonchat, N. (2018). *Readiness of administrative committees in the administration of Subdistrict Administrative Organizations in Hang Dong District, Chiang Mai Province* [Independent study, Chiang Mai University, Graduate School]. (In Thai)
- [4] Arunnet, C. (2017). *Citizen satisfaction with the services of Nong Bon Subdistrict Administrative Organization, Mueang District, Sa Kaeo Province* [Undergraduate thesis, Faculty of Political Science and Law, Burapha University]. (In Thai)
- [5] Kindanil, K., Chalattanyakij, P., & Ponghiransakul, S. (2022). *The development of a cooperative education management model for the Human Resource Management Program, Faculty of Management Science, Phranakhon Rajabhat University*. *Journal of MCU Peace Studies*, 10(1), 113–125. Retrieved from <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/journal-peace/article/view/247091> (In Thai)
- [6] Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis* (3rd ed.). New York: Harper and Row.
- [7] Srisa-ard, B. (2002). *Basic principles of research* (3rd ed.). Bangkok: Suweeriyasarn. (In Thai)
- [8] United Nations. (2015). *Transforming our world: the 2030 Agenda for Sustainable Development*.
- [9] Ban Tarn Subdistrict Administrative Organization. (n.d.). Local development plan (2019-2023: Transportation and infrastructure strategy. Retrieved from https://www.baantarn.go.th/index/add_file/DNLmgDMMon71339.pdf. (In Thai)
- [10] InfoQuest Limited. (2022, May 24). *Cabinet approves 2.241 billion baht in central budget for road repairs in 40 local government areas damaged by flooding*. Retrieved from <https://www.infoquest.co.th/2022/207900>. (In Thai)
- [11] Siripatchara, P. (2016). *Enhancing the efficiency of local government services through information technology: A case study in Thailand*. The West East Institute International Conference Proceedings. Retrieved from <https://www.westeastinstitute.com/wp-content/uploads/2016/12/PathomchanokSiripatchara.pdf>