

การให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลโนนทอง อำเภอนายูง จังหวัดอุดรธานี

จักรพันธ์ สมบูรณ์ธรรม และ บุญเหลือ บุปผามาลา

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ วิทยาลัยพินิจบัณฑิต

INFRASTRUCTURE SERVICES OF NON THONG SUBDISTRICT MUNICIPALITY IN NA YUNG DISTRICT OF UDON THANI PROVINCE

Jakkapan Somboontham and Boonluae Bubphamala

Master of Public Administration, Faculty of Political Science, Pitchayabundit College, Thailand.

E-mail address: Jacky.jakkapan.cz@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อศึกษาการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลโนนทอง อำเภอนายูง จังหวัดอุดรธานี และเพื่อให้ข้อเสนอแนะทางพัฒนาคุณภาพ การให้บริการโครงสร้างพื้นฐานในเขตเทศบาลตำบลโนนทอง อำเภอนายูง จังหวัดอุดรธานี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือประชาชนในเขตเทศบาลตำบลโนนทอง จำนวน 400 คน โดยใช้สูตรของ Taro Yamane (Yamane. 1973 : 125) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามประกอบไปด้วยเนื้อหา 3 ส่วน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือสถิติพรรณนา ได้แก่ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสำหรับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการวิจัย พบว่า การให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลโนนทอง อำเภอนายูง จังหวัดอุดรธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.56) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือการให้บริการด้านไฟฟ้าแสงสว่าง ($\bar{X}$ = 3.75) รองลงมาคือการให้บริการด้านทางระบายน้ำ ($\bar{X}$ = 3.60) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือการให้บริการด้านถนน ($\bar{X}$ = 3.35) ข้อเสนอแนะ และความคิดเห็นการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลโนนทอง อำเภอนายูง จังหวัดอุดรธานี ได้แก่ ควรสร้างถนนในหมู่บ้านให้เป็นไปตามมาตรฐานเพื่ออายุการใช้งานที่ยาวนานมีการตรวจสอบคุณภาพถนนหลังการก่อสร้างเพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐาน

คำสำคัญ : การให้บริการ โครงสร้างพื้นฐาน เทศบาลตำบลโนนทอง

Abstract

The main objectives of this research were to study the infrastructure services of Non Thong Subdistrict Municipality, Na Yung District, Udon Thani Province. and to make proposals for quality improvement Infrastructure services in Non Thong Subdistrict Municipality, Na Yung

District, Udon Thani Province The samples used in this research were 400 residents in Non Thong Sub-district Municipality, using the formula of Taro Yamane (Ymane. 1973 : 125). It is a questionnaire consisting of 3 parts: statistics used in data analysis. are descriptive statistics, i.e. number, percentage, mean, and standard deviation for the general data of the sample.

Research results: Infrastructure services of Non Thong Subdistrict Municipality, Na Yung District, Udon Thani Province Overall, it was at a high level ($\bar{X}$ = 3.56) and when considering each aspect, it was found that the aspect with the highest average was lighting services ($\bar{X}$ = 3.75), followed by drainage services ($\bar{X}$ = 3.60). and the aspect with the least average was road service ($\bar{X}$ = 3.35). Recommendations and opinions on infrastructure services of Non Thong Sub-District Municipality, Na Yung District, Udon Thani Province, namely, roads in villages should be built in accordance with Standards for longevity road quality is inspected after construction to ensure compliance.

Keywords: Service, Infrastructure, Non Thong Subdistrict Municipality

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นรูปแบบหนึ่งของการปกครองแบบกระจายอำนาจ (Decentralization) คือ องค์กรกำหนดให้มีการกระจายอำนาจหน้าที่ไปสู่หน่วยงานต่าง ๆ รวมทั้ง พนักงานในระดับต่าง ๆ ซึ่งจะช่วยให้องค์กรเกิดความคล่องตัวในการทำงาน แนวคิดดังกล่าว ส่งเสริมให้ประชาชนในพื้นที่ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง รวมทั้งสามารถตรวจสอบ การทำงานของฝ่ายบริหารที่ได้รับเลือกตั้งเข้ามาดำเนินการขององค์กรบริหารส่วนตำบล ซึ่งถือ ว่าเป็นบันไดของการปกครองตามระบอบประชาธิปไตย (นครินทร์ เมฆไตรรัตน์ และคณะ, 2546)

ภายใต้โครงสร้างการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ทุกหน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะด้านการให้บริการจะรวมตัวอยู่ที่สำนักงานใหญ่ ต่อมาได้มีการรับมอบพื้นที่ หลายตำบล หลาย หมู่บ้านให้อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล จึงทำให้ปริมาณประชากรมีเพิ่มมากขึ้น ซึ่งการเพิ่มของพื้นที่และการมีประชากรที่ค่อนข้าง หนาแน่นย่อมส่งผลกระทบต่อ การดำเนินการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะใน เรื่องที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนทั้งในแง่คุณภาพและ ปริมาณ ไม่ว่าจะเป็นใน ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สิ่งเหล่านี้จึง ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ ดังนั้นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึง มีแนวคิดที่ จะนำงานทางด้านการบริการหลัก ๆ ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับประชาชน เช่น งานบริหารจัดการ ศึกษา งานกฎหมาย งานสวัสดิการและสังคม งานจัดเก็บรายได้ งานการเงินและบัญชี งานบริหาร ทั่วไป งาน พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน งานขออนุญาตต่าง ๆ งานส่งเสริมการเกษตร อินเทอร์เน็ต ตำบล งานป้องกันและ

บรรเทาสาธารณภัย และงานอื่น ๆ ขยายลงไปสู่ประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ให้ ใกล้ชิดและดึงประชาชนให้เข้ามามีส่วนร่วมมากที่สุด

องค์กรปกครองท้องถิ่นที่มีกระทรวงมหาดไทยกำกับดูแลมีความใกล้ชิดประชาชน และ เกี่ยวเนื่องกับทุกข์สุขของประชาชนที่สุด ภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีขอบเขตที่ กว้างขวางเกี่ยวกับความกินดีอยู่ดีของประชาชนในแทบทุกด้านและมีผลกระทบโดยตรงต่อ ประชาชน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องเศรษฐกิจ การศึกษา ความปลอดภัย โครงสร้างพื้นฐาน เป็นต้น โดยหน้าที่หลักประการหนึ่งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือการบริการประชาชน ประกอบ กับการปกครองท้องถิ่นโดยระบบเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นระบบการปกครอง ตนเองในแต่ละพื้นที่ ซึ่งการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถแยกกิจกรรม บริการ (Service Activates) ได้เป็น 2 ส่วน ได้แก่ การบริการเกี่ยวกับสาธารณูปโภค และการบริการ เฉพาะด้าน

การบริการเกี่ยวกับสาธารณูปโภค (Public Utility Service) หมายถึง บริการที่ให้แก่ ประชาชนทั่วไป อันเป็นการให้บริการที่กระจายกันไปทั้งพื้นที่ โดยผู้รับบริการ ไม่จำเป็นต้องมา ขอรับบริการ โดยตรงก็สามารถรับบริการได้ เช่น การก่อสร้างซ่อมแซมถนนทางเท้า ไฟฟ้า น้ำประปา การระบายน้ำ การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การบริการจัดเก็บขยะ เป็นต้น การบริการเฉพาะด้าน (Specific Services) ซึ่งเป็นการให้บริการแก่ประชาชนแต่ละ บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีธุรกิจเฉพาะ มีพนักงานของหน่วยงานต่าง ๆ เป็นผู้คอยให้บริการ ที่สำนักงานเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล เช่น ศูนย์บริการสาธารณสุข งานทะเบียน ราษฎร งานจัดเก็บภาษี งานการศึกษาและวัฒนธรรม งานสวัสดิการผู้สูงอายุและผู้พิการ และงาน ขออนุญาตก่อสร้างอาคารต่างๆ จะเห็นได้ว่างานดังกล่าวล้วนแล้วแต่เป็นงานให้บริการแก่ ประชาชน และเกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันของประชาชน ซึ่งจะเห็นว่าการปฏิบัติงานให้บริการต่างๆ เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างประสิทธิภาพและเกิดความพึงพอใจแก่ประชาชนสูงสุดด้วย (วุฒิสาร ตันไชย, ม.ป.ป.)

การกระจายอำนาจเป็นการปกครองที่รัฐและรัฐบาลกลางได้สละอำนาจ หรือมอบอำนาจ การตัดสินใจ ในทางการปกครองและการบริหารของส่วนกลางให้แก่องค์กรอื่นอย่างเป็นทางการทั้งนี้ มีการประกาศหลัก และแนวทางการมอบอำนาจนั้นไว้เป็นกฎหมาย หรือโดยนโยบายที่สำคัญ ของประเทศและองค์กรที่สามารถรับมอบอำนาจจากรัฐบาลกลาง มีความเป็นอิสระใน การตัดสินใจ สามารถมีทรัพย์สิน มีงบประมาณ มีอำนาจหน้าที่ที่ชัดเจน รวมทั้งมีบุคลากร ตลอด รวมถึงถึงผู้บริหารและสภาที่มาจากการเลือกตั้งของประชาชน โดยทำหน้าที่ให้บริการประชาชน ภายในอาณาบริเวณหนึ่งๆ ที่มีความชัดเจนแน่นอน องค์กรที่สามารถรับมอบอำนาจ ที่รัฐบาลกลาง สละอำนาจมาให้นี้ได้เรียกว่า “องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น” นอกจากจะมุ่งประโยชน์ไป ที่การ พัฒนาศักยภาพของประชาชน และเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มี “ส่วนร่วม” ในการปกครองตนเอง แล้ว ยังมีความสำคัญในฐานะที่เป็นวิธีการปกครองและการบริหารประเทศอย่างใหม่ มีการกระจาย อำนาจภารกิจ หน้าที่การงานที่เป็นภารกิจพื้นฐานจากรัฐบาลกลางให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ กระทำการแทน เช่น การ รักษาความสะอาด การดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม การจัดการศึกษาขั้นประถม เป็นต้น การกระจายภารกิจหน้าที่ คือ การถ่ายโอนงานให้กระทำการแทนรัฐบาลกลาง และบางเรื่อง รัฐบาลกลางก็มักตัดสินใจให้องค์กรเอกชน

รับทำงานแทนรัฐบาลกลาง เช่น การไปรษณีย์ และ การขนส่ง เป็นต้น (นครินทร์ เมฆไตรรัตน์ และคณะ, 2546)

เทศบาล เป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่น ที่จัดตั้งขึ้นในพื้นที่ที่มีลักษณะเป็นชุมชนเมือง หรือมีความสามารถและแนวโน้มที่จะพัฒนาขึ้นเป็นเมือง ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร ทั้งนี้แต่ละประเภทจะจัดตั้งอย่างสอดคล้องไปตาม ระดับความเจริญของท้องถิ่น จำนวน และความหนาแน่นของประชากรและอื่น ๆ เทศบาลแต่ละ ประเภทจะมีบทบาทหน้าที่ที่สำคัญเหมือนกัน คือ การให้บริการสาธารณะเพื่อตอบสนอง ความต้องการของประชาชน ทั้งในด้านสาธารณูปโภค และสาธารณูปการ ซึ่งเทศบาลแต่ละแห่ง จะจัดการบริการดังกล่าวให้แก่ประชาชนได้มากน้อย เหมาะสมหรือไม่ แตกต่างไปตามสภาพพื้นที่ งบประมาณและนโยบายสาธารณะของแต่ละเทศบาล แม้บริการสาธารณะที่ให้ของเทศบาลจะมี ความแตกต่างกันไป แต่สิ่งที่เป็นหลักการเดียวกันในการจัดบริการของทุก ๆ เทศบาล ก็คือ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในเทศบาลนั้นให้ได้มากที่สุด (พงศธร ถาวรวงศ์, 2541)

บริการสาธารณะ ที่เทศบาลตำบลโนนทองมีบริการให้แก่ประชาชนจะดำเนินไปอย่าง มีประสิทธิภาพหรือไม่นั้นสามารถพิจารณาได้จากผลสำเร็จของการปฏิบัติงานว่าเป็นไปตาม วัตถุประสงค์ เป้าหมาย หรือแผนงานที่ได้กำหนดไว้เพียงใด ทฤษฎีการบริหาร ได้ถูก นำไปใช้อย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์อย่างสูงสุดหรือไม่ และที่สำคัญจะต้องพิจารณาถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะนั้น ๆ มากน้อยเพียงใด และให้เป็นไปตาม แผนการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุด จึงจำเป็นต้อง ทำการศึกษาวิจัยการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลโนนทอง ตำบลโนนทอง อำเภอนาเยีย จังหวัดอุตรธานี เพื่อใช้ เป็นข้อมูลในการพัฒนา และเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบาย แผนงานที่ได้กำหนดไว้ สมกับเป็น ชุมชนน่าอยู่ เมืองน่าเที่ยวที่มีความยั่งยืน แสดงให้เห็นศักยภาพในการบริหารจัดการ และ เพื่อรองรับการขยายตัวอย่างรวดเร็ว อุตสาหกรรมด้านการท่องเที่ยวเจริญเติบโตสูงขึ้น มีการพัฒนามากขึ้น และต่อเนื่องในทุก ๆ ด้าน จึงเป็นอีกหนึ่งองค์กรที่มีความมุ่งมั่นในการบริหารงาน เพื่อ สนองความต้องการของประชาชนและแก้ปัญหาของสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการพัฒนาทางด้านสาธารณูปโภค สาธารณูปการ การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การรักษาความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสังคม การพัฒนาคุณภาพชีวิต การจัดการด้านสิ่งแวดล้อมให้มีทัศนียภาพที่เหมาะสม

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการให้บริการโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลโนนทอง อำเภอนาเยีย จังหวัดอุตรธานี
2. เพื่อให้ข้อเสนอแนะทางพัฒนาคุณภาพ การให้บริการโครงสร้างพื้นฐานในเขตเทศบาลตำบลโนนทอง อำเภอนาเยีย จังหวัดอุตรธานี

ขอบเขตของการวิจัย

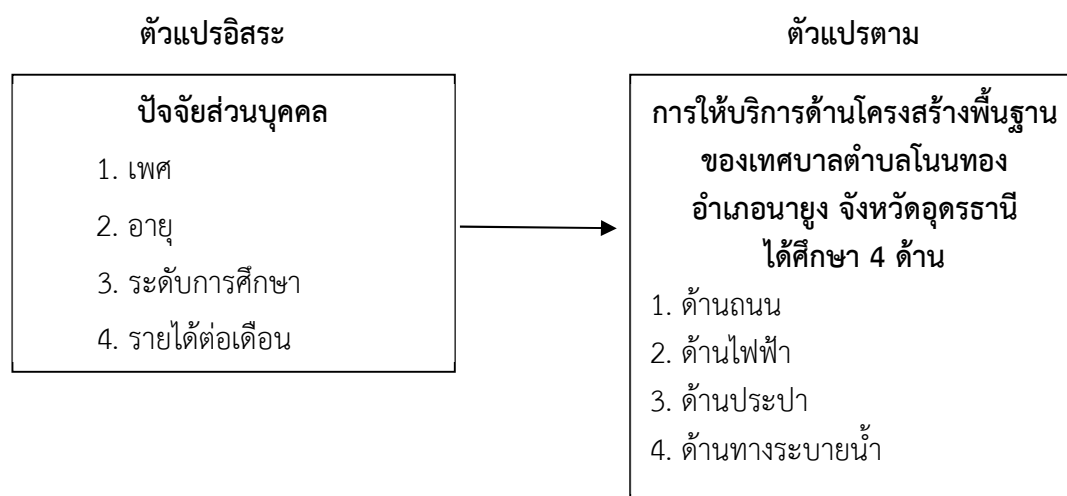
1. ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษารั้วนี้มุ่งศึกษาการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานต่อประชาชนของเทศบาลตำบลโนนทอง อำเภอนาเยีย จังหวัดอุตรธานี โดยผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎี จากพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 มาตรา 674 เกี่ยวกับระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน ประกอบด้วย 4 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านถนน 2) ด้านไฟฟ้า 3) ด้านประปา 4) ด้านทางระบายน้ำ
2. ขอบเขตด้านประชากร ประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป คือ ประชาชนในเขตของเทศบาลตำบลโนนทอง อำเภอนาเยีย จังหวัดอุตรธานี โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 400 คน
3. ขอบเขตด้านพื้นที่ของเทศบาลตำบลโนนทอง อำเภอนาเยีย จังหวัดอุตรธานี ศึกษาตั้งแต่เดือนกันยายน - ธันวาคม พ.ศ. 2564

ประโยชน์ของการวิจัย

1. ทราบแนวทางการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลโนนทอง อำเภอนาเยีย จังหวัดอุตรธานี
2. ทราบถึงความพึงพอใจในการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลโนนทอง อำเภอนาเยีย จังหวัดอุตรธานี
3. เพื่อนำเสนอเทศบาลตำบลโนนทอง อำเภอนาเยีย จังหวัดอุตรธานี เพื่อนำไปพัฒนาปรับปรุงการให้บริการในโอกาสต่อไป

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัย ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎี จากพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 มาตรา 674 เกี่ยวกับระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน ประกอบด้วย 4 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านถนน 2) ด้านไฟฟ้า 3) ด้านประปา 4) ด้านทางระบายน้ำ มาสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้



ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่เป็นหน่วยในการศึกษา (Unit of Analysis) คือ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลโนนทอง ที่มาใช้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลโนนทอง อำเภอนายูง จังหวัดอุดรธานี ทั้ง 11 หมู่บ้าน รวมทั้งสิ้น 8,226 คน

กลุ่มตัวอย่าง

จากจำนวนประชาชนในเขตเทศบาลตำบลโนนทอง อำเภอนายูง จังหวัดอุดรธานี โดยวิธีการคำนวณตามสูตรการคำนวณของทาโร ยามาเน (Taro Yamane, 1973 : 125) จากสูตรดังกล่าวได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 400 คน สุ่มกลุ่มตัวอย่างในแต่ละหมู่บ้านโดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิตามสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) ทำการคำนวณเพื่อทำการสุ่มตัวอย่างในการศึกษาแต่ละหมู่บ้าน

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

การศึกษาเรื่อง การให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลโนนทอง อำเภอนายูง จังหวัดอุดรธานี ครั้งนี้ เป็นการศึกษาสถิติเชิงพรรณนา โดยเครื่องมือที่นำมาใช้นี้ใช้การออกแบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลประกอบด้วยคำถาม 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับสภาพโดยทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งจะประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับ ปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน (ตัวแปรต้น)

ส่วนที่ 2 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานต่อประชาชนของเทศบาลตำบลโนนทอง อำเภอนายูง จังหวัดอุดรธานี ได้ศึกษา 4 ด้าน 1. ด้านถนน 2. ด้านไฟฟ้า และ 3. ด้านประปา และ 4. ด้านทางระบายน้ำ (ตัวแปรตาม)

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามลักษณะคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานต่อประชาชนของเทศบาลตำบลโนนทอง อำเภอนายูง จังหวัดอุดรธานี

การสร้างและการทดสอบเครื่องมือ

การสร้างแบบสอบถามเพื่อการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ต้องการศึกษาค้นคว้า
2. กำหนดขอบเขตคำถามให้ครอบคลุมกรอบแนวคิดวัตถุประสงค์และองค์ประกอบที่ทำให้ทราบถึงการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลโนนทอง อำเภอนายูง จังหวัดอุดรธานี แล้วนำมาเป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถามปลายปิดและปลายเปิด
3. เพื่อให้แบบสอบถามมีความสมบูรณ์ในเนื้อหา ภาษาและความเที่ยงตรงผู้วิจัยได้นำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญเพื่อหาความเที่ยงตรง ในเนื้อหา (Contents Validity)

4. ประมวลความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ นำมาปรับปรุงแบบสอบถาม เสนอกรรมการที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาและนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้กับประชากรที่มีลักษณะคล้ายกันกับประชากรกลุ่มตัวอย่าง ที่เขตเทศบาลตำบลนาโยง อำเภอนาโยง จังหวัดอุดรธานี จำนวน 30 คน ต่อจากนั้นนำแบบสอบถามไปวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient Alpha) ของ Cronbach โดยได้ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.907

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลดังนี้

1. ศึกษาจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยศึกษาหนังสือและเอกสารที่เกี่ยวข้อง
2. ศึกษาจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยใช้แบบสอบถามสำรวจประชาชนที่มาใช้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานในเขตเทศบาลตำบลโนนทอง อำเภอนาโยง จังหวัดอุดรธานี

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัยและสถิติที่ใช้ในการเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ในการรวบรวมประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลโดยดำเนินการดังนี้

1. ข้อมูลส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยการแจกแจงความถี่ (Frequencies) คิดเป็นร้อยละ (Percentages) นำเสนอในรูปตาราง
2. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 วิเคราะห์ระดับการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลโนนทอง อำเภอนาโยง จังหวัดอุดรธานี โดยการหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยรวมรายด้านและรายข้อแล้วแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 ประมวลความคิดเห็นและแนวทางการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลโนนทอง อำเภอนาโยง จังหวัดอุดรธานี นำมาวิเคราะห์เนื้อหาเรียงลำดับความถี่แต่ละประเด็น แล้วบรรยายประกอบตาราง

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 55.00 และเป็นเพศหญิง จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 อายุอยู่ระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 และช่วงอายุที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ 55 ปีขึ้นไป ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.75 มีระดับการศึกษาประถมศึกษา จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 47.75 รองลงมาคือ มัธยมศึกษา/ ปวช./ปวส. จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 34.25 และน้อยที่สุดคือปริญญาโท จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 49.25

รองลงมา 10,001 - 20,000 บาท จำนวน คน 134 คิดเป็นร้อยละ 33.50 และน้อยที่สุดคือ 30,000 บาท ขึ้นไป จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00

ตารางที่ 1 การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมสู่ความยั่งยืนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดหนองบัวลำภู โดยภาพรวม

การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมสู่ความยั่งยืนของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวใต้	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านการตลาดท่องเที่ยว	3.78	0.84	มาก
2. ด้านการแสวงหาและสร้างแหล่งท่องเที่ยวใหม่	3.62	0.89	มาก
3. ด้านการให้บริการท่องเที่ยว	3.66	0.96	มาก
4. ด้านการวางแผนพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว	3.67	0.84	มาก
5. ด้านการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยว	3.71	0.91	มาก
รวม	3.69	0.81	มาก

2. การให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลโนนทอง อำเภอนายูง จังหวัดอุดรธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.56, S.D. = 0.58) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือการให้บริการด้านไฟฟ้าแสงสว่าง ($\bar{X}$ = 3.75, S.D. = 0.62) รองลงมาคือการให้บริการด้านทางระบายน้ำ ($\bar{X}$ = 3.60, S.D. = 0.66) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือการให้บริการด้านถนน ($\bar{X}$ = 3.35, S.D. = 0.76) และวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็นแต่ละด้านได้ดังนี้

2.1 การให้บริการด้านถนน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.35, S.D. = 0.76) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 3. ท่านมีความพึงพอใจต่อสภาพการใช้งานของถนนในเขตตำบล ($\bar{X}$ = 3.64, S.D. = 0.92) รองลงมาคือ ข้อ 6. ท่านมีความพึงพอใจหลังการซ่อมแซมถนนเพียงใด ($\bar{X}$ = 3.57, S.D. = 0.94) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อ 1. ท่านได้รับความสะดวกในการใช้ถนนเพื่อสัญจรภายในตำบล ($\bar{X}$ = 3.15, S.D. = 0.99)

2.2 การให้บริการด้านไฟฟ้าแสงสว่าง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.75, S.D. = 0.62) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 7. ไฟฟ้าสาธารณะหมู่บ้านมีความสว่างเพียงพอเพียงใด ($\bar{X}$ = 4.01, S.D. = 0.82) รองลงมาคือ ข้อ 9. ไฟฟ้าสาธารณะเกิดความชำรุดเสียหายเพียงใด ($\bar{X}$ = 3.99, S.D. = 0.81) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อ 12. ประชาชนได้รับประโยชน์ในด้านการสัญจรไปมาและความปลอดภัย ($\bar{X}$ = 3.42, S.D. = 1.02)

2.3 การให้บริการด้านประปา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.52, S.D. = 0.68) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 13. การบริการจ่ายน้ำของการประปาดีเพียงใด ($\bar{X}$ = 3.64,

S.D.= 0.83) รองลงมาคือ ข้อ 18. น้ำประปาที่ใช้มีคุณภาพในด้านสีกลิ่นและรสเพียงใด ($\bar{X}=3.57$, S.D.= 0.76) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อ 19. ช่วยให้ประชาชนมีน้ำใช้เพียงพอกับความต้องการเพียงใด ($\bar{X}=3.32$, S.D.= 1.20)

2.4 การให้บริการด้านทางระบายน้ำ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.60$, S.D.= 0.66) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 20. ประเภทของทางระบายน้ำมีความเหมาะสม ($\bar{X}=3.91$, S.D.= 0.86) รองลงมาคือ ข้อ 21. ขนาดของทางระบายน้ำมีความเหมาะสม ($\bar{X}=3.89$, S.D.= 0.76) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อ 25. ความรวดเร็วในการซ่อมแซมเมื่อทางระบายน้ำได้รับความเสียหาย ($\bar{X}=3.21$, S.D.= 1.00)

3. ข้อเสนอแนะ และความคิดเห็นการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลโนนทอง อำเภอนายูง จังหวัดอุดรธานี ได้แก่

3.1 ควรสร้างถนนในหมู่บ้านให้เป็นไปตามมาตรฐานเพื่ออายุการใช้งานที่ยาวนานมีการตรวจสอบคุณภาพถนนหลังการก่อสร้างเพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐาน

3.2 ควรให้การสนับสนุนในเรื่องของการให้ความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการแก๊สคณะกรรมการบริหารและบำรุงรักษาระบบประปาหมู่บ้าน

3.3 ควรเพิ่มงบประมาณในการปรับปรุงท่อส่งน้ำขึ้นใหม่ และหาแหล่งน้ำดิบเพิ่มบางหมู่ที่ได้ขาดแคลนน้ำในช่วง เดือนกุมภาพันธ์ ถึงเดือน พฤษภาคม ของทุกปี เพื่อให้สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

อภิปรายผลการวิจัย

การให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลโนนทอง อำเภอนายูง จังหวัดอุดรธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.56$, S.D.= 0.58) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือการให้บริการด้านไฟฟ้าแสงสว่าง ($\bar{X}=3.75$, S.D.= 0.62) รองลงมาคือการให้บริการด้านทางระบายน้ำ ($\bar{X}=3.60$, S.D.= 0.66) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือการให้บริการด้านถนน ($\bar{X}=3.35$, S.D.= 0.76) อาจเป็นเพราะว่า เทศบาลตำบลโนนทอง อำเภอนายูง จังหวัดอุดรธานี มีการเปิด โอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการ ตรวจสอบโครงการก่อสร้างถนน และให้ได้ แสดงความคิดเห็นในการเสนอโครงการก่อสร้างถนนได้อีกทั้ง การบำรุงรักษา และปรับปรุง ซ่อมแซมระบบประปา หมู่บ้านทั่วถึงพร้อมใช้งาน และการดำเนินการติดตั้งไฟฟ้า ส่องสว่างตามจุดเสี่ยงอย่างเพียงพอและเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของชนะ มหบุญพาชัย และธีรวิสิฐ มุลงามกุลจ (2558) วิจัยเรื่องแนวทางพัฒนาการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร พบว่า จากการศึกษาเรื่องแนวทางพัฒนาการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย ผลการศึกษาวิจัย พบว่า สภาพการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลพรานกระต่ายโดยภาพรวมทั้ง 3 ด้านนั้น มีค่าเฉลี่ยของสภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลางและอยู่ในระดับมากทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า งานการให้บริการด้านโครงสร้าง

พื้นฐานซึ่งเป็นหน้าที่หลักของเทศบาลที่จะต้องดูแลประชาชนให้เป็นอย่างดีและเทศบาลตำบลเป็นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับมอบหมายอำนาจจากส่วนกลางลงมาสู่ท้องถิ่นเพื่อที่จะได้ให้บริการประชาชนอย่างใกล้ชิดซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุภรณ์ ราชนิ (2551) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะยวน้อย อำเภอเกาะยวน้อย จังหวัดพังงา ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะยวน้อย ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ งานถนน งานไฟฟ้า และงานประปา โดยเห็นว่าการให้บริการระดับมาก ดังที่ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2546) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การให้บริการที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ คือ 1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ การให้บริการที่ดีต้องมีเป้าหมายที่ผู้รับบริการเป็นหลักโดยผู้ให้บริการจะต้องถือว่าเป็นหน้าที่โดยตรงที่จะต้องพยายามกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากที่สุด 2. ความคาดหวังของผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจำเป็นต้องรับรู้และเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐาน ตลอดจนสำรวจความคาดหวังเฉพาะของผู้รับบริการเพื่อสนองความต้องการการบริการให้ตรงกับความคาดหวัง ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ 3. ความพร้อมในการให้บริการ ประสิทธิภาพของการให้บริการขึ้นอยู่กับความพร้อมที่จะให้บริการในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการภายในเวลาและรูปแบบที่ต้องการ 4. ความมีคุณค่าของการบริการคุณภาพของการบริการที่ตรงไปตรงมา ไม่เอาเปรียบผู้รับบริการรวมทั้งความพยายามที่จะทำให้ผู้รับบริการชอบ และพอใจกับบริการที่ได้รับยอมแสดงถึงคุณค่าของการบริการที่ดีด้วยกันทั้งสิ้น 5. ความสุขภาพในการให้บริการ การต้อนรับและการให้บริการด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส และท่าทีที่สุภาพอ่อนโยนของผู้ให้บริการ แสดงถึงความอัธยาศัยดีและบรรยากาศของการให้บริการที่เป็นมิตรอบอุ่นและเป็นกันเอง ซึ่งจะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับ 6. ความสนใจต่อการให้บริการ การให้ความสนใจอย่างจริงจังของผู้รับบริการทุกระดับและทุกคนอย่างยุติธรรมหรือเท่าเทียมกันนับว่าเป็นสิ่งสำคัญที่สุด เพราะผู้รับบริการทุกคนต่างก็ต้องการได้รับการที่ดีด้วยกันทั้งสิ้น 7. ความมีประสิทธิภาพในการให้บริการ ความสำเร็จของการให้บริการขึ้นอยู่กับความเป็นระบบที่มีขั้นตอนในการบริการที่ชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับ ผลการวิจัยของ มาตุลี ดาราเรือง (2554) ที่ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางพัฒนาการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร ซึ่งได้ให้แนวทางในการพัฒนาไว้ว่า งานที่มีการก่อสร้างซ่อมบำรุงควรมีการควบคุมและตรวจสอบงานให้ตรงตามขั้นตอนอย่างเป็นระบบ มีการ ตรวจสอบคุณภาพและปริมาณของวัสดุที่นำมาก่อสร้างให้มีความเหมาะสมกับงาน ควรมีการควบคุมการก่อสร้าง ให้ได้มาตรฐานตามที่ได้กำหนดไว้ และต้องจัดส่งเจ้าหน้าที่ออกซ่อมแซมตรวจสอบปัญหาทันทีที่ได้รับแจ้ง เมื่อ พบปัญหาจะต้องดำเนินการก่อสร้างซ่อมแซมทันทีเพื่อเป็นการบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชน ดังที่ สมิต สัชมุข (2548) ได้ให้ความหมายของการบริการที่ดีไว้ว่า การให้บริการจำเป็นต้องปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ ครบถ้วน การให้บริการซึ่งจะตอบสนองความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัดคือการปฏิบัติที่ ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาด ขาดตกบกพร่องแล้วก็ยากที่จะ ทำให้ลูกค้าพอใจแม้จะมีคำขอโทษ ขอภัย ก็ได้รับเพียงความเมตตา

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยในครั้งนี้ไปใช้

1.1 เทศบาลตำบลโนนทอง ควรจัดสรรงบประมาณที่เพียงพอต่อการซ่อมถนนและควรสร้างถนนในหมู่บ้านให้เป็นไปตามมาตรฐานเพื่ออายุการใช้งานที่ยาวนานมีการตรวจสอบคุณภาพถนนหลังการก่อสร้างเพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐาน

1.2 เทศบาลตำบลโนนทอง ควรให้การสนับสนุนในเรื่องของการให้ความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการแก่คณะกรรมการบริหารและบำรุงรักษาระบบประปาหมู่บ้าน และเพิ่มงบประมาณในปรับปรุงท่อส่งน้ำขึ้นใหม่ จัดหาแหล่งน้ำดิบเพิ่มบางหมู่ที่ได้ขาดแคลนน้ำในช่วง เดือนกุมภาพันธ์ ถึงเดือนพฤษภาคมของทุกปี เพื่อให้สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.3 เทศบาลตำบลโนนทอง ควรสนับสนุนงบประมาณเพื่อขยายเขตไฟฟ้าหรือจุดสว่างให้ครอบคลุมจุดเสี่ยงครบทุกจุดในแต่ละหมู่บ้าน

1.4 เทศบาลตำบลโนนทอง ควรการตรวจสอบดูแลทางระบายน้ำให้สามารถใช้งานได้ดียู่เสมอ

1.5 ในการจะจัดทำประชาคมแต่ละครั้งต้องมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง และที่สำคัญต้องสร้างแรงจูงใจให้ประชาชนอยากเข้าร่วมในการแสดงความคิดเห็น

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านต่าง ๆ ที่มีผลต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลโนนทอง อำเภอนายูง จังหวัดอุดรธานี

2.2 ควรศึกษาการมีส่วนร่วมของชุมชนต่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลโนนทอง อำเภอนายูง จังหวัดอุดรธานี

เอกสารอ้างอิง

- ชนะ มหบุญพาชัย. (2558). *แนวทางพัฒนาการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร*. กำแพงเพชร : มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.
- นครินทร์ เมฆไตรรัตน์ และคณะ. (2546). *ทิศทางการปกครองท้องถิ่นไทยและต่างประเทศเปรียบเทียบ*. กรุงเทพฯ : วิญญูชน.
- พงศ์ธร ถาวรวงศ์. (2541). *ทัศนคติและความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลต่อระบบการให้บริการของเทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา:ศึกษากรณีด้านงานทะเบียนราษฎร*. [ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต]. สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- มาตุลี ดาราเรือง. (2554). *แนวทางพัฒนาการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร*. สาขาการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.
- วรเดช จันทรศร. (2544). *การพัฒนาต้นแบบการบริการสาธารณะที่เป็นเลิศ : กรณีศึกษาจากต่างประเทศ*. กรุงเทพฯ: สหાયบลิ๊คและการพิมพ์.
- วุฒิสาร ต้นไชย. *การกระจายอำนาจและการปกครองท้องถิ่น: ความก้าวหน้าหลังรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2540*. พิมพ์ที่คลังวิชา จำกัด. นนทบุรี, 2547.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2546). *การวิจัยธุรกิจ*. กรุงเทพมหานคร: เพชรจรัสแสงแห่งโลก ธุรกิจ.
- สมิต สัจฉกร. (2548). *ศิลปะการให้บริการ*. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- สมภพ ทบหลง. (2556). *ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับงานพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาแก อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม*. [วิทยานิพนธ์ รม.ม.]. มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- Taro Yamane (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. 3rd Ed. New York. Harper and Row Publications.