

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองย่างทอย อำเภอศรีเทพ จังหวัดเพชรบูรณ์\*  
PEOPLE'S SATISFACTION WITH INFRASTRUCTURE OF NONG YANG TOI  
SUBDISTRICT ADMINISTRATIVE ORGANIZATION IN SRI THEP DISTRICT  
PHETCHABUN PROVINCE

คณัสนันท์ พลเคน, รัฐพล เย็นใจมา, อภิญญา ฉัตรช่อฟ้า  
Kanutsanun Phonkhen, Rattapon Yenjaima, Apinyar Chatchorfa  
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย  
Mahachulalongkornrajavidyalaya University  
Corresponding Author E-mail: Phonkhen13131@gmail.com

### บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ คือ 1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองย่างทอย อำเภอศรีเทพ จังหวัดเพชรบูรณ์ 2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสังคหวัตถุและหลักการการให้บริการสาธารณะกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองย่างทอย อำเภอศรีเทพ จังหวัดเพชรบูรณ์ 3. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะ ต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองย่างทอย อำเภอศรีเทพ จังหวัดเพชรบูรณ์ โดยการศึกษาวิจัยครั้งนี้ดำเนินการตามระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมวิธี การวิจัยเชิงปริมาณ ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 354 คน สุ่มด้วยวิธีสุ่มอย่างง่าย วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการหาความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน การวิจัยเชิงคุณภาพ โดยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 10 รูปหรือคน วิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า 1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองย่างทอย อำเภอศรีเทพ จังหวัดเพชรบูรณ์ ทั้ง 5 ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน 2. ความสัมพันธ์ระหว่างหลักสังคหวัตถุธรรมและการให้บริการสาธารณะกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองย่างทอย อำเภอศรีเทพ จังหวัดเพชรบูรณ์ โดย

ภาพรวม มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงมาก การให้บริการสาธารณะกับความพึงพอใจของประชาชนด้านโครงสร้างพื้นฐาน โดยภาพรวม มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงมาก ( $R=0.954^{**}$ ) 3. ปัญหาและอุปสรรค พบว่า ขาดการประชาสัมพันธ์เรื่องแผนการพัฒนาชุมชน ขาดการส่งเสริมและพัฒนาความรู้ในการประกอบอาชีพแก่ประชาชน ระบบส่งน้ำเพื่อการเกษตรยังไม่เพียงพอและทั่วถึงแก่ประชาชน ข้อเสนอแนะคือ ควรส่งเสริมด้านการประชาสัมพันธ์โครงการและกิจกรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลมากขึ้น ควรมีการส่งเสริมการประกอบอาชีพให้กับประชาชน

**คำสำคัญ:** ความพึงพอใจ; การให้บริการ; องค์การบริหารส่วนตำบล

## Abstract

The objectives of this thesis are 1. To study the level of satisfaction of the people with the infrastructure services of the Nong Yang Thoi Subdistrict Administrative Organization, Sri Thep District, Phetchabun Province. 2. To study the relationship between Sangkhawathu and the principles of public service. The people are satisfied with the infrastructure services of the Nong Yang Thoi Subdistrict Administrative Organization, Sri Thep District, Phetchabun Province 3. To study the problem, obstacles, and suggestions for providing infrastructure services to the Nong Yang Thoi Subdistrict Administrative Organization, Sri Thep District, Phetchabun Province. This research study was conducted using the integrated research method. In quantitative research, the sample size was 354 people, randomly selected by a simple sending method. Data were analyzed by finding frequencies, percentages, averages, and standard deviations - an analysis of the Pearson correlation coefficient. Qualitative research Using in-depth interviews with ten key informants or people, content data was analyzed.

The research results found that. 1. People's satisfaction with the infrastructure services of the Nong Yang Thoi Subdistrict Administrative Organization, Sri Thep District, Phetchabun Province, in all 5 areas, overall, at a high level in every aspect. 2. The relationship between the principles of Sanghawattthutham and public service provision and people's satisfaction with the infrastructure services of the Nong Yang Thoi Subdistrict Administrative Organization, Sri Thep District, Phetchabun Province. Overall, there is a high

level of positive relationship. Overall, the provision of public services and people's satisfaction with infrastructure has a very high positive relationship ( $R=.954^{**}$ ). 3. Problems and obstacles: It was found that there needed to be more public relations regarding community development plans—lack of promotion and development of occupational knowledge for the people. The water delivery system for agriculture still needs to be improved and thorough for the people. The suggestion is that public relations of projects and activities of the Subdistrict Administrative Organization should be promoted more. There should be promotion of occupations for the people.

**Keywords:** Satisfaction; Providing Services; Subdistrict Administrative Organization

## บทนำ

องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นหน่วยงานปกครองท้องถิ่นที่เป็นผลมาจากแนวคิดในการกระจายอำนาจซึ่งรัฐบาลได้มอบอำนาจหน้าที่ในการปกครองและจัดบริการสาธารณะโดยดำเนินงาน ด้วยงบประมาณและเจ้าหน้าที่ของตนเอง องค์การบริหารส่วนตำบลได้รับการจัดตั้งขึ้นในฐานะเป็น นิติบุคคลตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ไปจนถึงการ แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 7 พ.ศ. 2562 (พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล ฉบับที่ 7 พุทธศักราช 2562) โดยมีสภาองค์การบริหารส่วนตำบลทำหน้าที่กำหนดนโยบายและกำกับดูแล การบริหารของกรรมการและนายกองค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งเป็นผู้ใช้อำนาจบริหารงาน มีปลัด และรองปลัดเป็นหัวหน้างานบริหารซึ่งแบ่งออกเป็นหน่วยงานต่าง ๆ เท่าที่จำเป็นเพื่อตอบสนองต่อ ความต้องการของประชาชนในพื้นที่ซึ่งรับผิดชอบอยู่ โดยมีพนักงานประจำที่เป็นข้าราชการส่วนท้องถิ่นเป็นพนักงานประจำวัน

การกระจายอำนาจจากรัฐไปสู่หน่วยงานท้องถิ่นต่าง ๆ ซึ่งรวมไปถึง องค์การบริหารส่วนตำบล การที่จะพัฒนาประสิทธิภาพและประสิทธิผลของหน่วยงาน เพื่อจุดมุ่งหมายสูงสุดในการตอบสนองความต้องการและสร้างความสุขให้กับประชาชนได้ นั้น การบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีความ ให้บริการได้อย่างมี ประสิทธิภาพ สร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้ใช้บริการ อันจะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิต ของประชาชนในทุก ๆ ด้านในที่สุด การปฏิบัติงานที่ดีในการให้บริการแก่ผู้รับบริการนั้น จะต้องมีลักษณะที่เหมาะสมสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของ รัฐในการให้บริการ สามารถนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพของการบริการและทำให้

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น และช่วยให้ผู้บริหารรับรู้ได้โดยเร็วถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อให้มีการปรับปรุงคุณภาพของการบริการ สาธารณะอย่างต่อเนื่อง (สำนักงานตรวจสอบภายในมหาวิทยาลัยนเรศวร, 2558)

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองย่างทอย อำเภอศรีเทพ จังหวัดเพชรบูรณ์ ได้กำหนดยุทธศาสตร์ และแนวทางการพัฒนาไว้ 7 ด้าน ได้แก่ 1. ยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการ 2. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต 3. ยุทธศาสตร์การพัฒนา ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย 4. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการวางแผนการส่งเสริม การลงทุนฯ 5. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม 6. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีต ประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น 7. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านกระบวนการบริหารจัดการในองค์กรและการมีส่วนร่วมของประชาชน สำหรับ นโยบายพัฒนาด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต เน้นการพัฒนาบุคคลเสริมสร้างคุณภาพชีวิต ความมั่นคง ปลอดภัย และแก้ไขปัญหาสังคม ความยากจนและความเดือดร้อนของประชาชน เพื่อยกระดับความเป็นอยู่ในชุมชนโดยดำเนินกิจกรรมเกี่ยวกับ 1. พัฒนาและส่งเสริมอาชีพให้ประชาชนมีรายได้เพิ่มมากขึ้น 2. ส่งเสริมสุขภาพอนามัย รวมถึงการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด และโรคติดต่อ 3. ส่งเสริมกีฬาทุกระดับ 4. ส่งเสริมสวัสดิการสังคม 5. ปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัด จัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย องค์การบริหารส่วนตำบลหนองย่างทอย เพื่อศึกษาว่า เป็นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ศูนย์กลางของอำนาจรัฐจะสามารถนำนโยบายของรัฐ ด้านงานสวัสดิการไปให้บริการต่อประชาชนได้อย่างมีคุณภาพหรือไม่เพียงใดซึ่งผลการศึกษจะช่วยสะท้อนไป ถึงคุณภาพการให้บริการต่อประชาชนด้านงานสวัสดิการใน องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ ที่อยู่ห่างไกลได้ (องค์การบริหารส่วนตำบลหนองย่างทอย อำเภอศรีเทพ จังหวัดเพชรบูรณ์, 2564)

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองย่างทอย อำเภอศรีเทพ จังหวัดเพชรบูรณ์ เพื่อเป็นการสะท้อนสถานะความเป็นอยู่ความสามารถในการดำรงชีพสถานภาพทางสังคมสภาพแวดล้อมและจิตใจ ซึ่งเป็นตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตของประชาชน เพื่อทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองย่างทอย อำเภอศรีเทพ จังหวัดเพชรบูรณ์ ไปเป็นแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองย่างทอย ให้มี

ประสิทธิภาพ ประสิทธิผลมากขึ้น และสามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของประชากรในอนาคต

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองย่างทอย อำเภอศรีเทพ จังหวัดเพชรบูรณ์
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสังคหวัตถุและหลักการการให้บริการสาธารณะกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองย่างทอย อำเภอศรีเทพ จังหวัดเพชรบูรณ์
3. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ แนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองย่างทอย อำเภอศรีเทพ จังหวัดเพชรบูรณ์ในการประยุกต์ตามหลักสังคหวัตถุธรรม

### วิธีดำเนินการวิจัย

#### 1. รูปแบบการวิจัย

การวิจัยโดยใช้ระเบียบวิธีการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Methods Research) กล่าวคือ การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

#### 2. ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) และวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง (Sampling) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการสุ่มตัวอย่างแบบพื้นที่ คือ ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไปในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองย่างทอย อำเภอศรีเทพ จังหวัดเพชรบูรณ์ ซึ่งมีจำนวน 3,012 ที่ได้จากสูตรการคำนวณของ Taro Yamane (ธีรวุฒิ เอกะกุล, 2543) จำนวนกลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 354 คน การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 10 รูปหรือคน

#### 3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบบสอบถาม สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ และ แบบสัมภาษณ์สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ

#### 4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามด้วยตนเองต่อประชาชนที่มารับบริการและอธิบายวัตถุประสงค์ในการทำวิจัยครั้งนี้เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูล และอธิบายวิธีการตอบแบบสอบถามโดยละเอียดเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มผู้ศึกษาได้แจก

แบบสอบถามไป โดยมีแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาและมีความสมบูรณ์ การวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

### 5. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเชิงปริมาณ ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (Statistical Software) เพื่อให้ผลการวิจัยเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง วิเคราะห์โดยการหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เพียร์สัน (Pearson product-moment correlation coefficient) เพื่อศึกษาทิศทางและความ สัมพันธ์ของตัวแปร การวิจัยเชิงคุณภาพ วิเคราะห์ค่าให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญตามวัตถุประสงค์การวิจัย โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis Technique) ประกอบบริบท (Context)

### ผลการวิจัย

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองย่างทอย อำเภอศรีเทพ จังหวัดเพชรบูรณ์ พบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองย่างทอย อำเภอศรีเทพ จังหวัดเพชรบูรณ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสรุปได้ดังนี้ 1. ด้านทาน (การให้) อยู่ในระดับมาก 2. ด้านปิยวาจา (พูดจาไพเราะ)อยู่ในระดับมาก 3. ด้านอรรถจริยา (การประพฤติสิ่งที่เป็นประโยชน์) อยู่ในระดับมากที่สุด 4. ด้านสมนัตตตา (การเป็นผู้มีความสม่ำเสมอ) อยู่ในระดับมาก ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านหลักการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองย่างทอย อำเภอศรีเทพ จังหวัดเพชรบูรณ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสรุปได้ดังนี้ 1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค อยู่ในระดับมาก 2. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา อยู่ในระดับมาก 3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับมาก 4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับมาก 5. การให้บริการอย่างก้าวหน้าอยู่ในระดับมาก

2. ความสัมพันธ์ระหว่างสังคหวัตถุและหลักการการให้บริการสาธารณะกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองย่างทอย อำเภอศรีเทพ จังหวัดเพชรบูรณ์ พบว่า หลักพุทธธรรม (สังคหวัตถุ 4) โดยภาพรวม กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของ

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองย่างทอย อำเภอศรีเทพ จังหวัดเพชรบูรณ์ โดยภาพรวม มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงมาก ( $R=.954^{**}$ )

3. ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ แนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองย่างทอย อำเภอศรีเทพ จังหวัดเพชรบูรณ์ในการประยุกต์ตามหลักสังคหวัตถุธรรม พบว่า ขาดการประชาสัมพันธ์เรื่องแผนการพัฒนาชุมชน ขาดการส่งเสริมและพัฒนาความรู้ในการประกอบอาชีพแก่ประชาชน ระบบส่งน้ำเพื่อการเกษตรยังไม่เพียงพอและทั่วถึงแก่ประชาชน ประชาชนขาดความเข้าใจในการในแผนการพัฒนา ขาดการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบันขององค์การบริหารส่วนตำบล ขาดการส่งเสริมการการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมให้กับประชาชนอย่างต่อเนื่อง ข้อเสนอแนะคือ ควรส่งเสริมด้านการประชาสัมพันธ์โครงการและกิจกรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลมากขึ้น ควรมีการส่งเสริมการประกอบอาชีพให้กับประชาชน ควรแก้ไขปรับปรุงและพัฒนาระบบส่งน้ำเพื่อการเกษตรให้ทั่วถึง โดยก่อสร้างทางระบายน้ำระบบส่งน้ำเพิ่มมากขึ้นเพื่อให้ทั่วถึงแก่ประชาชนในพื้นที่ ควรมีการบำรุงรักษาอยู่เป็นประจำให้สามารถใช้งานได้ ควรมีระบบกักเก็บน้ำไว้ในฤดูแล้ง

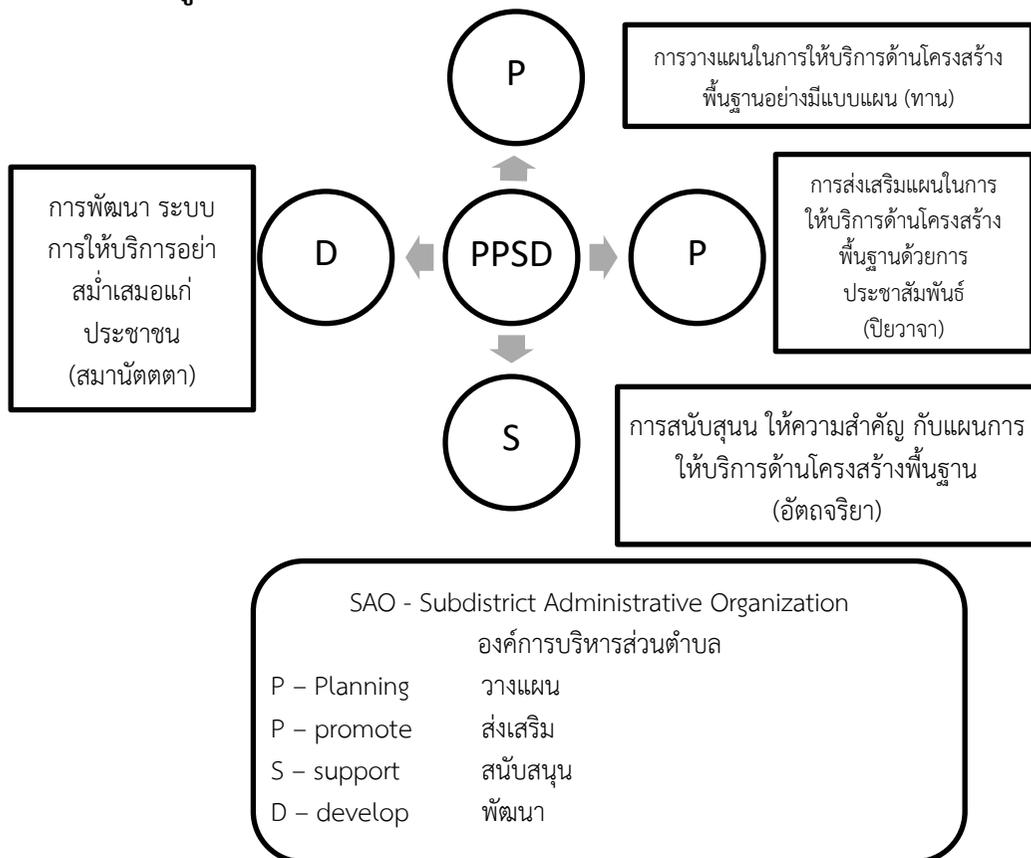
### อภิปรายผลการวิจัย

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองย่างทอย อำเภอศรีเทพ จังหวัดเพชรบูรณ์ ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองย่างทอย อำเภอศรีเทพ จังหวัดเพชรบูรณ์ ทั้ง 5 ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.29$ , S.D. = .427) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านการก่อสร้างปรับปรุงแก้ไขถนนสาธารณะ ด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะ และด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต อยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของบานเย็น ศรีเกิน (2559) เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลคอกช้าง อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลคอกช้าง อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2. ความสัมพันธ์ระหว่างสังคหวัตถุและหลักการการให้บริการสาธารณะกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองย่างทอย อำเภอศรีเทพ จังหวัดเพชรบูรณ์ ปัจจัยด้านหลักสังคหวัตถุธรรมกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหาร

ส่วนตำบลหนองย่างทอย อำเภอศรีเทพ จังหวัดเพชรบูรณ์ พบว่า หลักพุทธธรรม (สังคหวัตถุ 4. โดยภาพรวม มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงมาก ( $R=.954^{**}$ ) กล่าวคือ เมื่อองค์การบริหารส่วนตำบลใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการที่ชัดเจนมากขึ้น ก็ส่งผลให้การบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล มีประสิทธิภาพการดำเนินงานมากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของพระครูวินัยธรยิ่งยง ธมฺมวโร (โหมตศิริ) (2554) เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักสังคหวัตถุ 4 ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกะไ อำเภอมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกะไ อำเภอมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

### องค์ความรู้จากการวิจัย



ภาพที่ 1 องค์ความรู้ที่ได้สังเคราะห์จากการวิจัย

องค์ความรู้ที่ได้สังเคราะห์จากการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองย่างทอย อำเภอศรีเทพ จังหวัดเพชรบูรณ์ สามารถอธิบายได้ดังนี้

**1. Planning การวางแผน** หมายถึง มีการจัดทำแผนทางด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีการรณรงค์ ทางด้านคุณธรรมและจริยธรรมและวินัยเพื่อการพัฒนาประชาชน ทั้งยัง มีการวางแผนการ พัฒนาความรู้ความสามารถแก่ประชาชน ในการประกอบอาชีพ

**2. Promote ส่งเสริม** หมายถึง การให้ความสำคัญ ในคุณภาพชีวิตของประชาชน โดยมีการดูแลความปลอดภัย ตั้งศูนย์ดูแลคุณภาพชีวิตแก่ประชาชนในพื้นที่ให้มีคุณภาพมากขึ้น ดูแลการประกอบอาชีพของประชาชนในพื้นที่ การจัดฝึกอบรมสาธารณสุขให้แก่ประชาชนให้ถูกต้องตามหลัก 5 ส. มีสุขภาพที่ดีทั้งด้านจิตใจและการดำเนินชีวิตและมีการจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสามัคคีระหว่างประชาชนในท้องถิ่น มีความสัมพันธ์กับประชาชนในด้านการยกคุณภาพชีวิตให้มีความสุขอย่างมีประสิทธิภาพ

**3. Support สนับสนุน** หมายถึง การช่วยทำให้คุณภาพชีวิตของประชาชนให้ดียิ่งขึ้น โดยมีการสนับสนุนการสร้างอาชีพ สร้างรายได้ให้เกิดขึ้นแก่ประชาชนในชุมชน มีการจัดหาแหล่งรองรับผลผลิตทางการเกษตรที่เป็นอาชีพของประชาชนส่วนใหญ่ในพื้นที่ การจัดตั้งสหกรณ์แก่ประชาชน ที่จะทำให้เศรษฐกิจในชุมชนมีการหมุนเวียนมีการเก็บออมรายได้ การจัดฝึกอบรมให้คำแนะนำเกี่ยวกับเกษตรกรในการลดต้นทุนการประกอบอาชีพและมีการสนับสนุนกลุ่มอาชีพของประชาชนในชุมชน เพื่อเป็นการสร้างรายได้ให้แก่ประชาชนเพิ่มมากขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ

**4. Develop พัฒนา** หมายถึง การทำให้ดียิ่งขึ้นหรือมีคุณภาพชีวิตมากขึ้น โดยมีการพัฒนาแหล่งน้ำ การประปา เข้าถึงทุกครัวเรือน ให้มีคุณภาพ การพัฒนา การปรับปรุงบำรุงรักษาถนนให้เข้าถึงทุกพื้นที่ประชาชนจะได้มีความสะดวกในการสัญจรใช้รถใช้ถนน การส่งเสริมนันทนาการ สวนสาธารณะ สนามกีฬาให้แก่เยาวชน มีความสามัคคีเกิดขึ้นในชุมชน จัดการแผนพัฒนาปรับปรุงสภาพภูมิทัศน์ให้แก่ชุมชนและการจัดสรรระบบไฟฟ้า ให้เพียงพอต่อความต้องการและกระจายไปในทุกที่ของชุมชน

**Subdistrict Administrative Organization องค์การบริหารส่วนตำบล** คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานหรือการบริหารงานนั้น คุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของประชาชนคือ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบล ความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่จะนำไปสู่ความสำเร็จ ต้องมีการวางแผน การส่งเสริม การสนับสนุน การพัฒนา และประกอบด้วยหลัก 5 ประการ ดังนี้

**1. การให้บริการอย่างเสมอภาค** การให้บริการที่เท่าเทียมกันแก่ประชาชน ผู้รับบริการจากรัฐและให้ความสำคัญกับทุกปัญหา ไม่เลือกปฏิบัติหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง

เพราะทุกปัญหาคือหน้าที่ของบุคลากรเจ้าหน้าที่ต้องรับผิดชอบ รวมทั้งการให้ความช่วยเหลือด้านโครงสร้างพื้นฐานแก่ประชาชนทุกคน ทุกภาคส่วนอย่างเสมอภาค

**2. การให้บริการที่ตรงเวลา** การตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงานหรือให้บริการแก่ประชาชนถือว่าเป็นส่วนสำคัญอย่างมากต่อการให้บริการ เพราะเป็นการปฏิบัติงานที่รวดเร็ว ตรงต่อความต้องการของประชาชนและมีความพร้อมในทุกด้านของการให้บริการสาธารณะ

**3. การให้บริการอย่างเพียงพอ** การจัดเตรียมสถานที่ให้พร้อมเพื่อให้บริการแก่ประชาชนผู้มารับการให้บริการในด้านต่าง ๆ จึงต้องมีการติดป้ายบอกทางในส่วนงานต่าง ๆ ให้ประชาชนได้รับทราบ เพื่อความรวดเร็ว ในการติดต่อใช้บริการ รวมทั้งมีการเตรียมพร้อมในการแก้ปัญหาของประชาชน

**4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง** การให้บริการที่รวดเร็ว ฉับไว ทันต่อความต้องการของประชาชนและมีการติดตาม ประเมินผล แก้ไข พัฒนาต่อเนื่อง เพื่อการเตรียมพร้อมตอบสนองความต้องการของประชาชนและในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาอย่างต่อเนื่องและรวดเร็ว

**5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า** การแก้ไขปรับปรุง ในการให้บริการแก่ประชาชนของรวมถึงการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนและยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางและพร้อมให้ประชาชนสอบถามและรับฟังการเสนอปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการสาธารณะของประชาชน

## เอกสารอ้างอิง

- ธีรวิภา อกะกุล. (2543). *ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์*. อุดรราชธานี: สถาบันราชภัฏอุดรราชธานี.
- บานเย็น ศรีเกิน. (2559). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลคอกช้าง อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย* (วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพระพุทธศาสนา). พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พระครูวินัยธรยิ่งยง ธมมวโร (โหมตศิริ). (2554). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักสังคหวัตถุ 4 ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกะไ อำเภอมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา* (วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

- พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล ฉบับที่ 7 พุทธศักราช 2562. (2562, 16 เมษายน). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 136 ตอน 50 ก. หน้า 151.
- วัฒนา ภัทสังข์. (2555). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์* (วิทยานิพนธ์พุทธศาสตร์ มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- สำนักงานตรวจสอบภายในมหาวิทยาลัยนเรศวร. (2558). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานตรวจสอบภายใน ประจำปีงบประมาณ 2558* (รายงานการวิจัย). พิษณุโลก: มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- องค์การบริหารส่วนตำบลหนองย่างทอย อำเภอศรีเทพ จังหวัดเพชรบูรณ์. (2564). *ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง*. สืบค้น 1 สิงหาคม 2564, จาก <https://www.nongyangtoy.go.th/news/activity/content/344>