

Quality of Public Infrastructure Services of Tha Sai Subdistrict
Administrative Organization, Mueang Samut Sakhon District,
Samut Sakhon Province

คุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานของ
องค์การบริหารส่วนตำบลท่าทราย อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร

Sasiwan Janchuklin^{1*} Suchart Adulbutra¹ and Bampen Maitreesophon¹
ศศิวรรณ จันทรชุกสิน^{1*} สุชาติ อุดลย์บุตร¹ และ บำเพ็ญ ไมตรีโสภณ¹

¹Faculty of Public Administration and Social Studies, Stamford International University

¹คณะรัฐประศาสนศาสตร์และสังคมศึกษา มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด

*Corresponding Author, E-mail: Sasiwan.janchuklin1997@gmail.com

Article Info

■ Received: September 19, 2024

■ Revised: March 6, 2025

■ Accepted: April 8, 2025

■ Available online: April 26, 2025

Abstract

The Tha Sai Subdistrict Administrative Organization continues to face challenges in providing effective public services that align with public service principles, particularly in areas such as infrastructure, complaint handling, and developing an efficient organizational information system. This mixed-method research aimed to: 1) assess the quality of public infrastructure services provided by the Tha Sai Subdistrict Administrative Organization, 2) compare perceptions of public infrastructure service quality based on personal factors, 3) examine how public infrastructure services affect overall service quality, and 4) propose guidelines for enhancing public infrastructure service quality. The quantitative research sample comprised 400 residents of the Tha Sai Subdistrict Administrative Organization area. Data were analyzed using frequency, percentage, mean, standard deviation, *t*-test, one-way ANOVA, and multiple regression analysis. The qualitative research sample consisted of 12 key informants, with data collected through in-depth interviews and analyzed using thematic analysis. The findings revealed that: 1) the overall quality of public infrastructure services was rated at the highest level; 2) individuals with different personal factors held significantly different opinions on public infrastructure service quality, with a statistical significance level of 0.001; 3) public infrastructure services significantly influenced service quality at a statistical significance level of 0.01; and 4) proposed improvements included the recommendation for the organization to regularly conduct training workshops for personnel to enhance service quality.

Keywords: Infrastructure Services, Public Services Quality, Tha Sai Subdistrict Administrative Organization

บทคัดย่อ

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าทราย ยังประสบปัญหาในการให้บริการสาธารณะได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นไปตามหลักการของการให้บริการสาธารณะ เช่น ด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และการพัฒนาระบบข้อมูลข่าวสาร สารสนเทศขององค์กรให้มีประสิทธิภาพ การวิจัยครั้งนี้เป็นแบบผสมวิธี มีวัตถุประสงค์ 1) ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าทราย 2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นด้านคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าทราย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) ศึกษาการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ และ 4) นำเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน การวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างได้แก่ประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลท่าทราย จำนวน 400 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการถดถอยพหุคูณ การวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 12 คน ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์แก่นสาระ ผลการศึกษาพบว่า 1) คุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน อยู่ในระดับมากที่สุด 2) ประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความคิดเห็นด้านคุณภาพ การให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 3) การให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 4) แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน พบว่าควรมีการฝึกอบรมการให้บริการอย่างมีคุณภาพให้แก่ผู้ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการสาธารณะ, โครงสร้างพื้นฐาน, องค์การบริหารส่วนตำบลท่าทราย

บทนำ

การบริการสาธารณะเป็นกระบวนการที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสร้างประโยชน์ที่ส่งผลต่อการตอบสนองสู่สาธารณะ และเพิ่มศักยภาพของการบริหารจัดการของทางภาครัฐ สามารถอำนวยความสะดวกและสามารถแก้ไขถึงปัญหาที่เกิดขึ้นได้ นอกจากนี้การส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีย่อมส่งผลให้มีคุณภาพการให้บริการที่ดีด้วย โดยสามารถนำหลักการบริหารจัดการรวมทั้งการวิเคราะห์สถานการณ์ที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน เพื่อรองรับกับการแก้ไขปัญหาที่ถูกต้องที่สุด คุณภาพการให้บริการที่จะทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น การบริการสาธารณะที่จัดทำโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการบริการสาธารณะที่เกี่ยวข้องกับภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และสอดคล้องกับความต้องการของคนในท้องถิ่น โดยเป็นภารกิจที่สนองความต้องการของคนในท้องถิ่นนั้นและ เป็นภารกิจที่ใกล้ชิดกับคนในท้องถิ่น ได้แก่ การให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการดำรงชีวิตของคนในท้องถิ่น ซึ่งการจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรย่อมแตกต่างกันไปตามสภาพปัญหาความต้องการและบริบทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ๆ จึงจำเป็นต้องเป็นมาตรฐานกลางในการจัดบริการสาธารณะ (Rattanakwan 2016)

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าทราย ที่ผ่านมาในอดีตมีกลไกสำคัญในการดำเนินงานด้านการให้บริการสาธารณะยังประสบปัญหาต่าง ๆ มากมายที่ทำให้ไม่สามารถให้บริการสาธารณะได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามหลักการของการให้บริการสาธารณะ เช่น ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ได้แก่ 1) ด้านถนน 2) ด้านไฟฟ้า 3) ด้านประปา 4) ด้านแหล่งน้ำคูคลอง ในทางปฏิบัติการให้บริการสาธารณะ ในปัจจุบันพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลท่าทรายรับผิดชอบอยู่มีการเพิ่มขึ้นของจำนวนประชากรและการขยายตัวของภาคอุตสาหกรรมเพิ่มมากขึ้น จากที่กล่าวมาแล้วข้างต้นทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาถึงความคาดหวังของประชาชนด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลกรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลท่าทราย อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรมและนิคมอุตสาหกรรม แต่มีความสนใจในการติดตามข่าวสารทางด้านการเมือง และการปกครองได้เข้ามามีส่วนร่วมในงานด้านต่าง ๆ พร้อมทั้งการเข้าไปใช้บริการภายใน องค์การบริหารส่วนตำบล ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความเกี่ยวข้องของปัจจัยส่วนบุคคลและคุณภาพการให้บริการของการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบล ท่าทราย เพื่อที่จะได้ทำการแก้ไขปรับปรุง และพัฒนาในด้านโครงสร้างพื้นฐานให้เป็นไปตามความต้องการ และสอดคล้องกับสภาพชีวิตความเป็นอยู่ เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชนโดยรวม สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในตำบลท่าทรายต่อไป Local development plan of Tha Sai Subdistrict Administrative Organization (2023 - 2027)

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าทราย
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นด้านคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าทราย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าทราย
4. เพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าทราย

การทบทวนวรรณกรรม

หลักการคุณภาพการบริการ

คุณภาพการบริการ หมายถึง การวัดช่องว่างของความคาดหวังในการรับบริการของลูกค้ากับบริการ ดังนั้นการประเมินคุณภาพการบริการ คือ การวัดความแตกต่างระหว่างความคาดหวัง ความพึงพอใจและคุณค่าที่เกิดขึ้นแก่ผู้ใช้บริการตามตัวแบบที่ใช้วัดคุณภาพการบริการที่ได้รับความนิยมนำมาใช้อย่างแพร่หลายนั้น ได้แก่ ผลงาน

ของ Zeithaml (1988) ซึ่งได้พัฒนาเพื่อใช้สำหรับการประเมินคุณภาพการบริการ โดยอาศัยการประเมินพื้นฐาน การรับรู้ของผู้รับบริการหรือลูกค้า พร้อมกับได้พยายามหาคำนิยามความหมายของคุณภาพการบริการและปัจจัยที่กำหนดคุณภาพการบริการที่เหมาะสม ผลงานความคิดและคุณภาพการบริการโดยอาศัยการประเมินจากพื้นฐาน การรับรู้ของผู้รับบริการหรือลูกค้าและปัจจัยที่กำหนดคุณภาพการบริการที่เหมาะสม ผลงานความคิดและการพัฒนาเครื่องมือวัดคุณภาพ SERVQUAL ของ Zeithaml, Parasuraman and Berry (1990) ได้มาจากการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างคุณภาพการบริการในระยะเริ่มแรก Zeithaml, Parasuraman and Berry (1990) ได้มีการกำหนดมิติที่ใช้วัดคุณภาพ ในการบริการ Dimension of Service Quality ได้แก่ ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (Reliability) โดยผู้ให้บริการต้องมีความสามารถในการให้บริการตามที่สัญญาไว้ และมีความน่าเชื่อถือ ซึ่งการนี้จะตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) และความยินดีที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ พร้อมทั้งจะให้บริการได้ในทันที นอกจากนี้สมรรถนะของผู้ให้บริการ (Compliance) ถือว่ามีความสำคัญต่อการบริการซึ่งต้องมีความรู้ความสามารถและทักษะ ซึ่งผู้เข้ารับการบริการ (Access) สามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย ความสะดวก จากการมารับบริการ

แนวคิดด้านโครงสร้างพื้นฐาน

Srisak (2017) กล่าวว่า การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน หมายถึง การก่อสร้าง การปรับปรุง แก้ไข ซ่อมแซม เกี่ยวกับ สิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานต่าง ๆ ได้แก่ ถนน ระบบไฟฟ้า ระบบน้ำประปา ระบบโทรคมนาคม เป็นต้น Yingkamhaeng (2010) ได้กล่าวไว้ว่า “น้ำไหล ไฟสว่าง ทางดี” เป็นตัวบ่งชี้คุณภาพชีวิตของคนในชุมชนจากอดีตจนถึงปัจจุบัน แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการหรือที่เรียกว่า โครงสร้างพื้นฐาน ของชุมชนวันนี้ ถ้าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทำการสำรวจความต้องการบริการสาธารณะของประชาชน หรือลองรวบรวมและประมวลข้อมูลการร้องเรียน ข้อเรียกร้องของประชาชนเกี่ยวกับบริการสาธารณะก็จะพบว่าการบริการสาธารณะที่ประชาชนต้องการให้สร้างหรือซ่อมบำรุงรักษาเร่งด่วนลำดับแรก ๆ ยังคงเป็นเรื่อง สาธารณูปโภค สาธารณูปการ เช่น ถนน สะพาน ทางเดิน ทางระบายน้ำ น้ำประปา ไฟฟ้าแสงสว่าง สวนสาธารณะ คูคลองส่งน้ำ เป็นต้น ซึ่งก็เหมือน ๆ กับที่เคยเป็นมากกว่าครึ่งศตวรรษจะต่างก็เฉพาะส่วนปลีกย่อย เช่น ข้อเรียกร้องส่วนใหญ่เป็นเรื่องการให้ซ่อมบำรุงรักษาและบริหารจัดการระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการให้มีคุณภาพดีใช้ได้ แทนที่จะเรียกร้องให้ก่อสร้างใหม่ตั้งแต่ก่อน งานพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานของชุมชน นับเป็นเรื่องสำคัญที่มีผลกระทบต่อการดำรงชีวิตของประชาชนในชุมชน โดยตรงสิ่งที่ประชาชนมองเห็นเป็นรูปธรรมที่เด่นชัดก็คือ การพัฒนาในด้านโครงสร้างพื้นฐาน นอกจากการดำเนินการก่อสร้างจนแล้วเสร็จยังต้องดูแลบำรุงรักษาและปรับปรุงโครงการต่าง ๆ ที่ได้จัดสรรงบประมาณลงไปดำเนินการให้มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลสูงสุด ซึ่งเป็นการทำให้เงินภาษีของประชาชนได้กลับมาสร้างประโยชน์ให้กับประชาชนด้วยเช่นกัน โครงสร้างทางกายภาพและโครงสร้างหลักของหน่วยงานสำหรับการพัฒนาภายในชุมชน มักถูกใช้ในความหมายที่รองรับการใช้งานของประชาชน เช่น ถนน ระบบประปา ระบบน้ำทิ้ง ระบบไฟฟ้า เป็นต้น ในปัจจุบันโครงสร้างพื้นฐานถือว่ามีความจำเป็นอย่างมาก เพราะเป็นสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในการดำเนินชีวิตในฐานะที่องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นหน่วยงานปกครองท้องถิ่น ซึ่งมีการกิจในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเพื่อเป็นการบริการและยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในชุมชนให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น และรองรับการเจริญเติบโตในอนาคต จึงต้องมีการจัดทำและพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็น ดังนี้ 1) จัดทำระบบการคมนาคมขนส่ง ถนนโครงข่าย เพื่อเชื่อมระหว่างชุมชนในเขตตำบลและตำบลข้างเคียง เพื่อใช้ในการขนส่งผลผลิตทางการเกษตร และสัญจรไปมาเพื่อติดต่อกันในด้านอื่น ๆ 2) จัดทำระบบน้ำประปาที่สะอาด ปลอดภัยและเพียงพอต่อการอุปโภค บริโภค 3) จัดทำระบบไฟฟ้าแสงสว่างที่เพียงพอต่อจำนวนของประชาชน และไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะให้ทั่วถึง เพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน 4) จัดทำระบบระบายน้ำภายในชุมชน 5) จัดทำระบบชลประทานให้ครอบคลุมสำหรับการทำการเกษตร เพื่อให้สามารถทำการเกษตรได้อย่างทั่วถึง 6) จัดให้มีตลาด หรือร้านค้าชุมชน ภายในตำบล 7) จัดระบบการวางผังเมือง และระบบควบคุมอาคารภายในตำบล

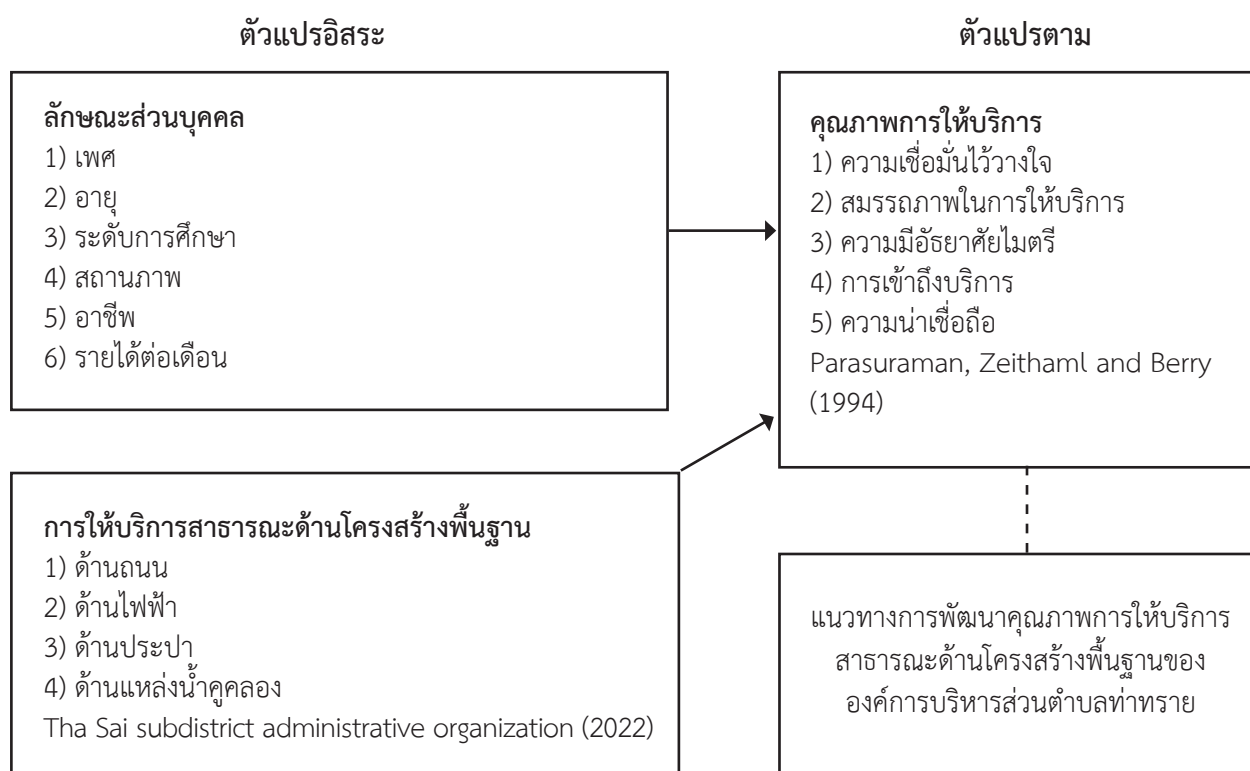
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Butcharean (2012) ได้ศึกษาระดับประสิทธิผลการบริหารงานด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลหนองแซง อำเภอหนองแซง จังหวัดสระบุรี พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มาต่อระดับประสิทธิผลการบริหารงานด้านโครงสร้างพื้นฐานในภาพรวมทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านถนน รองลงมา คือ ด้านระบบไฟฟ้าแสงสว่าง และด้านระบบประปา ตามลำดับ ซึ่งประชาชนสะท้อนให้เห็นว่าการบริหารงานด้านโครงสร้างพื้นฐานสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยประชาชนได้รับความสะดวกและปลอดภัยในการสัญจร รวมถึงระบบประปาที่ได้มาตรฐาน แต่ยังคงต้องปรับปรุงคุณภาพน้ำให้สามารถบริโภคได้โดยตรง

Chantharang (2020) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการสาธารณะจากเทศบาลตำบลบ้านบึง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของภารกิจทั้ง 4 ด้าน ในภาพรวมระดับมากที่สุด คิดเป็นความพึงพอใจร้อยละ 92.84 ซึ่งภารกิจด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม รองลงมาคือ ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านสิ่งแวดล้อม และสุขภาพ และด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ตามลำดับ

Niamsungnern (2014) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดจิก อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา พบว่า โดยรวมอยู่ระดับปานกลาง โดยพิจารณาโครงสร้างพื้นฐานทั้งหมด 3 ด้าน ดังนี้ ด้านไฟฟ้าส่องสว่าง อยู่ในระดับปานกลาง เป็นอันดับแรก เนื่องจากได้จัดทำประชาคมหมู่บ้านเพื่อจัดทำแผนพัฒนาทุกปี จึงได้มีการขยายเขตไฟฟ้าได้อย่างทั่วถึงและเพียงพอต่อความต้องการ รองลงมาคือ ด้านถนน อยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากการจัดทำถนนจะต้องอาศัยงบประมาณการก่อสร้างเป็นจำนวนมาก อีกทั้งพื้นที่เขตความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดจิกมีพื้นที่กว้างขวาง จึงยังไม่สามารถจัดสร้างถนนได้เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน และด้านน้ำประปา อยู่ในระดับน้อย เนื่องจากปัจจุบันการผลิตน้ำประปาอยู่ในความดูแลของการประปาหมู่บ้าน และไม่มีพื้นที่ในการกักเก็บน้ำเพื่อนำมาใช้ในการผลิตน้ำประปา เมื่อเกิดสภาวะหน้าแล้ง จึงทำให้เกิดปัญหาในการผลิตน้ำประปาอยู่บ่อยครั้ง

กรอบแนวคิดในการวิจัย



สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ และรายได้ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 การให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าทราย อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องนี้เป็นวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Methods Research) ทั้งการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 และ 2 จากการสำรวจประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลท่าทราย อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร โดยใช้การสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multistage random sampling) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 และ 4 จากผู้ให้ข้อมูลหลักที่มีความรู้และเกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน โดยเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) รายละเอียดวิธีดำเนินการวิจัยมีเนื้อหา 3 ประเด็น คือ ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และผู้ให้ข้อมูลหลัก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และผู้ให้ข้อมูลหลัก

ประชากรในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลท่าทรายอำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร รวมทั้งสิ้น 32,077 คน (Department of Provincial Administration, 2567) คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane (1970) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และความคลาดเคลื่อน ร้อยละ 5 ผู้วิจัยจึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน เพื่อความสมบูรณ์ในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างแต่ละหมู่บ้านโดยใช้เทคนิคการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multistage random sampling) ผู้วิจัยได้กำหนดผู้ให้ข้อมูลหลักรวม 12 คน โดยการคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ซึ่งเป็นผู้มีความรู้และเกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าทราย อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร รายละเอียด ดังนี้

กลุ่มที่ 1 ผู้บริหารและบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าทราย จำนวน 11 คน ประกอบด้วย นายกองค์การบริหารส่วนตำบล ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล หัวหน้าฝ่ายผังเมือง หัวหน้าฝ่ายควบคุมอาคาร นักวิเคราะห์นโยบายและแผน นักจัดการงานทั่วไป (สำนักปลัด) นายช่างโยธา วิศวกรโยธา เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน (กองช่าง) โดยการคัดเลือกแบบเจาะจงจากผู้ที่มีความรู้และเกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าทราย อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร

กลุ่มที่ 2 ตัวแทนของพื้นที่ จำนวน 1 คน ได้แก่ ผู้ใหญ่บ้านตำบลท่าทราย จังหวัดสมุทรสาคร โดยการคัดเลือกแบบเจาะจงจากผู้ที่มีความรู้และเกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าทราย อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพ และรายได้ ลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าทราย ได้แก่ 1) ด้านถนน 2) ด้านไฟฟ้า 3) ด้านประปา และ 4) ด้านแหล่งน้ำคูคลอง มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิดมีการประเมินค่าแบบลิเคิร์ตสเกล (Likert Scale)

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลท่าทราย ได้แก่ 1) ความเชื่อมั่นไว้วางใจ 2) สมรรถภาพในการให้บริการ 3) ความมีอัธยาศัยไมตรี 4) การเข้าถึงบริการ และ 5) ความน่าเชื่อถือ มีลักษณะเป็นข้อคำถามปลายปิด มีการประเมินค่าแบบลิเคิร์ต สเกล (Likert Scale)

การตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (content validity) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานและแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลคุณภาพการให้บริการ ให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน ทำการตรวจหาค่า IOC และเมื่อได้ข้อมูลแล้วจึงนำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป โดยใช้ค่าสถิติอย่างง่าย ซึ่งรวมถึงค่าความถี่ (f) ร้อยละ (%) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อให้เข้าใจการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานอย่างชัดเจนและเชิงลึก

การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแล้วไปทดสอบ (Try Out) กับประชาชนที่มีลักษณะเช่นเดียวกับประชากรแต่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างของการวิจัย จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าเท่ากับ 0.850

การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งมีโครงสร้าง ในประเด็นเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน และคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าทราย จำนวน 3 ตอน ได้แก่ 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 2) แนวทางการให้บริการสาธารณะ ด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าทราย ประกอบด้วย 1) ด้านถนน 2) ด้านไฟฟ้า 3) ด้านประปา และ 4) ด้านแหล่งน้ำคูคลอง 3) คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าทราย ประกอบด้วย 1) ความเชื่อมั่นไว้วางใจ 2) สมรรถภาพในการให้บริการ 3) ความมีอัธยาศัยไมตรี 4) การเข้าถึงบริการ และ 5) ความน่าเชื่อถือ

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าทราย อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร จากการรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้แบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ จำนวน 400 ชุด และแบบสัมภาษณ์ จำนวน 12 ชุด โดยผู้วิจัยเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2566 ถึงเดือนมกราคม พ.ศ. 2567

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้เทคนิคการวิเคราะห์ที่แก่นสาระ (Thematic analysis) โดยทำการตรวจสอบข้อมูลก่อนทำการวิเคราะห์เพื่อให้ผลการวิจัยมีข้อมูลที่แม่นยำตรงและมีความน่าเชื่อถือ มีการเปรียบเทียบข้อมูลที่ได้จากแหล่งต่าง ๆ จากผู้ให้ข้อมูลแล้วใช้เทคนิคการวิเคราะห์ที่แก่นสาระโดยการตีความจากข้อมูลเบื้องต้นให้เป็นข้อมูลที่สื่อความหมายของผู้ให้ข้อมูลด้วยการแยกประเภทข้อมูลเพื่อจัดเป็นหมวดหมู่ แล้วนำมาตีความ สร้างข้อสรุปโดยนำผลการสรุปต่าง ๆ มาเชื่อมโยง จนเกิดโครงสร้างของบทสรุปที่สามารถตอบปัญหาได้ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ แล้ว มาลงเลขรหัสและนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ เพื่อนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง แล้วนำผลที่ได้จากการวิเคราะห์มาสรุปผลการวิจัยและอภิปรายผลด้วยวิธี ดังนี้

1) สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ 1) เพศ 2) อายุ 3) ระดับการศึกษา 4) สถานภาพ 5) อาชีพ 6) รายได้ โดยใช้ค่าการแจกแจงความถี่ (frequency) ร้อยละ (percentage) และวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในด้าน 1) ความเชื่อมั่นไว้วางใจ 2) สมรรถภาพในการให้บริการ 3) ความมีอัธยาศัยไมตรี 4) การเข้าถึงบริการ และ 5) ความน่าเชื่อถือ โดยใช้ค่าเฉลี่ย (mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

2) สถิติเชิงอนุมาน (inferential statistics) เป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ดังนี้ เพศ ใช้ค่าสถิติ t-test สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่ม ในการวิเคราะห์สถิติส่วนอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้ จะใช้ค่าสถิติ One-Way ANOVA สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป และหากพบว่ามี ความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 จะทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD (least significant difference) ในการวิเคราะห์สถิติ และการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อคุณภาพ การให้บริการ โดยใช้ค่าสถิติการถดถอยเชิงพหุคูณ (multiple regression analysis) ใช้การวิเคราะห์วิธีเพิ่ม ตัวแปรอิสระแบบขั้นตอน (Stepwise Regression)

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างและผู้ให้ข้อมูลหลัก

การวิจัยนี้ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในเชิงปริมาณ คือประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลท่าทราย อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร จาก 8 หมู่บ้าน รวมทั้งสิ้น 32,077 คน ซึ่งมีลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็น เพศชาย จำนวน 225 คน คิดเป็นร้อยละ 56.25 มีอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 31.75 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 237 คน คิดเป็นร้อยละ 59.25 มีสถานะโสด จำนวน 260 คน คิดเป็นร้อยละ 65.00 มีอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 34.25 และข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลหลัก ของการวิจัยเชิงคุณภาพ คือผู้บริหารและบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าทราย ประกอบด้วย นายกองค์การบริหารส่วนตำบล เลขานุการนายกองค์การบริหารส่วน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล หัวหน้าฝ่ายผังเมือง หัวหน้าฝ่ายควบคุมอาคาร นักวิเคราะห์นโยบายและแผน นักจัดการงานทั่วไป(สำนักปลัด) นายช่างโยธา วิศวกรโยธา เจ้าพนักงานธุรการ ชำนาญงาน (กองช่าง) และผู้ใหญ่บ้านตำบลท่าทราย จังหวัดสมุทรสาคร รวมจำนวน 12 คน

2. ระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าทราย

จากการนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ชุด มาวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าทราย ประกอบด้วย 1) ความเชื่อมั่นไว้วางใจ 2) สมรรถภาพในการให้บริการ 3) ความมีอัธยาศัยไมตรี 4) การเข้าถึงบริการ 5) ความน่าเชื่อถือ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แสดงผล ในภาพรวม ดังปรากฏตามตาราง 1

ตาราง 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานของ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าทราย จำแนกรายด้าน (n=400)

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการปฏิบัติ	ลำดับที่
1. ความเชื่อมั่นไว้วางใจ	4.52	0.24	มากที่สุด	1
2. สมรรถภาพในการให้บริการ	4.48	0.30	มากที่สุด	3
3. ความมีอัธยาศัยไมตรี	4.39	0.29	มากที่สุด	4
4. การเข้าถึงบริการ	4.38	0.22	มากที่สุด	5
5. ความน่าเชื่อถือ	4.48	0.39	มากที่สุด	2
รวม	4.45	0.21	มากที่สุด	

จากตาราง 1 พบว่า คุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าทรายในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย = 4.45 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.21 เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด ความเชื่อมั่นไว้วางใจ ($\bar{X} = 4.52$, S.D. = 0.24) ความน่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 4.48$, S.D. = 0.39) สรรภาพในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.48$, S.D. = 0.30) ความมีอัธยาศัยไมตรี ($\bar{X} = 4.39$, S.D. = 0.29) และการเข้าถึงบริการ ($\bar{X} = 4.38$, S.D. = 0.22)

3. เปรียบเทียบความคิดเห็นด้านคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าทราย

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นด้านคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าทราย นำเสนอดังตาราง 2

ตาราง 2 การเปรียบเทียบความคิดเห็นด้านคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าทราย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	สถิติที่ใช้	Sig.	ผลการทดสอบ
ด้านเพศ	t-test	0.001	ยอมรับ
ด้านอายุ	One-Way ANOVA	0.001	ยอมรับ
ด้านระดับการศึกษา	One-Way ANOVA	0.001	ยอมรับ
ด้านสถานภาพ	One-Way ANOVA	0.001	ยอมรับ
ด้านอาชีพ	One-Way ANOVA	0.001	ยอมรับ
ด้านรายได้	One-Way ANOVA	0.001	ยอมรับ

จากตาราง 2 พบว่า ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ และรายได้ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าทราย แตกต่างกัน

ตาราง 3 การให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าทราย

การให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน	คุณภาพการให้บริการ				
	B	S.E.	Beta	t	Sig
(ค่าคงที่)	2.062	0.146	-	14.123	0.001***
1. ด้านถนน	0.163	0.032	0.265	5.164	0.001***
2. ด้านไฟฟ้า	0.167	0.034	0.217	4.937	0.001***
3. ด้านประปา	-0.007	0.027	-0.013	-0.269	0.788
4. ด้านแหล่งน้ำकुคลอง	0.211	2.033	0.278	6.364	0.001***

หมายเหตุ *	$p \leq 0.05$	R	= 0.649
**	$p \leq 0.01$	R ²	= 0.422
***	$p \leq 0.001$	R ² ปรับ	= 0.416
		F	= 72.040
		ระดับนัยสำคัญ	= 0.000
		Durbin-Watson	= 1.520

จากตาราง 3 พบว่า การให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานแตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าทราย อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร โดยมีค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม (R) อยู่ในระดับ 0.649 และพิจารณาจากการปรับมาตรฐานของตัวแปร (Standardized Variables) ร้อยละ 41.60 - 42.20 ซึ่งการทดสอบความเป็นอิสระกันของความคลาดเคลื่อน (Durbin-Watson) ในครั้งนี้มีค่าเท่ากับ 1.520 คือ ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย 1) ด้านถนน 2) ด้านไฟฟ้า 3) ด้านประปา และ 4) ด้านแหล่งน้ำคูคลองมีความสัมพันธ์เชิงอิสระในตัวเองในการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ และค่า สปส. Beta เรียงตามลำดับ ดังนี้ ด้านแหล่งน้ำ (β ด้านแหล่งน้ำ = 0.278, Sig. 0.001) ด้านถนน (β ด้านถนน = 0.265, Sig. 0.001) ด้านไฟฟ้า (β ด้านไฟฟ้า = 0.217, Sig. 0.001) และ ด้านประปา (β ด้านประปา = -0.013, Sig. 0.788) โดยตัวแปรอิสระที่มีความแตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าทราย อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร ได้แก่ ด้านถนน ด้านไฟฟ้า ด้านแหล่งน้ำคูคลองมีความแตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.001 และด้านน้ำประปา มีความแตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.788 กล่าวคือ การให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านถนน ด้านไฟฟ้า ด้านประปา และด้านแหล่งน้ำคูคลอง

จากตาราง 3 สามารถเขียนสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

$$\hat{Y} = b_0 + b_1 x_1 + b_2 x_2 + b_4 x_4$$

$$\hat{Y} = 2.062 + 0.163 (\text{ด้านถนน}) + 0.167 (\text{ด้านไฟฟ้า}) + 0.211 (\text{ด้านแหล่งน้ำคูคลอง})$$

หมายถึง คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าทราย ซึ่งมีความเหมาะสมกับค่า R² (Coefficient of Determination) = 0.422

สรุปได้ว่า การให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าทราย อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร ได้แก่ ด้านถนน ด้านไฟฟ้า ด้านแหล่งน้ำคูคลอง ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

4. การให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าทราย

ผลการวิจัยเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการตอบสนองความต้องการของประชาชน มีรายละเอียดดังนี้

1) ความเชื่อมั่นไว้วางใจ ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการไม่เลือกปฏิบัติ ให้บริการตรงกับความต้องการ ดังตัวอย่างผู้ให้ข้อมูล Ki1 กล่าวว่า “ความเชื่อมั่นไว้วางใจนั้นเป็นความสัมพันธ์ในลักษณะต่าง ๆ ที่มุ่งให้เกิดการตอบสนองหรือการตอบสนอง โดยมีที่มาจากค่านิยม ความกระตือรือร้น ความซื่อสัตย์ การสื่อสารที่ดี การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน ความเอาใจใส่ต่อบุคลากรในองค์กร ส่งผลให้ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นไว้วางใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ตรงกับความต้องการ ปฏิบัติต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ”

2) สมรรถภาพในการให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่ที่แต่งกายมีความเหมาะสม มีกิริยาที่สุภาพ รับฟังและเข้าใจถึงความต้องการของผู้ที่เข้ามาใช้บริการ ดังตัวอย่างผู้ให้ข้อมูล Ki3 กล่าวว่า “การให้บริการต้องตระหนักถึงหน้าที่ และคำนึงว่าผู้ที่เข้ามาใช้บริการคือบุคคลสำคัญที่สุดผู้ให้บริการจะต้องเต็มใจที่จะให้บริการรับฟังความคิดเห็นหรือข้อร้องเรียน และตอบสนองความต้องการที่หลากหลาย สามารถวิเคราะห์ถึงสาเหตุและคิดหาวิธีในการแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว” นอกจากนี้ ผู้ให้ข้อมูลหลัก Ki12 กล่าวว่า “การที่บุคลากร มีความรู้ ความเข้าใจในการให้บริการ ทำงานเป็นระบบถูกต้องตามขั้นตอน จะส่งผลให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ นอกจากนี้ ควรมีการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้โดยเฉพาะด้านเทคโนโลยี นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการให้เกิดความสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น”

3) ความมีอัธยาศัยไมตรี ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีรอยยิ้ม อัธยาศัยที่ดีมีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ส่งผลให้ผู้รับบริการพึงพอใจต่อการบริการ ดังตัวอย่างผู้ให้ข้อมูล Ki4 กล่าวว่า “ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญมีพฤติกรรมที่เหมาะสมและมีบุคลิกภาพที่ดีต่อผู้รับบริการ เช่น การต้อนรับที่อบอุ่นให้ความสนใจและความเอาใจใส่ การใช้งานที่สุภาพ อ่อนน้อม มีความกระตือรือร้นในการทำงาน” นอกจากนี้ผู้ให้ข้อมูลหลัก Ki2 กล่าวว่า “ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติด้วยความสุภาพ มีปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ แต่อย่างไรก็ตาม เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องตระหนักถึงจิตสำนึกของการให้บริการอยู่เสมอ”

4) การเข้าถึงบริการ ผลการวิจัยพบว่า การบริการมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย มีขั้นตอนวิธีการให้บริการเรียงตามลำดับก่อนหลังอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน ดังตัวอย่างผู้ให้ข้อมูล Ki6 กล่าวว่า “มีผลต่อแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน คือ การให้บริการอย่างมีคุณภาพ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและความพึงพอใจทุกครั้งที่ได้รับบริการ เป็นขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว มีการให้บริการหลากหลายช่องทาง ผู้ให้บริการต้องให้ความสนใจต่อความต้องการของผู้รับบริการไม่ขาดตกบกพร่อง ถูกต้องชัดเจน” นอกจากนี้ผู้ให้ข้อมูลหลัก Ki5 กล่าวว่า “องค์การบริหารส่วนตำบลท่าทราย ได้จัดสถานที่ที่อำนวยความสะดวกต่อผู้รับบริการ อาคารสำนักงานแบ่งเป็นสัดส่วนชัดเจน มีแผนผังแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ มีอุปกรณ์ที่ทันสมัยรองรับการให้บริการ แต่อย่างไรก็ตาม ควรพัฒนารูปแบบการให้บริการ ที่ช่วยลดระยะเวลาในการขอรับบริการ หรือลดเวลาในการเดินทางลง เพื่อช่วยประหยัดเวลา อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ และลดความแออัดในการรับบริการลงได้”

5) ความน่าเชื่อถือ ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่มีรู้ มีทักษะ ความสามารถ สามารถชี้แจงตอบข้อสงสัยและให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี โดยผู้ให้ข้อมูลหลักมีความพึงพอใจเมื่อเจ้าหน้าที่มีความรู้และทักษะในการให้บริการสามารถชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี รวมถึงการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ดังตัวอย่างผู้ให้ข้อมูล Ki7 กล่าวว่า “สามารถเริ่มต้นได้จากความซื่อสัตย์และความโปร่งใสในการดำเนินงาน โดยมีการบริการที่ดี มีการสื่อสารอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จต่อองค์กรระยะยาว”

5. แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าทราย

แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าทรายที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก กลุ่มเป้าหมายผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (key informants) จำนวน 12 คน สามารถสรุปประเด็นสำคัญเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานทั้ง 4 ด้าน ดังนี้

1) ด้านถนน ผู้ให้ข้อมูลหลักเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านถนน โดยเห็นว่าเพื่อป้องกันการเกิดปัญหาด้านการจราจร และป้องกันการเกิดอุบัติเหตุทางถนนให้น้อยลง ควรมีการคำนึงถึงความสะดวกและความปลอดภัย การซ่อมแซมถนนที่ได้รับเสียหายต่อสภาพการใช้งานของถนนในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของอบต.ท่าทราย ดังตัวอย่างผู้ให้ข้อมูลหลัก Ki8 กล่าวว่า “การใช้ข้อมูลทางด้านวิศวกรรมจราจร เพื่อใช้ใน

การประเมินปริมาณจราจรและนำมาวิเคราะห์ในการออกแบบก่อสร้างให้ได้มาตรฐานและคุณภาพ ป้องกันการเกิดอุบัติเหตุทางถนนให้น้อยลง ควรสำรวจถนนสาธารณะและบำรุงรักษาถนนให้อยู่ในสภาพดี อีกทั้งควรมีการคำนึงถึงความสะดวกและความปลอดภัย เพื่อทำให้งานมีประสิทธิภาพและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น”

2) ด้านไฟฟ้า ผู้ให้ข้อมูลหลักเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านไฟฟ้า โดยเสนอว่า ควรบำรุงรักษาไฟฟ้าส่องสว่าง รวมทั้งการขยายเขตไฟฟ้าให้ครอบคลุมพื้นที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบ เพื่อให้ประชาชนได้มีไฟฟ้าใช้อย่างทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่ใช้บริการ ตัวอย่างผู้ให้ข้อมูลหลัก Ki9 กล่าวว่า “ปัจจุบันเกิดเหตุการณ์ไฟตกบ่อยขึ้น เพราะเกิดจากแรงดันไฟฟ้าขาดเสถียรภาพการใช้งานในช่วงเวลาหนึ่งอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้แสงแรงดันกระแสไฟฟ้าได้น้อยกว่าปกติ ทำให้เกิดไฟตามเสาในหมู่บ้านเกิดการเสียหรือพังได้ แสงสว่างจากไฟฟ้า มีความสำคัญต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน โดยเฉพาะบนท้องถนนที่ประชาชนต้องสัญจรไปมา รวมถึงบางสถานที่ ได้แก่ สวนสาธารณะ ร้านอาหาร และบนสะพานลอย

3) ด้านประปา ผู้ให้ข้อมูลหลักเสนอว่าเพื่อช่วยให้ระบบน้ำประปา เพื่อให้มีคุณภาพและมาตรฐานสามารถใช้น้ำประปาอุปโภคและบริโภคได้ในชีวิตประจำวัน ดังนั้นระบบจ่ายน้ำเป็นสิ่งสำคัญมาก ควรมีการบำรุงรักษาเป็นประจำเพื่อให้มีสภาพพร้อมสำหรับการผลิตน้ำประปาอยู่เสมอ ดังตัวอย่างผู้ให้ข้อมูลหลัก Ki10 กล่าวว่า “การใช้ระบบน้ำประปาและแหล่งน้ำดิบ ควรมีการควบคุม การบำรุงรักษาและซ่อมแซมเป็นประจำ เพื่อช่วยให้ระบบน้ำประปาและแหล่งน้ำดิบมีคุณภาพและมาตรฐานสามารถใช้น้ำประปาอุปโภคและบริโภคได้ อีกทั้งควรดำเนินการขยายเขตประปาให้ครอบคลุมพื้นที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบ เพื่อให้ประชาชนได้มีน้ำประปาที่มีคุณภาพและมาตรฐานใช้อย่างทั่วถึง”

4) ด้านแหล่งน้ำคูคลอง ผู้ให้ข้อมูลหลักเสนอว่าแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการแหล่งน้ำ คูคลอง ควรมีการป้องกันน้ำเสียโดยการใช้ฝักตบขวหรือการใช้เครื่องจักรกลเติมอากาศของเสียในแหล่งน้ำ และการไม่ทิ้งขยะสิ่งปฏิกูลและสารพิษลงในแหล่งน้ำ น้ำเสียที่เกิดจากโรงงานอุตสาหกรรม ควรมีการบำบัดและขจัดสารพิษก่อนที่จะปล่อยลงสู่แหล่งน้ำ ตัวอย่างผู้ให้ข้อมูลหลัก (“Ki11”) กล่าวว่า “มีความจำเป็นทั้งในภาคเกษตรกรรมและอุตสาหกรรม มีการใช้ในการอุปโภค บริโภค และมีความจำเป็นสำหรับการเพาะปลูก เป็นที่อยู่อาศัยของสัตว์ จึงควรสำรวจพื้นที่กักเก็บน้ำให้เพียงพอต่อการทำเกษตรกรรมกรรม ทั้งนี้ควรคำนึงถึงการป้องกันน้ำเสียไม่ควรทิ้งขยะ สิ่งปฏิกูล และสารพิษลงสู่แหล่งน้ำ อีกทั้งมีการพัฒนาแหล่งน้ำในพื้นที่ที่ขาดแคลนน้ำ เพื่อป้องกันการสูญเสียทางเศรษฐกิจได้ยิ่งขึ้น”

การอภิปรายผลการวิจัย

จากวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1 เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าทราย พบว่า คุณภาพการให้บริการสาธารณะ ด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าทรายในภาพรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลท่าทรายสามารถให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน ตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ โดยมีการให้บริการอย่างเสมอภาค มีความน่าเชื่อถือและอัธยาศัยไมตรีดี ส่งผลให้ผู้รับบริการรู้สึกพึงพอใจทั้งในขณะที่ได้รับบริการและหลังรับบริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Boonthamma (2020) ได้ศึกษาคุณภาพการบริการโรงแรมขนาดกลางพบว่า คุณภาพการบริการของโรงแรมขนาดกลางที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการโรงแรมขนาดกลางในอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

จากวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2 เพื่อการเปรียบเทียบความคิดเห็นด้านคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าทราย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าทราย สอดคล้องกับงานวิจัยของ Chaikamchan (2021) วิจัยเรื่อง

คุณภาพบริการของเทศบาลเมืองบ้านบึงจังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ (Chantharang (2020) วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไฟ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ รายได้ และระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไฟ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้ยังพบว่า การให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานในภาพรวม ด้านถนน ด้านไฟฟ้า และด้านประปา มีความแตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าทราย สอดคล้องกับงานวิจัยของ Niamsungnern (2014) วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดจิก อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดจิก อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา มีระดับความพึงพอใจ โดยภาพรวมของการให้บริการประชาชนด้านโครงสร้างพื้นฐาน ได้แก่ ด้านถนน ด้านไฟฟ้าส่องสว่าง และด้านน้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดจิก อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 3 เพื่อศึกษาการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ พบประเด็นสำคัญดังนี้ 1) ความเชื่อมั่นไว้วางใจ 2) สมรรถภาพในการให้บริการ 3) ความมีอัธยาศัยไมตรี 4) การเข้าถึงบริการ 5) ความน่าเชื่อถือ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Duangjchak and Aramla (2023) วิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผลการวิจัยพบว่า ผลของแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

จากวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 4 เพื่อนำเสนอแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน พบว่า 1) ด้านถนน 2) ด้านไฟฟ้า 3) ด้านประปา และ 4) ด้านแหล่งน้ำคูคลอง สอดคล้องกับงานวิจัยของ Butcharoen (2012) วิจัยเรื่องระดับประสิทธิผลการบริหารงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน และแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลหนองแขง อำเภอหนองแขง จังหวัดสระบุรี ผลการวิจัยพบว่า ระดับประสิทธิผลการบริหารงานด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลหนองแขงที่พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการบริหารงานด้านโครงสร้างพื้นฐานอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัย Sanitphon, Subrangthong and Phetrak (2018) วิจัยเรื่อง ความคาดหวังของประชาชนด้านโครงสร้างพื้นฐานในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโคกเตื่อ อำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโคกเตื่อ อำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์ มีความคาดหวังเกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐาน ด้านถนนสาธารณะ ด้านแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร ด้านระบบประปา ด้านไฟฟ้าสาธารณะ และด้านอาคารสาธารณะ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะจากการวิจัย

คุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าทรายในภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ดังตาราง 1 แสดงให้เห็นว่าประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ตำบลท่าทราย มีบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านถนน ด้านไฟฟ้า ด้านประปา และด้านแหล่งน้ำคูคลอง ซึ่งแก้ไขและตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยลักษณะส่วนบุคคลที่ต่างกันในภาพรวมมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าทราย ที่ไม่แตกต่างกัน และคุณภาพการให้บริการ ความเชื่อมั่นไว้วางใจ สมรรถภาพในการให้บริการ ความมีอัธยาศัยไมตรี การเข้าถึงบริการ และ

ความน่าเชื่อถือ ไม่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าทราย

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1) จากผลการวิจัยพบว่าด้านถนน ปัญหาด้านถนนสาธารณะที่ไม่สมบูรณ์ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าทราย ควรสำรวจถนนสาธารณะและบำรุงรักษาถนนให้อยู่ในสภาพดี สามารถอำนวยความสะดวกให้ประชาชนได้สัญจรไปมาอย่างสะดวกและเกิดความปลอดภัย

2) จากผลการวิจัยพบว่าด้านไฟฟ้า แสงสว่างจากไฟฟ้ายังไม่เพียงพอต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน โดยเฉพาะบนท้องถนนที่ประชาชนต้องสัญจรไปมา องค์การบริหารส่วนตำบลท่าทราย ควรบำรุงรักษาไฟฟ้าส่องสว่าง รวมทั้งการขยาย เขตไฟฟ้าให้ครอบคลุมพื้นที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบ เพื่อให้ประชาชนได้มีไฟฟ้าใช้อย่างทั่วถึง

3) จากผลการวิจัยพบว่าด้านประปา ยังไม่มีการควบคุม การบำรุงรักษาและซ่อมแซมเป็นประจำ เพื่อช่วยให้ระบบน้ำประปาและแหล่งน้ำดิบมีคุณภาพและมาตรฐานสามารถใช้น้ำประปาอุปโภคและบริโภคได้ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าทราย ควรมีการตรวจสอบและปรับปรุงคุณภาพของน้ำประปาให้ได้มาตรฐาน รวมถึงการขยายเขตประปาให้ครอบคลุมพื้นที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบ เพื่อให้ประชาชนได้มีน้ำประปาที่มีคุณภาพและมาตรฐานใช้อย่างทั่วถึง

4) จากผลการวิจัยพบว่าด้านแหล่งน้ำคูคลอง ยังคงมีน้ำเสีย ขยะและสิ่งปฏิกูล สารพิษลงในแหล่งน้ำ อีกทั้งยังขาดแคลนการพัฒนาแหล่งน้ำในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าทราย ควรทำการขุดลอกคูคลองเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการระบายน้ำ ป้องกันปัญหาน้ำท่วมขัง และมีการสำรวจพื้นที่กักเก็บน้ำให้เพียงพอต่อการทำเกษตรกรรม

นอกจากนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าทราย ได้เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นต่อผลการดำเนินงานตามภารกิจขององค์กร เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงแผนงาน โครงการพัฒนาให้เกิดความสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมในสังคมภายใต้ความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนตำบลท่าทราย รวมถึงมีการจัดหลักสูตรในการฝึกอบรมสำหรับเจ้าหน้าที่ในด้านการให้บริการอย่างมีคุณภาพ เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีโอกาสเข้ารับการศึกษาฝึกอบรมสำหรับพัฒนาตนเอง และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ในการทำงาน

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในครั้งต่อไป

1) ควรมีการศึกษาเรื่องการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรต่อการให้บริการ ควบคู่ไปกับการศึกษาคุณภาพการให้บริการ เพื่อนำข้อมูลทั้งสองส่วนมาปรับปรุง พัฒนาการให้บริการให้มีคุณภาพมากขึ้น

2) ควรศึกษาวิจัยคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารทุกตำบลในจังหวัดสมุทรสาคร เพื่อนำข้อมูลไปประยุกต์เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ให้มีคุณภาพตรงกับความต้องการของประชาชนในตำบลท่าทราย

References

- Boonthamma, P. (2020). *Service quality and stay behavior that affect intention to use medium-sized hotels in Mueang District, Phitsanulok Province* (Master's thesis). Naresuan University.
- Butcharoen, A. (2012). *The effectiveness level of infrastructure administration and guidelines for developing the effectiveness of infrastructure management in Nong Saeng Subdistrict Municipality, Nong Saeng District, Saraburi Province* (Master's thesis). Suranaree University of Technology.

- Chantharang, K. (2020). *Satisfaction with public services of the Subdistrict Administrative Organization, Map Phai, Ban Bueng District, Chonburi Province* (Master's thesis, School of Public Administration). Burapha University.
- Chaikamchan, P. (2021). *Service quality of Ban Bueng Municipality, Chonburi Province* (Master's thesis, School of Public Administration). Burapha University.
- Duangjichak, S., & Aramla, C. (2023). *Guidelines for developing the quality of public services of local administrative organizations*. Chombueng Rajabhat University, Faculty of Humanities and Social Sciences.
- Niamsungnern, P. (2014). *People's satisfaction towards infrastructure services of Kut Chik Subdistrict Administrative Organization in Sung Noen District, Nakhon Ratchasima Province* (Master's thesis). Suranaree University of Technology.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1994). Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: Implications for further research. *The Journal of Marketing*, 58(1), 111–124.
- Rattanakwan, S. (2016). *Public services of local government organizations*. Retrieved February, 2024, from <http://wiki.kpi.ac.th>
- Sanitphon, C., Subrangthong, S., & Phetrak, S. (2018). *The research on people's expectations regarding infrastructure in the Khok Duea Subdistrict Administrative Organization, Phaisali District, Nakhon Sawan Province* (Master's thesis). Pibulsongkram Rajabhat University.
- Srisak, K. (2017). *Infrastructure management of the Subdistrict Administrative Organization in Huaimek District, Kalasin Province* (Master's thesis). Rajabhat Maha Sarakham University.
- Tha Sai Subdistrict Administrative Organization. (2022). *Local development plan of Tha Sai Subdistrict Administrative Organization (2023–2027)*. Retrieved January, 2024, from <https://tasai-sk.go.th/public/list/data/detail/id/2508/menu/1196/page/2/catid/2>
- Yingkamhaeng, S. (2010). *Development of infrastructure of Hinlong Village, Takhien Subdistrict Administrative Organization, Dan Khun Thot District, Nakhon Ratchasima Province* (Master's thesis) Suranaree University of Technology.
- Zeithaml, V. (1988). Consumer perceptions of price, quality, and value: A means-end model and synthesis of evidence. *The Journal of Marketing*, 52(3), 2–22.
- Zeithaml, V., Parasuraman, A., & Berry, L. (1990). *Delivering quality service*. The Free Press.

