

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของ
องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา

นายกิตติชัย อิมวัฒนกุล

โครงการนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต
การบริหารงานก่อสร้างและสาขาอนุภูมิภาค
สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
ปีการศึกษา 2553

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของ
องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี อนุมัติให้นำโครงการฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ

คณะกรรมการสอบโครงการ

(ศ. ดร.สุชนันต์ หอพิบูลสุข)

ประธานกรรมการ

(ผศ. ดร.พรศิริ จงกล)

กรรมการ (อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการ)

(ผศ. ดร.อวิรุทธิ์ ชินกุลกิจนิวัฒน์)

กรรมการ

(รศ. น.อ. ดร.วราภรณ์ ขำพิศ)

คณบดีสำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์

กิตติศัพท์ อิมวัฒน์กุล : ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา (PEOPLE SATISFACTION TO INFRASTRUCTURE SERVICE OF SUB-DISTRICT ADMINISTRATIVE ORGANIZATIONS IN NON THAI, NAKHON RATCHASIMA.)
 อาจารย์ที่ปรึกษา : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พรศิริ จงกล

การวิจัยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย โดยรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วยสมาชิกสภาท้องถิ่นและประชาชนในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จำนวน 9 แห่ง เพื่อนำผลการศึกษามายืนยันข้อมูลประมวลผล วิเคราะห์ ประเมินผล และสรุปผลความพึงพอใจของประชาชน โดยใช้วิธีของ Taro Yamane เพื่อหาจำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนทั้งหมด และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างประชาชนอย่างเป็นสัดส่วนเพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากแต่ละตำบล ไม่น้อยกว่า 398 คน ซึ่งเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาจึงเป็นแบบสอบถามแบบปลายปิดและปลายเปิด สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้โปรแกรม SPSS เพื่อวัดค่าเฉลี่ยและการกระจายของข้อมูล จากผลการศึกษาทำให้ทราบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านโครงสร้างพื้นฐานทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านถนน ด้านไฟฟ้าแสงสว่าง และด้านประปา อีกทั้งระดับความพึงพอใจของประชาชนของแต่ละตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา รวมถึงข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนต่อไป

สาขาวิชา วิศวกรรมโยธา
 ปีการศึกษา 2553

ลายมือชื่อนักศึกษา _____
 ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา _____

KITTITUCH IMWATTANAKUL : PEOPLE SATISFACTION TO
INFRASTRUCTURE SERVICE OF SUB-DISTRICT ADMINISTRATIVE
ORGANIZATIONS IN NON THAI, NAKHON RATCHASIMA. THESIS
ADVISOR : ASST. PROF. PORNSIRI JONGKOL, Ph.D.

The objectives of this research were to study satisfaction level of people in Non Thai, Nakhon Ratchasima and to evaluate people satisfaction in infrastructure service of sub-district administrative organizations in Non Thai. The samples were local council members and people in service areas of nine sub-district administrative organizations in Non Thai. Taro Yamane's method was used to determine the sample size. Three hundred and ninety eight samples were proportionally selected from nine areas. Then, the data were collected, analyzed and then summarized. Questionnaires used in this study contained both closed and opened end questions. Statistical software was to used to determine average and data dispersion. The results showed that people satisfied in basic infrastructure including road, electricity, and water supply. This study can be used to make a plan of infrastructure development in the future to increase efficiency and greater people satisfaction.

School of Civil Engineering
Academic Year 2010

Student's Signature _____
Advisor's Signature _____

กิตติกรรมประกาศ

การที่ข้าพเจ้าได้รับโอกาสเข้ามาศึกษาในสถาบันแห่งนี้ และได้ทำโครงการมหาบัณฑิต ที่เป็นประโยชน์ด้านการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบล ข้าพเจ้าขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ที่ปรึกษา ศาสตราจารย์ ดร. สุขสันต์ หอพิบูลสุข และอาจารย์ที่ปรึกษาโครงการ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พรศิริ จงกล ซึ่งได้ให้ความรู้และคำแนะนำแก่ข้าพเจ้า อีกทั้งคอยสอบถามถึงความก้าวหน้าและคอยกระตุ้นข้าพเจ้าในการทำโครงการมหาบัณฑิตให้สำเร็จ

ขอขอบคุณประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทุกแห่งของอำเภอโนนไทย จังหวัด นครราชสีมาในความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม

ขอกราบขอบพระคุณท่านอาจารย์ผู้สอนทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ ประสาทวิชาแก่ข้าพเจ้า อันได้แก่ รองศาสตราจารย์ นาวาอากาศเอก ดร.วรพจน์ จำพิศ รองศาสตราจารย์ ดร.อำนาจ อภิชาติวัลลภ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วชรภูมิ เบญจโอฬาร ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปรียาพร โกษา รองศาสตราจารย์ ดร.วัฒนวงศ์ รัตนวราห อาจารย์ ดร.ฉัตรเพชร ยศพล ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อวิรุทธิ์ ชินกุลกิจนิวัฒน์ กรรมการสอบโครงการวิจัย และขอขอบคุณ เจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการศึกษาและการทำโครงการมหาบัณฑิตของ ข้าพเจ้า

ขอขอบคุณองค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง อำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา ที่ให้ทุน ในการศึกษาระดับปริญญาโท

ขอขอบคุณนายกองค์การบริหารส่วนตำบลทุกแห่งในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัด นครราชสีมา ที่อำนวยความสะดวกในการเก็บข้อมูลแบบสอบถาม

ขอขอบคุณน้องๆ บุคลากรในส่วนโยธา องค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง อำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา

ขอขอบคุณ พี่ๆ พี่ๆ น้องๆ ในชั้นเรียนที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา และเป็นกำลังใจซึ่งกัน และกันเสมอมา

สุดท้ายนี้ ขอขอบพระคุณ คุณแม่ สักเวียน อิมวัฒนกุล คุณวัชร อิมวัฒนกุล ภรรยาข้าพเจ้า เด็กหญิงวริศรา อิมวัฒนกุล บุตรี และเด็กชาย ธนภัทร อิมวัฒนกุล บุตรชาย ที่เป็นกำลังใจให้ ข้าพเจ้าเสมอมาในการศึกษาและการทำงานของข้าพเจ้า ให้สำเร็จลุล่วงด้วยดีเสมอมา

กิตติธัช อิมวัฒนกุล

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ข
กิตติกรรมประกาศ.....	ค
สารบัญ.....	ง
สารบัญตาราง.....	ฉ
สารบัญรูปภาพ.....	ช
บทที่	
1 บทนำ.....	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
1.3 ขอบเขตของการวิจัย.....	3
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
2 ทฤษฎีและเนื้อหาที่เกี่ยวข้อง.....	4
2.1 ความหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.....	4
2.2 ความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.....	5
2.3 วัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.....	7
2.4 หน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.....	7
2.5 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	8
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
2.7 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา.....	12
2.8 สภาพทั่วไปของอำเภอโนนไทย.....	13
3 วิธีดำเนินการทำโครงการ.....	15
3.1 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา.....	15
3.2 ประชากรเป้าหมาย.....	15
3.3 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชาชน.....	16
3.4 วิธีการสุ่มตัวอย่าง.....	16
3.5 เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	17

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	18
4 ผลการทดลองและวิเคราะห์ผล.....	20
4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม.....	20
4.2 การประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการด้าน โครงสร้าง พื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา.....	24
4.3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ประชาชนประทับใจและ จุดที่ควรปรับปรุง.....	31
5 สรุปและข้อเสนอแนะ.....	33
5.1 สรุปผลงานวิจัย.....	33
5.2 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ประชาชนประทับใจและ จุดที่ควรปรับปรุง.....	35
เอกสารอ้างอิง.....	36
ภาคผนวก.....	38
ประวัติผู้เขียน.....	43

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของประชาชน จำแนกตามเขตที่อยู่อาศัยที่สุ่มได้.....	16
4.1 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน จำแนกเป็นรายด้าน	24
4.2 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอ โนนไทย ในด้านถนน จำแนกเป็นรายข้อ.....	25
4.3 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอ โนนไทย ในด้าน ไฟฟ้าแสงสว่าง จำแนกเป็นรายข้อ.....	25
4.4 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอ โนนไทย ในด้าน ประปา จำแนกเป็นรายข้อ.....	26
4.5 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอ โนนไทย จำแนกเป็นรายตำบล (ตำบลกำปิง).....	27
4.6 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอ โนนไทย จำแนกเป็นรายตำบล (ตำบลค้ำพลู).....	27
4.7 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอ โนนไทย จำแนกเป็นรายตำบล (ตำบลค่านจาก).....	28
4.8 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอ โนนไทย จำแนกเป็นรายตำบล (ตำบลถนนโพธิ์).....	28
4.9 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอ โนนไทย จำแนกเป็นรายตำบล (ตำบลบ้านวัง).....	29

4.10 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ
บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอ โนนไทย
จำแนกเป็นรายตำบล (ตำบลโนนไทย).....29

4.11 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ
บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอ โนนไทย
จำแนกเป็นรายตำบล (ตำบลมะค่า).....30

4.12 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ
บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอ โนนไทย
จำแนกเป็นรายตำบล (ตำบลสายออ).....30

4.13 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ
บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอ โนนไทย
จำแนกเป็นรายตำบล (ตำบลสำโรง).....31

สารบัญญรูปภาพ

รูปที่	หน้า
2.1 กรอบแนวความคิดที่ใช้ในการศึกษา.....	12
4.1 จำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ.....	20
4.2 จำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ.....	21
4.3 จำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ.....	21
4.4 จำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา.....	22
4.5 จำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ.....	23
4.6 จำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	23

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นรูปแบบหนึ่งของการปกครองแบบกระจายอำนาจ (Decentralization) คือ องค์กรกำหนดให้มีการกระจายอำนาจหน้าที่ไปสู่หน่วยงานต่างๆ รวมทั้งพนักงานในระดับต่างๆ ซึ่งจะทำให้องค์กรเกิดความคล่องตัวในการทำงาน แนวคิดดังกล่าวส่งเสริมให้ประชาชนในพื้นที่ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง รวมทั้งสามารถตรวจสอบการทำงานของฝ่ายบริหารที่ได้รับเลือกตั้งเข้ามาดำเนินกิจการขององค์กรบริหารส่วนตำบล ซึ่งถือว่าเป็นบันไดของการปกครองตามระบอบประชาธิปไตย

รัฐบาลได้ปฏิรูประบบราชการ โดยปรับปรุงโครงสร้างหน่วยงานภาครัฐให้มีความเหมาะสมตามภารกิจหน้าที่เพื่อลดความซ้ำซ้อนและให้เกิดเอกภาพ มีคล่องตัวในการบริหารจัดการ โดยได้ตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ส่งผลให้มีการจัดตั้งกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นขึ้น โดยมีภารกิจหน้าที่สำคัญในการส่งเสริมสนับสนุนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาลสร้างความเข้มแข็งให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการบริหารจัดการที่ดีตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นและมีการบูรณาการ การแก้ไขปัญหาและพัฒนาท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ภายใต้โครงสร้างการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยเฉพาะด้านการให้บริการจะรวมตัวอยู่ที่สำนักงานใหญ่ ต่อมาได้มีการรับมอบพื้นที่หลายตำบล หลายหมู่บ้านให้อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลและองค์กรบริหารส่วนตำบล จึงทำให้ปริมาณประชากรมีเพิ่มมากขึ้น ซึ่งการเพิ่มของพื้นที่และการมีประชากรที่ค่อนข้างหนาแน่นย่อมส่งผลกระทบต่อการดำเนินกิจการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะในเรื่องที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนทั้งในแง่คุณภาพและปริมาณ ไม่ว่าจะเป็นในด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สิ่งเหล่านี้จึงส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ ดังนั้นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมีแนวคิดที่จะนำงานทางด้านบริการหลักๆ ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับประชาชน เช่น งานบริหารจัดการศึกษา งานกฎหมาย งานสวัสดิการและสังคม งานจัดเก็บรายได้ งานการเงินและบัญชี งานบริหารทั่วไป งานพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน งานขออนุญาตต่างๆ งานส่งเสริมการเกษตร อินเทอร์เน็ตตำบล งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานอื่นๆ ขยายลงไปสู่ประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ให้ใกล้ชิดและดึงประชาชนให้เข้ามามีส่วนร่วมมากที่สุด

องค์กรปกครองท้องถิ่นที่มีกระทรวงมหาดไทยกำกับดูแลมีความใกล้ชิดประชาชนและเกี่ยวเนื่องกับทุกข์สุขของประชาชนที่สุด ภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีขอบเขตที่กว้างขวางเกี่ยวกับความกินดีอยู่ดีของประชาชนในแทบทุกด้านและมีผลกระทบโดยตรงต่อประชาชน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องเศรษฐกิจ การศึกษา ความปลอดภัย โครงสร้างพื้นฐาน เป็นต้น โดยหน้าที่หลักประการหนึ่งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือการบริการประชาชน ประกอบกับการปกครองท้องถิ่นโดยระบบเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นระบบการปกครองตนเองในแต่ละพื้นที่ ซึ่งการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถแยกกิจกรรมบริการ (Service Activates) ได้เป็น 2 ส่วน ได้แก่ การบริการเกี่ยวกับสาธารณูปโภค และการบริการเฉพาะด้าน

การบริการเกี่ยวกับสาธารณูปโภค (Public Utility Service) หมายถึง บริการที่ให้แก่ประชาชนทั่วไปอันเป็นการให้บริการที่กระจายกันไปทั้งพื้นที่ โดยผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาขอรับบริการโดยตรงก็สามารถรับบริการได้ เช่น การก่อสร้างซ่อมแซมถนนทางเท้า ไฟฟ้า น้ำประปา การระบายน้ำ การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การบริการจัดเก็บขยะ เป็นต้น

การบริการเฉพาะด้าน (Specific Services) ซึ่งเป็นการให้บริการแก่ประชาชนแต่ละบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีธุรกิจเฉพาะ มีพนักงานของหน่วยงานต่างๆ เป็นผู้คอยให้บริการ ณ ที่สำนักงานเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล เช่น ศูนย์บริการสาธารณสุข งานทะเบียนราษฎร งานจัดเก็บภาษี งานการศึกษาและวัฒนธรรม งานสวัสดิการผู้สูงอายุและผู้พิการ และงานขออนุญาตก่อสร้างอาคารต่างๆ จะเห็นได้ว่างานดังกล่าวล้วนแล้วแต่เป็นงานให้บริการแก่ประชาชนและเกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันของประชาชน ซึ่งจะเห็นว่าการปฏิบัติงานให้บริการต่างๆ เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างประสิทธิภาพและเกิดความพึงพอใจแก่ประชาชนสูงสุดด้วย

การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นเป็นการสร้างรากฐานคุณภาพชีวิต โดยตอบสนองปัญหาและความต้องการของประชาชนในพื้นที่ ซึ่งปัจจัยต่างๆ เช่น งบประมาณ บุคลากร หรือนโยบายการบริหาร ก็สามารถส่งผลกระทบต่อการให้บริการได้ โดยเฉพาะระบบโครงสร้างพื้นฐานที่เป็นสิ่งอำนวยความสะดวกลำดับแรกในการสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน ทั้งนี้ สามารถนำข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนมาริเริ่มและพัฒนาในการให้บริการให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา

- เพื่อประเมินผลการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา โดยรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย สมาชิกสภาท้องถิ่นและประชาชนในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา เพื่อนำผลการศึกษามาบันทึกข้อมูล ประมวลผล วิเคราะห์ ประเมินผล และสรุปผลความพึงพอใจของประชาชน

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- ผลจากการศึกษาทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา
- ผลจากการศึกษาทำให้ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ และนำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนต่อไป

บทที่ 2

ปฏิสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้อ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร งานวิจัย แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นพื้นฐานและแนวทางในการศึกษาโดยจะนำเสนอตามลำดับดังนี้

- 2.1 ความหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 2.2 ความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 2.3 วัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 2.4 หน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 2.5 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.7 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา
- 2.8 สภาพทั่วไปของอำเภอโนนไทย

2.1 ความหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นจัดการปกครอง โดยดำเนินการกันเอง มีอำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่อย่างแท้จริง กล่าวคือ อำนาจของหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีขอบเขตพอควร เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากมีอำนาจมากเกินไปไม่มีขอบเขต หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ก็จะกลายสภาพเป็นรัฐอธิปไตยเอง เป็นผลเสียต่อความมั่นคงของรัฐบาล อำนาจของท้องถิ่นนี้มีขอบเขตที่แตกต่างกันออกไป ตามลักษณะความเจริญและความสามารถของประชาชนในท้องถิ่นนั้น ซึ่งหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะมีสิทธิตามกฎหมายที่จะดำเนินการปกครองตนเอง สิทธิตามกฎหมายสามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

- หน่วยการปกครองท้องถิ่นมีสิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่างๆ เอง เพื่อประโยชน์ในการบริหารตามหน้าที่และเพื่อใช้บังคับประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ เช่น เทศบัญญัติ ข้อบัญญัติข้อบังคับ สุขาภิบาล เป็นต้น

- สิทธิที่เป็นหลักในการดำเนินการบริหารท้องถิ่น คือ อำนาจในการกำหนดงบประมาณ เพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยการปกครอง ท้องถิ่นนั้นๆ

ทั้งนี้ หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะองค์กรที่จำเป็นในการบริหารและการปกครองตนเอง จัดแบ่งเป็นสองฝ่าย คือ องค์กรฝ่ายบริหารและองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ เช่น การปกครองท้องถิ่น แบบองค์การบริหารส่วนตำบลจะมีคณะผู้บริหารเป็นฝ่ายบริหาร และสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ

ปัจจุบันราชการส่วนท้องถิ่น มีอยู่ 5 รูปแบบ คือ กรุงเทพมหานคร (กทม.) เมืองพัทยา เทศบาล องค์กรบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) และองค์กรบริหารส่วนตำบล (อบต.) (ชูวงศ์ ฉายะบุตร, 2539)

2.2 ความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความสำคัญหลายประการต่อการพัฒนาประเทศ ดังนี้

- การปกครองท้องถิ่นคือรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย (Basic Democracy) เพราะการปกครองท้องถิ่นจะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ให้ประชาชนรู้สึกว่าคุณมีความเกี่ยวข้องกับส่วนได้ส่วนเสียในการปกครอง การบริหารท้องถิ่นเกิดความรับผิดชอบ และวางแผนต่อประโยชน์อันพึงมีต่อท้องถิ่นที่ตนอยู่อาศัย อันจะนำมาซึ่งความศรัทธาเลื่อมใสในระบอบการปกครองประชาธิปไตยในที่สุด โดยประชาชนจะมีโอกาสเลือกตั้งฝ่ายนิติบัญญัติ ฝ่ายบริหาร การเลือกตั้งจะเป็นการฝึกฝนให้ประชาชนใช้ดุลพินิจเลือกผู้แทนที่เหมาะสม สำหรับผู้ที่ได้รับเลือกตั้งเข้าไปบริหารกิจการของท้องถิ่นนับได้ว่าเป็นผู้นำในท้องถิ่นจะได้ใช้ความรู้ความสามารถบริหารงานท้องถิ่น เกิดความคุ้นเคยมีความชำนาญในการใช้สิทธิและหน้าที่ของพลเมือง ซึ่งจะนำไปสู่การมีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับชาติต่อไป
- การปกครองท้องถิ่นทำให้ประชาชนในท้องถิ่นรู้จักการปกครองตนเอง (Self Government) หัวใจของการปกครองระบอบประชาธิปไตยประการหนึ่งก็คือ การปกครองตนเองมิใช่เป็นการปกครองอันเกิดจากคำสั่งเบื้องบน การปกครองตนเองคือการที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครอง ซึ่งผู้บริหารท้องถิ่นนอกจากจะได้รับเลือกตั้งมาเพื่อรับผิดชอบบริหารท้องถิ่นโดยอาศัยความร่วมมือร่วมใจจากประชาชนแล้ว ผู้บริหารท้องถิ่นจะต้องฟังเสียงประชาชนด้วยวิถีทางประชาธิปไตยต่างๆ เช่น เปิดโอกาสให้ประชาชนออกเสียงประชามติ ให้ประชาชนมีอำนาจถอดถอน ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความสำนึกในความสำคัญของตนต่อท้องถิ่นประชาชนจะมีส่วน

รับรู้ถึงอุปสรรคปัญหาและช่วยกันแก้ไขปัญหาของท้องถิ่นของตนนอกจากนี้ การปกครองตนเองในรูปของการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริงหรือ การกระจายอำนาจไปในระดับต่ำสุด ซึ่งเป็นฐานสำคัญยิ่งของการพัฒนาระบบการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตย

- การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เนื่องจากความจำเป็นบางประการ ดังนี้
 - ภารกิจของรัฐบาลมีอยู่อย่างกว้างขวาง นับวันจะขยายเพิ่มขึ้น ซึ่งจะเห็นได้จากงบประมาณที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปีตามความเจริญเติบโตของบ้านเมือง
 - กิจการบางอย่างเป็นเรื่องเฉพาะท้องถิ่นนั้นไม่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นอื่น และไม่มีส่วนได้ ส่วนเสียต่อประเทศโดยรวม จึงเป็นการสมควรที่จะให้ประชาชนในท้องถิ่นดำเนินการดังกล่าวเอง
- การปกครองท้องถิ่นสามารถสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพ เนื่องจากท้องถิ่นมีความแตกต่างกันไม่ว่าทางสภาพภูมิศาสตร์ ทรัพยากร ประชาชน ความต้องการ และปัญหาข้อมต่างกันออกไป ผู้ที่ให้บริการหรือแก้ไขปัญหาให้ถูกจุดและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนก็ต้องเป็นผู้ที่รู้ถึงปัญหาและความต้องการของประชาชนเป็นอย่างดี การบริหารงานจึงจะเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ
- การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมือง การบริหารของประเทศในอนาคต ผู้นำหน่วยการปกครองท้องถิ่นย่อมเรียนรู้ประสบการณ์ทางการเมือง การได้รับเลือกตั้ง การสนับสนุนจากประชาชนในท้องถิ่นย่อมเป็นพื้นฐานที่ดีต่ออนาคตทางการเมืองของตน และยังฝึกฝนทักษะทางการบริหารงานในท้องถิ่นอีกด้วย
- การปกครองท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวความคิดในการพัฒนาชนบท แบบพึ่งตนเอง การปกครองท้องถิ่นโดยยึดหลักการกระจายอำนาจ ทำให้เกิดการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเองทั้งทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม การดำเนินงานพัฒนาชนบท ที่ผ่านมายังมีอุปสรรคสำคัญประการหนึ่ง คือ การมีส่วนร่วมจากประชาชนในท้องถิ่นอย่างเต็มที่ ซึ่งการพัฒนาชนบทที่สัมฤทธิ์ผลนั้นจะต้องมาจากการริเริ่มช่วยเหลือตนเองของท้องถิ่นทำให้เกิดความร่วมมือร่วมแรงกัน โดยอาศัยโครงสร้างความเป็นอิสระในการปกครองตนเอง (อนันต์ อนันตกุล, 2521)

2.3 วัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีวัตถุประสงค์ในการพัฒนาประเทศหลายประการ ดังนี้

- ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดว่าในการบริหารประเทศ จะต้องอาศัยเงินงบประมาณเป็นหลัก หากเงินงบประมาณจำกัดภารกิจที่จะต้องบริการให้กับชุมชนต่างๆ อาจไม่เพียงพอ ดังนั้น หากจัดให้มีการปกครองท้องถิ่น หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ ก็สามารถมีงบประมาณของตนเองเพียงพอที่จะดำเนินการสร้างสรรค์ความเจริญให้กับท้องถิ่นได้
- เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เนื่องจากประเทศมีขนาดกว้างใหญ่ ความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมมีความแตกต่างกัน การรอรับการบริการจากรัฐบาลแต่อย่างเดียวย่อมไม่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงและล่าช้า หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้บริหารจึงจะสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้
- เพื่อความประหยัด โดยที่ท้องถิ่นแต่ละแห่งมีความแตกต่างกัน สภาพความเป็นอยู่ของประชาชนก็ต่างไปด้วย การจัดตั้งหน่วยปกครองท้องถิ่นขึ้นจึงมีความจำเป็น โดยให้อำนาจหน่วยการปกครองท้องถิ่นจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งเป็นวิธีการหารายได้ให้กับท้องถิ่นเพื่อนำไปใช้ในการบริหารกิจการของท้องถิ่น ทำให้ประหยัดเงินงบประมาณของรัฐบาลที่จะต้องจ่ายให้กับท้องถิ่นทั่วประเทศเป็นอันมาก และแม้จะมีการจัดสรรเงินงบประมาณจากรัฐบาลไปให้บ้างแต่ก็มีเงื่อนไขที่กำหนดไว้อย่างรอบคอบ
- เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษารอบอบประชาชนไปโดยแก่ประชาชน จากการที่การปกครองท้องถิ่นเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง โดยการสมัครรับเลือกตั้งเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นเลือกเข้าไปทำหน้าที่ฝ่ายบริหาร หรือฝ่ายนิติบัญญัติ การปฏิบัติหน้าที่ที่แตกต่างกันนี้มีส่วนในการส่งเสริมการเรียนรู้ถึงกระบวนการปกครองระบอบประชาธิปไตยในระดับชาติได้เป็นอย่างดี (ชวงส์ ฉายะบุตร, 2539)

2.4 หน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ในการพัฒนาประเทศหลายประการ ดังนี้

- ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ทั้งทางด้านการเงิน วัสดุ ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ

- เพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง
- เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษาการปกครองระบบประชาธิปไตยแก่ประชาชน (ชูวงศ์ ฉายะบุตร, 2539)

2.5 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.5.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจในองค์ประกอบ และสิ่งจูงใจด้านต่างๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการได้ โดยแสดงออกจากพฤติกรรม เช่น สายตา คำพูด ลักษณะท่าทาง เป็นต้น

2.5.2 ลักษณะของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ผ่านการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด เป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่แสดงออกมาในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้

นอกจากนี้ความพึงพอใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะถูกกำหนดจากความรู้สึกของแต่ละบุคคล โดยจากการพิจารณาความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและผลตอบแทนที่เขามีความรู้สึกว่าเขาควรจะได้รับแล้ว ถ้าหากผลตอบแทนที่ได้รับจริงมากกว่าผลตอบแทนที่เขาคาดว่าจะได้รับย่อมจะก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้น ซึ่งความพอใจจะมากหรือน้อยหรือไม่พึงพอใจนั้นขึ้นอยู่กับความยุติธรรมของผลตอบแทน (อัจฉรา สมสวย, 2545)

2.5.3 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการ เป็นหน้าที่หลักสำคัญในการบริการงานในภาครัฐ โดยเฉพาะงานที่จะต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery Service) ให้แก่ผู้รับบริการ กล่าวคือ คุณค่าประการแรกของการบริการงานรัฐกิจทั้งหมดคือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจซึ่งมีลักษณะสำคัญ 5 ประการ คือ การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equivalent Service) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely Service) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) การให้บริการอย่าง

ต่อเนื่อง (Continuous Service) และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) (John D. Millett, 1951)

2.5.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ สัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการบริหารงานราชการ โดยเกี่ยวข้องกับทัศนคติของคนที่เกิดจาก ประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปใช้บริการในสถานบริการนั้น และประสบการณ์นั้นได้เป็นไปตาม ความคาดหวังของผู้รับบริการมากน้อยเพียงใด

2.5.5 เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของบริการ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพการบริการ ดังนี้

- รูปธรรม (Tangible) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพของการบริการที่ผู้รับบริการ ได้รับ ทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของบริการดังกล่าวได้
- ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ผู้รับบริการเล็งเห็นถึงความสม่ำเสมอ และความถูกต้องในการให้บริการ รวมทั้งประสิทธิภาพของพนักงานที่ให้บริการ
- การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ผู้ใช้บริการจะคำนึงถึง เวลาและความสามารถในการแก้ไขปัญหาของผู้ให้บริการว่า ตรงจุดหรือดีกว่า ตามที่ผู้รับบริการต้องการหรือไม่
- ความมั่นใจได้ (Assurance) หมายถึง ผู้รับบริการจะมองถึงความรู้ ความชำนาญ หรือความสามารถของบุคลากร ซึ่งเป็นผลที่จะสร้างความมั่นใจ รวมทั้งความไว้วางใจในกาบริการนั้น
- ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) หมายถึง ผู้รับบริการจะพิจารณา ถึงความสะดวกด้านเวลา สถานที่ ท่าเลที่ตั้ง ตลอดจนความพยายามของพนักงาน ที่จะเข้าใจถึงความต้องการของผู้บริการรวมทั้งความสนใจในการตอบสนองความต้องการดังกล่าว (สมิต สัจฉกร, 2546)

2.5.6 การวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการ ให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกรับบริการของแต่ละบุคคล หากจะวัด ความพึงพอใจในการใช้บริการสามารถทำได้หลายวิธี ดังนี้ เช่น การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และการสังเกต

- การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการขอ ความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการ สามารถแสดงความคิดเห็นลงใน

แบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น

- การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง
- การสังเกต เป็นวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรับบริการ และหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น ผู้วิจัยจะต้องกระทำอย่างจริงจัง และมีแบบแผนที่แน่นอน (ชานันท์ ถ้ำคู่, 2545)

ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้สามารถเป็นไปได้ไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งลักษณะทั่วไปมีดังนี้

- ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่น และสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การเรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันไป ในสถานการณ์การบริการก็เป็นเช่นเดียวกันบุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการหรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่างๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ
- ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์บริการก่อนที่ประชาชนจะมาใช้บริการ

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จรรยา เขียมหาทรัพย์ (2545) ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการของห้างคาร์ฟูร์ สาขาเชียงใหม่ พบว่า ก่อนการรับบริการลูกค้าส่วนใหญ่มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก เกี่ยวกับปัจจัยด้านความสะดวก และความปลอดภัยของที่จอดรถ ชื่อเสียงของห้าง และความน่าเชื่อถือของสินค้าราคาพิเศษที่โฆษณา ความพึงพอใจของลูกค้าในขณะที่รับบริการ พบว่าลูกค้าที่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ราคา และสถานที่ และมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางในปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ความพึงพอใจของลูกค้าหลังบริการแล้ว พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ในปัจจัยด้านสถานที่และมี

ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ราคา การส่งเสริมการตลาด และความคุ้มค่าของเงินหลังจากที่ได้รับบริการครบถ้วนแล้ว

บุญเลิศ บูรณุปกรณ์ (2546) จากการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ต่อผู้บริการเทศบาลนครเชียงใหม่ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่ในแต่ละด้าน คือ คุณสมบัติของผู้บริหารในระดับมาก พึงพอใจด้านการปฏิบัติตามนโยบาย และด้านผลงานของผู้บริหารในระดับปานกลาง ทั้งนี้ยังพบว่าปัจจัยส่วนตัวของประชาชน ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา และภูมิลำเนา มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจผู้บริหาร และประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะคือ เทศบาลควรสร้างกิจกรรมการให้ความรู้ กิจกรรมการมีส่วนร่วมทางการเมืองให้แก่ประชาชนให้เหมาะสมกับปัจจัยส่วนบุคคล

วรนุช บวรนนท์เทศ (2546) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ในด้านบริการหลัก การให้คำปรึกษา และบริการก่อนกลับบ้าน ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อบริการ ได้แก่ ระดับการศึกษา รายได้ และเขตที่อยู่อาศัยของประชาชนที่มารับบริการ และได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือ หน่วยงานควรกำหนดมาตรฐานบริการให้เหมาะสมกับพื้นที่ มีการนิเทศติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เน้นบริการเชิงรุกเข้าสู่ชุมชน ด้านการส่งต่อ/เยี่ยมบ้าน และด้านกิจกรรมในชุมชน

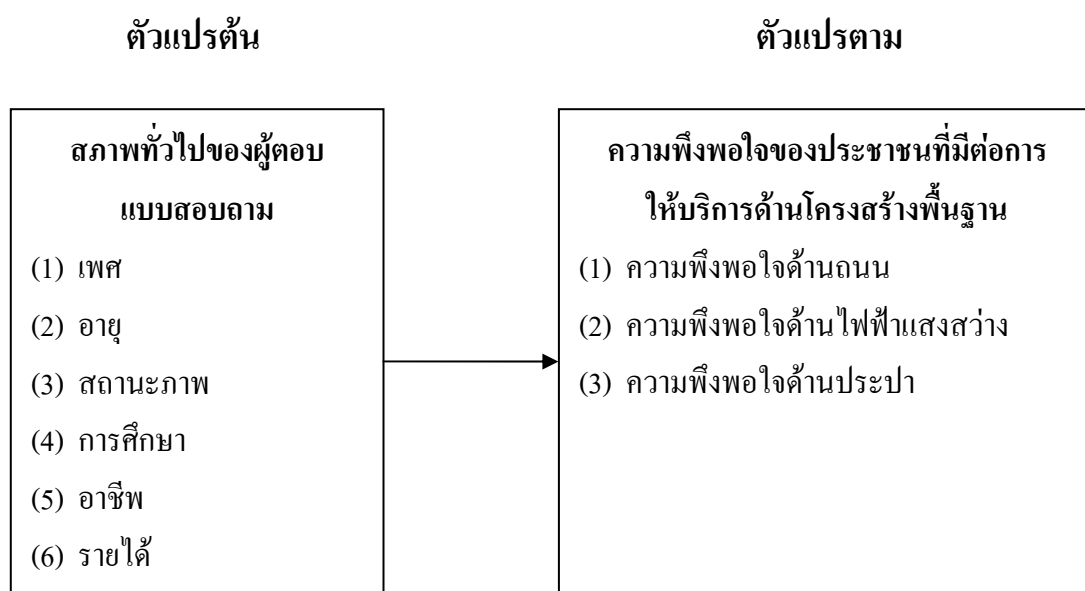
สุรัชย์ รัชตประทาน (2546) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก ทั้งในด้านการปฏิบัติงาน การปฏิบัติตน การพูดจา/มารยาท และการให้คำแนะนำปรึกษาของเจ้าหน้าที่ ความสะดวกในการติดต่อ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถให้บริการด้วยความเต็มใจและเป็นมิตร แนะนำ/ให้ข้อมูล/ให้ความรู้อย่างชัดเจน ให้บริการตามลำดับก่อนหลังและมีความรวดเร็วในการให้บริการ เจ้าหน้าที่กระตือรือร้น ตั้งใจทำงานบริการได้ถูกต้องครบถ้วนไม่ผิดพลาด สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว การทำงานมีความยุติธรรม น่าเชื่อถือ เป็นไปด้วยความโปร่งใส สุจริต สามารถตรวจสอบได้ และการขยายเวลาการบริการเป็นเวลา 08.00 – 18.00 น. ส่วนด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่และบริเวณโดยรอบมีความสะดวกสบาย ขั้นตอนในการรับบริการ ระยะเวลาในการรับบริการ ฤดูระเบียบที่ใช้ ค่าธรรมเนียมที่ชำระ ในขณะที่ด้านอัตราค่าจ้างเจ้าหน้าที่ และการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ประชาชน ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง นอกจากนี้ผลการศึกษาให้ข้อเสนอแนะคือ ควรนำระบบเทคโนโลยีสมัยใหม่มาช่วยในการบริการประชาชน จัดระเบียบการทำงานให้มีความถูกต้องชัดเจน ตลอดจนพัฒนา

เจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายให้สามารถทำงานทดแทนกันได้ ปรับปรุงระบบการบริการประชาชนให้เกิดความ สะดวก รวดเร็ว ยุติธรรมมากขึ้น แก้ไขระเบียบ กฎหมาย ขั้นตอนต่างๆ ที่มีความล้าสมัย ซ้ำซ้อน พัฒนาความรู้ความสามารถ และทักษะต่างๆ แก่เจ้าหน้าที่ในด้านการให้บริการแก่ ประชาชน และปลูกจิตสำนึกของการเป็นผู้ให้บริการ มีการประเมินและติดตามผลงานของ บุคลากรอย่างสม่ำเสมอ สร้างขวัญ กำลังใจ และทัศนคติของเจ้าหน้าที่เพื่อให้ประชาชนเกิดความ พึงพอใจเมื่อมารับบริการ

วัชรภรณ์ จันทร์พุฒิพงษ์ (2546) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการ สวนสาธารณะอุทยานสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ เพื่อการออกกำลังกายและพักผ่อนหย่อนใจ ผล การศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสวนสาธารณะโดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง โดยประชาชนที่มีเพศและโรคประจำตัวต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสวน สาธารณะโดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่ประชาชนที่มีอายุ อาชีพ และรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจ ต่อการจัดบริการสวนสาธารณะโดยรวมแตกต่างกัน

2.7 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิด ซึ่งจะนำมา ประยุกต์ใช้กับงานวิจัยในครั้งนี้ ดังแสดงในรูปที่ 2.1 ดังนี้



รูปที่ 2.1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

2.8 สภาพทั่วไปของอำเภอโนนไทย

อำเภอโนนไทย ตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือของจังหวัดนครราชสีมา มีระยะทางห่างจากจังหวัด 28 กิโลเมตร และห่างจากกรุงเทพมหานคร 280 กิโลเมตร มีพื้นที่ทั้งหมด 333,356.25 ไร่ (525.07 กม.) เป็นพื้นที่ราบ 336,611.25 ไร่ หน่วยราชการ ที่อยู่อาศัย อุตสาหกรรม และแหล่งน้ำ 1,745 ไร่ มีอาณาเขตติดต่อ ดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับ กิ่งอำเภอพระทองคำ และอำเภอขามสะแกแสง จังหวัดนครราชสีมา

ทิศใต้ ติดต่อกับ อำเภอเมืองนครราชสีมา และอำเภอขามทะเลสอ จังหวัดนครราชสีมา

ทิศตะวันออก ติดต่อกับ อำเภอขามสะแกแสง และอำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา

ทิศตะวันตก ติดต่อกับ อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา

2.8.1 ลักษณะภูมิประเทศ

สภาพพื้นที่โดยทั่วไปเป็นที่ราบสูง สภาพดินเป็นดินร่วนปนทรายเก็บความชุ่มชื้นได้น้อย ความอุดมสมบูรณ์ของดินต่ำ มีเกลือขึ้นอยู่ทั่วไป

2.8.2 สภาพภูมิอากาศ

ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่เดือน พฤษภาคม ถึงกลางเดือน ตุลาคม

ฤดูหนาว เริ่มตั้งแต่เดือน พฤศจิกายน ถึงกลางเดือน กุมภาพันธ์

ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่เดือน มีนาคม ถึงเดือน พฤษภาคม

2.8.3 ประชากร

อำเภอโนนไทย มีประชากรทั้งสิ้นรวม 72,251 คน โดยแยกเป็นชาย 35,564 คน และหญิง 36,687 คน (ข้อมูลจากสำนักทะเบียนอำเภอโนนไทยประจำเดือน กันยายน 2553)

2.8.4 การปกครอง

อำเภอโนนไทย แบ่งรูปแบบการปกครองท้องที่ และการปกครองท้องถิ่น ดังนี้

- การปกครองท้องที่ แบ่งออกเป็น 10 ตำบล 131 หมู่บ้าน
- การปกครองท้องถิ่น แบ่งเป็นเทศบาลตำบล 3 แห่ง และองค์การบริหารส่วนตำบล 9 แห่ง ได้แก่
 - เทศบาลตำบลโนนไทย
 - เทศบาลตำบลโคกสวาย
 - เทศบาลตำบลบัลลังก์
 - องค์การบริหารส่วนตำบลกำแพง

- องค์การบริหารส่วนตำบลค้างพลู
- องค์การบริหารส่วนตำบลด่านจาก
- องค์การบริหารส่วนตำบลถนนโพธิ์
- องค์การบริหารส่วนตำบลโนนไทย
- องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านวัง
- องค์การบริหารส่วนตำบลมะค่า
- องค์การบริหารส่วนตำบลสายออ
- องค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง

บทที่ 3

วิธีดำเนินการทำโครงการ

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเอกสาร (Documentary Research) และการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา โดยมีรายละเอียดจะนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

- 3.1 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา
- 3.2 ประชากรเป้าหมาย
- 3.3 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชาชน
- 3.4 วิธีการสุ่มตัวอย่าง
- 3.5 เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้คือข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากกลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้ได้รับบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานที่ได้รับแบบสอบถาม ซึ่งมีที่พักอาศัยอยู่ในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา

3.2 ประชากรเป้าหมาย

ประชากรเป้าหมายสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) คือประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตอำเภอโนนไทย จำนวน 55,149 คน จากองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 9 แห่ง ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลกำแพง, องค์การบริหารส่วนตำบลค้างพลู, องค์การบริหารส่วนตำบลด่านจาก, องค์การบริหารส่วนตำบลถนนโพธิ์, องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านวัง, องค์การบริหารส่วนโนนไทย, องค์การบริหารส่วนมะค่า, องค์การบริหารส่วนตำบลสายออ และองค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง

3.3 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชาชน

เนื่องจากประชากรที่ศึกษามีจำนวนมาก ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้วิธีของ Taro Yamane เพื่อหาจำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนทั้งหมด โดยได้กำหนดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับให้เกิดระหว่างค่าจริงและค่าประมาณร้อยละ 0.05 ตามสูตร

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

โดยที่ n = จำนวนขนาดตัวอย่างประชาชนที่ต้องการ
 N = จำนวนประชากรทั้งหมด
 e = ค่าความคลาดเคลื่อน (0.05)

$$\text{แทนค่าสูตร } n = \frac{55,149}{1 + 55,149(0.05)^2} = 397.12 \text{ หรือ } 398 \text{ คน}$$

อย่างไรก็ตาม เพื่อให้ผลการศึกษาที่ได้รับจากกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มมาสามารถใช้อธิบายกลุ่มประชากรเป้าหมายได้อย่างถูกต้อง และเพื่อเป็นการเพิ่มความเที่ยงตรงของข้อสรุปที่จะได้รับจากตัวอย่าง จึงจำเป็นที่จะต้องมีการสุ่มตัวอย่างประชาชนอย่างเป็นสัดส่วน เพื่อจะได้เป็นการกระจายกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมทั่วองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอโนนไทย และไม่ให้มีการกระจุกตัวอยู่ในเขตพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่งมากเกินไป

3.4 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างในการวิจัยนี้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างประชาชนอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Random Sampling) เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากแต่ละตำบล ไม่น้อยกว่า 398 คน ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของประชาชน จำแนกตามเขตที่อยู่อาศัยที่สุ่มได้

ตำบล	ประชากร (คน)	สัดส่วน	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
ตำบลกำบัง	9,508	17.24	68
ตำบลค่างพลู	5,393	9.78	39
ตำบลด่านจาก	8,864	16.07	64
ตำบลถนนโพธิ์	3,970	7.20	29
ตำบลบ้านวัง	4,839	8.77	35

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

ตำบล	ประชากร (คน)	สัดส่วน	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
ตำบลโนนไทย	9,466	17.16	68
ตำบลมะค่า	4,133	7.49	30
ตำบลสายออ	2,090	3.79	15
ตำบลสำโรง	6,886	12.49	50
รวม	55,149	100.00	398

หลังจากทำการกำหนดขนาดตัวอย่างของแต่ละเขตพื้นที่ได้แล้ว ในการเก็บรวบรวมข้อมูล จะสุ่มประชากรในแต่ละเขตพื้นที่โดยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ทั้งนี้ เพราะประชากรมีจำนวนมากและมีเขตพื้นที่กว้าง

3.5 เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.5.1 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

- เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามแบบปลายปิดและปลายเปิด โดยการศึกษาจากเอกสาร บทความ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมาสร้างเป็นแบบสอบถามให้ครอบคลุมกับวัตถุประสงค์ โดยแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา ใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale ให้ค่าน้ำหนักความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทยจำแนกรายด้าน ได้แก่ ด้านถนน ด้านไฟฟ้าแสงสว่าง และด้านประปา โดยถือเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	5	คะแนน
ระดับความพึงพอใจมาก	4	คะแนน
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	3	คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อย	2	คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	1	คะแนน

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อปัญหา อุปสรรค ในการรับบริการ จากองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอ โนนไทย จังหวัดนครราชสีมา

- การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ทำด้วยวิธีหาความเที่ยงตรง (Validity) ด้วยการ นำแบบสอบถามฉบับร่างไปหาความเที่ยงตรงด้านเนื้อหาและโครงสร้าง โดยเสนอต่อ ที่ปรึกษาโครงการเพื่อตรวจสอบหาความเที่ยงตรงตามเนื้อ (Content Validity) และ ความเหมาะสมถูกต้องด้านภาษา เพื่อนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม

3.5.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

- ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการออกแบบสอบถามโดยการใช่วิธีการสัมภาษณ์ตามแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้น จำนวนไม่น้อยกว่า 398 คน
- ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากเอกสารข้อมูลทางสถิติที่รวบรวมจากองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอ โนนไทย จังหวัด นครราชสีมา

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.6.1 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลการสำรวจในครั้งนี้ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) for windows ซึ่งได้เลือกใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) ได้แก่ อัตราส่วนร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อวัดค่าเฉลี่ยและการกระจายของข้อมูล และนำเสนอในรูปแบบตารางพร้อมกับการพรรณนาประกอบ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอ โนนไทย จังหวัดนครราชสีมา

3.6.2 การประเมินผล

สำหรับข้อมูลระดับความพึงพอใจ ได้ทำการหาค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเป็นรายกลุ่ม โดยกำหนดเกณฑ์ความคิดเห็นพิจารณาค่าเฉลี่ยแต่ละระดับแบบอิงเกณฑ์ (Criterion Reference) 5 ระดับ การกำหนดเกณฑ์จะต้องให้ทุกระดับมีช่วงคะแนนเท่ากัน เป็นคะแนนสูงสุดคือ 5 คะแนน ต่ำสุดคือ 1 ช่วงห่าง (พิสัย) ของคะแนนทั้งหมด $= 5 - 1 = 4$ มี 5 ระดับ ดังนั้น แต่ละระดับจะมีช่วงห่าง $= 4 / 5 = 0.8$ (วิเชียร เกตุสิงห์, 2538) ดังนี้

ระดับค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00	ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
ระดับค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20	ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
ระดับค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40	ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
ระดับค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60	ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
ระดับค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80	ความพึงพอใจอยู่ในระดับควรปรับปรุง

สำหรับข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิดได้ทำการรวบรวมข้อมูลทั้งหมด และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการจัดจำแนกประเภทข้อความที่มีลักษณะเหมือนกันหรือคล้ายคลึงกันให้อยู่ในประเภทเดียวกัน จากนั้นวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปของความเรียง

บทที่ 4

ผลการทดลองและวิเคราะห์ผล

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งผลการศึกษาผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ตามขั้นตอนต่างๆ โดยรายงานผลการทดลองและวิเคราะห์ผล ดังนี้

- 4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม
- 4.2 การประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอ โนนไทย จังหวัดนครราชสีมา
- 4.3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ประชาชนประทับใจและจุดที่ควรปรับปรุง

4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม

● เพศ

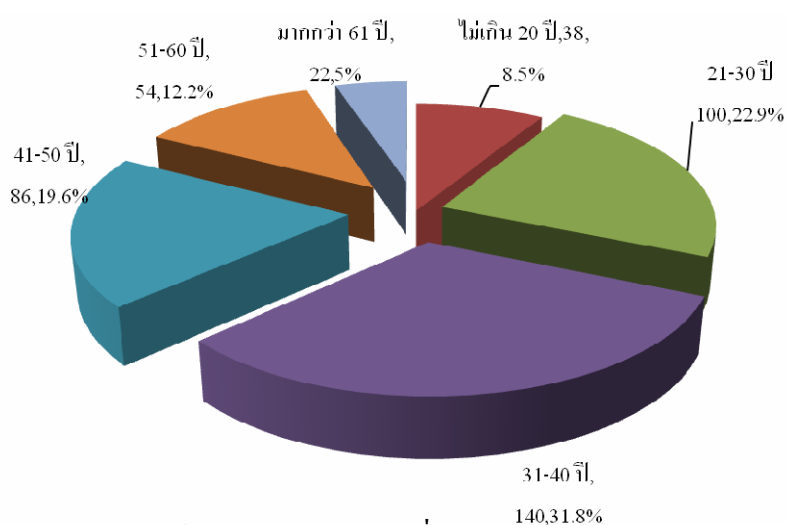
- ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 440 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 53.90 เป็นเพศหญิง ในขณะที่เพศชายมีอยู่ร้อยละ 46.10 ดังแสดงรายละเอียดในรูปที่ 4.1



รูปที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

- อายุ

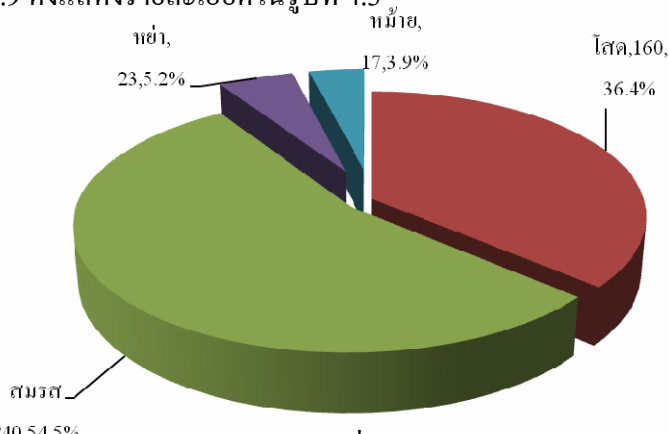
- ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 440 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 31.8 มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี รองลงมา มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.9 อายุระหว่าง 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.6 อายุระหว่าง 51 – 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 12.2 อายุไม่เกิน 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 8.5 และอายุมากกว่า 61 ปี คิดเป็นร้อยละ 5 ดังแสดงรายละเอียดในรูปที่ 4.2



รูปที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

- สถานภาพ

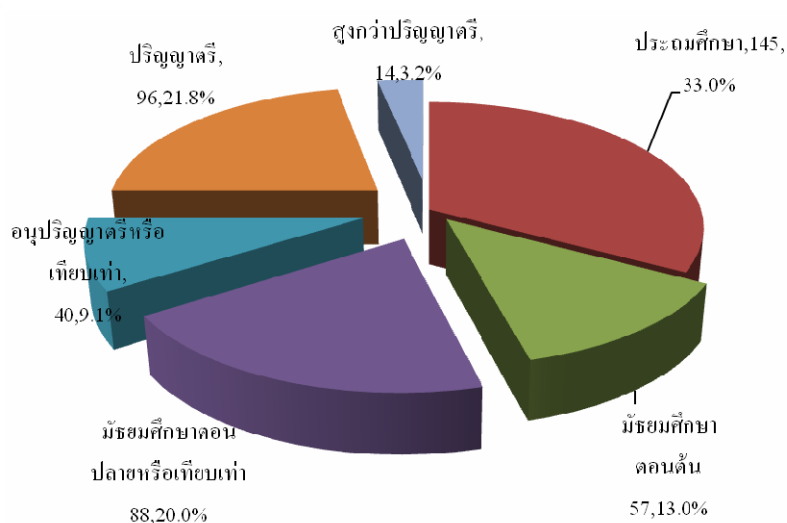
- ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 440 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 54.5 มีสถานภาพสมรส รองลงมา มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 36.4 สถานภาพหย่า คิดเป็นร้อยละ 5.2 และสถานภาพหม้าย คิดเป็นร้อยละ 3.9 ดังแสดงรายละเอียดในรูปที่ 4.3



รูปที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

- ระดับการศึกษา

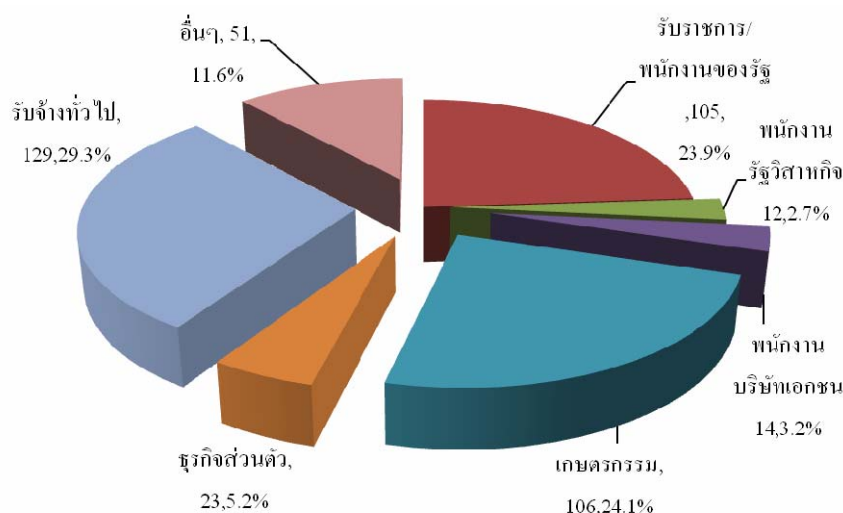
- ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 440 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 33.0 มีการศึกษาระดับประถมศึกษา รองลงมาที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 21.8 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 20.0 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 13.0 ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 9.1 และระดับที่สูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 3.2 ดังแสดงรายละเอียดในรูปที่ 4.4



รูปที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

- อาชีพ

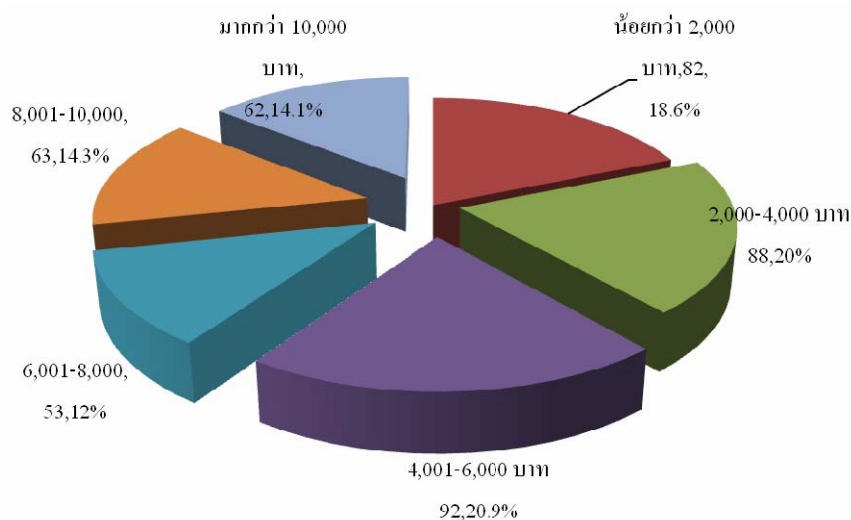
- ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 440 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 29.3 ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป รองลงมาประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 24.1 อาชีพรับราชการหรือพนักงานของรัฐ คิดเป็นร้อยละ 23.9 อาชีพอื่นๆ เช่น นักเรียน นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 11.6 อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 5.2 อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 3.2 และอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 2.7 ตามลำดับดังแสดงรายละเอียดในรูปที่ 4.5



รูปที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

● รายได้ต่อเดือน

- ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 440 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 20.9 มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 4,001-6,000 บาท รองลงมามีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 2,000-4,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 20.0 รายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 2,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 18.6 รายได้ต่อเดือนระหว่าง 8,001-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 14.3 รายได้ต่อเดือนมากกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 14.1 และรายได้ระหว่าง 6,001-8,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 12.0 ตามลำดับดังแสดงรายละเอียดในรูปที่ 4.6



รูปที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

4.2 การประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์กรบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา

การประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์กรบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมาในครั้งนี้ จะดำเนินการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ โดยภาพรวมจำแนกเป็นรายด้าน จำแนกเป็นรายข้อในแต่ละด้าน และความพึงพอใจในการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านถนน, ด้านไฟฟ้าแสงสว่าง และด้านประปา จำแนกเป็นรายตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งผลการประเมินสามารถนำเสนอได้ ดังนี้

- ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน โดยภาพรวม จำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 4.1 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน จำแนกเป็นรายด้าน

การให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน	\bar{X}	S.D.	ระดับการแปลผล
การให้บริการด้านถนน	3.43	.90	มาก
การให้บริการด้านไฟฟ้าแสงสว่าง	3.47	.88	มาก
การให้บริการด้านประปา	3.40	.94	ปานกลาง
ภาพรวม	3.43	.91	มาก

จากตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์กรบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทยในภาพรวม อยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านถนนและด้านไฟฟ้าแสงสว่าง ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” โดยด้านไฟฟ้าแสงสว่างมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 รองลงมาคือด้านถนน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 และด้านประปาประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “ปานกลาง” มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.40

- ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน โดยภาพรวม จำแนกเป็นรายข้อในแต่ละด้าน
 - ด้านถนน

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย ในด้านถนน จำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านถนน	\bar{X}	S.D.	ระดับการแปลผล
1. ความสะดวกในการใช้ถนนเพื่อสัญจรภายในตำบล	3.59	.93	มาก
2. การได้รับความช่วยเหลือเมื่อได้รับความเดือดร้อน	3.49	.75	มาก
3. สภาพการใช้งานของถนน	3.44	.89	มาก
4. การตรวจสอบ ดูแลถนน	3.31	.95	ปานกลาง
5. การซ่อมแซมถนนหลังได้รับความเสียหาย	3.35	.92	ปานกลาง
6. หลังจากการซ่อมแซมเสร็จแล้ว	3.42	.91	มาก
ภาพรวม	3.43	.90	มาก

จากตารางที่ 4.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทยในด้านถนน ซึ่งในภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า ความสะดวกในการใช้ถนนเพื่อสัญจรภายในตำบล อยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.59 รองลงมา คือ การได้รับความช่วยเหลือเมื่อได้รับความช่วยเหลือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 สภาพการใช้งานของถนน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 หลังจากการซ่อมแซมเสร็จแล้ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 สำหรับการซ่อมแซมถนนหลังได้รับความเสียหาย อยู่ในระดับ “ปานกลาง” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 และการตรวจสอบ ดูแลถนน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.31

- ด้านไฟฟ้าแสงสว่าง

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย ในด้านไฟฟ้าแสงสว่าง จำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านไฟฟ้า	\bar{X}	S.D.	ระดับการแปลผล
1. ความสว่างของไฟฟ้าสาธารณะหมู่บ้าน	3.53	.91	มาก
2. ความเหมาะสมของการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะ	3.52	.85	มาก
3. ความชำรุดเสียหายของไฟฟ้าสาธารณะ	3.26	.88	ปานกลาง
4. การดูแลซ่อมแซมไฟฟ้าของเจ้าหน้าที่	3.40	.89	ปานกลาง
5. การซ่อมแซมของเจ้าหน้าที่	3.55	.86	มาก
6. ประชาชนได้รับประโยชน์ในการสัญจรและความปลอดภัย	3.61	.85	มาก
ภาพรวม	3.47	.88	มาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอ โนนไทยในด้านไฟฟ้าแสงสว่าง ซึ่งในภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนได้รับประโยชน์ในการสัญจรและความปลอดภัย อยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.61 การซ่อมแซมของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 ความสว่างของไฟฟ้าสาธารณะหมู่บ้าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 ความเหมาะสมของการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 รองลงมาอยู่ในระดับ “ปานกลาง” คือ การดูแลซ่อมแซมไฟฟ้าของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 และความชำรุดเสียหายของไฟฟ้าสาธารณะ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.26

- ด้านประปา

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอ โนนไทย ในด้านประปา จำแนกเป็นรายข้อ

ด้านประปา	\bar{X}	S.D.	ระดับการแปลผล
1. การบริการจ่ายน้ำของประปา	3.46	.86	มาก
2. การให้บริการซ่อมแซม ปรับปรุง มีความรวดเร็ว	3.45	.84	มาก
3. ราคาค่าบริการมีความเหมาะสม	3.49	.84	มาก
4. ความเที่ยงตรงของเจ้าหน้าที่จัดมิเตอร์	3.56	.89	มาก
5. ความสะอาดได้มาตรฐานของน้ำประปา	3.15	.98	ปานกลาง
6. น้ำประปามีคุณภาพด้านสี กลิ่น และรส	3.14	1.05	ปานกลาง
7. การจัดระบบให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	3.59	.98	มาก
ภาพรวม	3.40	.94	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอ โนนไทยในด้านประปา ซึ่งในภาพรวมอยู่ในระดับ “ปานกลาง” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การจัดระบบให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง อยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.59 ความเที่ยงตรงของเจ้าหน้าที่จัดมิเตอร์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 ราคาค่าบริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 การบริการจ่ายน้ำของประปา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 การให้บริการซ่อมแซม ปรับปรุง มีความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 รองลงมาอยู่ในระดับ “ปานกลาง” คือ ความสะอาดได้มาตรฐานของน้ำประปา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 และน้ำประปามีคุณภาพสี กลิ่น รส มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.14

- ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานจำแนกเป็นรายตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา

- ตำบลกำแพง

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จำแนกเป็นรายตำบล

การให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน	\bar{X}	S.D.	ระดับการแปลผล
การให้บริการด้านถนน	2.85	.53	ปานกลาง
การให้บริการด้านไฟฟ้าแสงสว่าง	3.02	.49	ปานกลาง
การให้บริการด้านประปา	2.99	.52	ปานกลาง
รายตำบล	2.96	.52	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนตำบลกำแพงมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งในภาพรวมอยู่ในระดับ “ปานกลาง” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.96 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “ปานกลาง” โดยการให้บริการด้านไฟฟ้าแสงสว่าง มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.02 รองลงมา คือ ด้านประปา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.99 และด้านถนนมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 2.85

- ตำบลค้ำพล

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จำแนกเป็นรายตำบล

การให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน	\bar{X}	S.D.	ระดับการแปลผล
การให้บริการด้านถนน	3.87	.86	มาก
การให้บริการด้านไฟฟ้าแสงสว่าง	3.93	.83	มาก
การให้บริการด้านประปา	3.76	.79	มาก
รายตำบล	3.85	.82	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนตำบลค้ำพลมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งในภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ย

เท่ากับ 3.85 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” โดยการให้บริการด้านไฟฟ้าแสงสว่าง มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.93 รองลงมา คือ ด้านถนน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 และด้านประปามีค่าความเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.76

- ตำบลด่านจาก

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จำแนกเป็นรายตำบล

การให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน	\bar{X}	S.D.	ระดับการแปลผล
การให้บริการด้านถนน	3.40	.74	ปานกลาง
การให้บริการด้านไฟฟ้าแสงสว่าง	3.34	.80	ปานกลาง
การให้บริการด้านประปา	2.94	1.07	ปานกลาง
รายตำบล	3.21	.92	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนตำบลด่านจากมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งในภาพรวมอยู่ในระดับ “ปานกลาง” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.21 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “ปานกลาง” โดยการให้บริการด้านถนน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.40 รองลงมา คือ ด้านไฟฟ้าแสงสว่าง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 และด้านประปามีค่าความเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 2.94

- ตำบลถนนโพธิ์

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จำแนกเป็นรายตำบล

การให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน	\bar{X}	S.D.	ระดับการแปลผล
การให้บริการด้านถนน	3.30	.93	ปานกลาง
การให้บริการด้านไฟฟ้าแสงสว่าง	3.19	.81	ปานกลาง
การให้บริการด้านประปา	3.00	.82	ปานกลาง
รายตำบล	3.15	.86	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.8 พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนตำบลถนนโพธิ์มีความพึงพอใจต่อการบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งในภาพรวมอยู่ในระดับ “ปานกลาง” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “ปานกลาง” โดยการให้บริการด้านถนน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.30 รองลงมา คือ ด้านไฟฟ้าแสงสว่าง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19 และด้านประปามีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.00

- ตำบลบ้านวัง

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จำแนกเป็นรายตำบล

การให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน	\bar{X}	S.D.	ระดับการแปลผล
การให้บริการด้านถนน	3.46	.94	มาก
การให้บริการด้านไฟฟ้าแสงสว่าง	3.57	.95	มาก
การให้บริการด้านประปา	3.54	.92	มาก
รายตำบล	3.52	.94	มาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนตำบลบ้านวังมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งในภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” โดยด้านไฟฟ้าแสงสว่างมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.57 รองลงมาคือด้านประปา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 และด้านถนน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.46

- ตำบลโนนไทย

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จำแนกเป็นรายตำบล

การให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน	\bar{X}	S.D.	ระดับการแปลผล
การให้บริการด้านถนน	3.86	.95	มาก
การให้บริการด้านไฟฟ้าแสงสว่าง	3.83	1.02	มาก
การให้บริการด้านประปา	4.00	.85	มาก
รายตำบล	3.90	.94	มาก

จากตารางที่ 4.10 พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนตำบลโนนไทยมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งในภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” โดยการให้บริการด้านประปา มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.00 รองลงมาคือการให้บริการด้านถนน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 และการให้บริการด้านไฟฟ้าแสงสว่าง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.83

- ตำบลมะค่า

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จำแนกเป็นรายตำบล

การให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน	\bar{X}	S.D.	ระดับการแปลผล
การให้บริการด้านถนน	3.01	1.07	ปานกลาง
การให้บริการด้านไฟฟ้าแสงสว่าง	3.20	.82	ปานกลาง
การให้บริการด้านประปา	3.20	.84	ปานกลาง
รายตำบล	3.14	.91	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.11 พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนตำบลมะค่ามีความพึงพอใจต่อการบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งในภาพรวมอยู่ในระดับ “ปานกลาง” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.14 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “ปานกลาง” โดยการให้บริการด้านไฟฟ้าแสงสว่างและด้านประปามีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.20 เท่ากัน ส่วนการให้บริการด้านถนน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.01

- ตำบลสายออ

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จำแนกเป็นรายตำบล

การให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน	\bar{X}	S.D.	ระดับการแปลผล
การให้บริการด้านถนน	3.28	.73	ปานกลาง
การให้บริการด้านไฟฟ้าแสงสว่าง	3.27	.74	ปานกลาง
การให้บริการด้านประปา	3.45	.89	มาก
รายตำบล	3.34	.80	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.12 พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนตำบลสายออมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งในภาพรวมอยู่ในระดับ “ปานกลาง” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านประปาประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.45 รองลงมาคือด้านถนนและด้านไฟฟ้าแสงสว่างประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “ปานกลาง” โดยด้านถนนมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 และด้านไฟฟ้าแสงสว่าง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.27

- ตำบลสำโรง

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จำแนกเป็นรายตำบล

การให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน	\bar{X}	S.D.	ระดับการแปลผล
การให้บริการด้านถนน	3.68	.74	มาก
การให้บริการด้านไฟฟ้าแสงสว่าง	3.74	.89	มาก
การให้บริการด้านประปา	3.96	.87	มาก
รายตำบล	3.70	.84	มาก

จากตารางที่ 4.13 พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนตำบลสำโรงมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งในภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” โดยการให้บริการด้านประปา มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.96 รองลงมาคือด้านไฟฟ้าแสงสว่างมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 ส่วนการให้บริการด้านถนน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.68

4.3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ประชาชนประทับใจและจุดที่ควรปรับปรุง

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทยโดยภาพรวม พบว่า มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมด้านถนนควรเพิ่มความโปร่งใสตั้งแต่การควบคุมงานก่อสร้างไปจนถึงการตรวจรับการจ้างเหมา เนื่องจากเมื่อก่อสร้างเสร็จแล้วถนนเกิดการชำรุดเสียหายเร็ว การปรับปรุงซ่อมแซมถนนบางครั้งทำได้ล่าช้า โดยเฉพาะช่วงฤดูฝน ซึ่งอาจมีสาเหตุมาจากการวางระบบระบายน้ำหรืองบประมาณที่มีไม่

เพียงพอ และยังต้องการให้ปรับปรุงถนนเส้นทางสายหลักหรือภายในหมู่บ้านเป็นถนนไร้ฝุ่น ด้านไฟฟ้าแสงสว่างควรสนับสนุนงบประมาณเพื่อขยายเขตไฟฟ้าหรือจุดแสงสว่างให้ครอบคลุมถึงจุดที่ลับตาหรือเสี่ยงภัย และเพื่อความรวดเร็วในการซ่อมแซม ด้านประปาควรปรับปรุงคุณภาพน้ำให้ใสสะอาด ไม่มีกลิ่น ควรปรับปรุงท่อส่งน้ำหลัก การขยายเขตท่อน้ำ และแหล่งน้ำที่ผลิตน้ำประปาให้เพียงพอต่อปริมาณและความต้องการใช้น้ำของประชาชนในพื้นที่ อีกทั้ง ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลเข้ามาตรวจสอบคุณภาพการผลิตน้ำประปาของหมู่บ้านด้วย

บทที่ 5

สรุปและข้อเสนอแนะ

สรุปผลงานวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอ โนนไทย จังหวัดนครราชสีมา สามารถนำเสนอ ข้อเสนอแนะ โดยแบ่งเป็นหัวข้อ ดังนี้

- 5.1 สรุปผลงานวิจัย
- 5.2 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ประชาชนประทับใจและจุดที่ควรปรับปรุง

5.1 สรุปผลงานวิจัย

งานวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอ โนนไทย จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอ โนนไทย จังหวัดนครราชสีมา และเพื่อประเมินผลการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอ โนนไทย จังหวัดนครราชสีมา

วิธีการศึกษาคือการเก็บข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอ โนนไทย จังหวัดนครราชสีมา โดยใช้แบบสอบถามแบบปลายปิดและปลายเปิด ประกอบด้วย 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 เก็บข้อมูลข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เก็บข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนโดยใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale ให้ค่านำหน้าระดับความพึงพอใจจากน้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก มากที่สุด โดยถือเกณฑ์การให้คะแนนจาก 1 – 5 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 เก็บข้อมูลข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อปัญหาอุปสรรคในการรับบริการ

การเก็บข้อมูลใช้วิธีของ Taro Yamane เพื่อหาจำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนในเขตอำเภอ โนนไทย จำนวน 55,149 คน จากองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 9 แห่ง จากนั้นทำการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ โดยภาพรวมจำแนกเป็นรายด้าน จำแนกเป็นรายข้อในแต่ละด้าน และความพึงพอใจในการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านถนน, ด้าน

ไฟฟ้าแสงสว่าง และด้านด้านประปา และจำแนกเป็นรายตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา

ผลจากการศึกษา ได้ข้อสรุปดังนี้

- ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 440 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 53.90 เป็นเพศหญิง อายุส่วนใหญ่ร้อยละ 31.8 มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี สถานภาพส่วนใหญ่ร้อยละ 54.5 สมรสแล้ว ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ร้อยละ 33.0 จบการศึกษาในระดับประถมศึกษา อาชีพส่วนใหญ่ร้อยละ 29.3 ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป และรายได้ต่อเดือนส่วนใหญ่ร้อยละ 20.9 อยู่ระหว่าง 4,001-6,000 บาท
- การวิเคราะห์ผลพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมาโดยภาพรวม อยู่ในระดับ “มาก” เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านถนนอยู่ในระดับ “มาก” ส่วนด้านไฟฟ้าแสงสว่างอยู่ในระดับ “มาก” และด้านประปาอยู่ในระดับ “ปานกลาง” เช่นกัน
- ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานจำแนกเป็นรายตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งในภาพรวมอยู่ในระดับมากมีจำนวน 4 ตำบล คือ ตำบลค้ำพล ตำบลบ้านวัง ตำบลโนนไทย ตำบลสำโรง และความพึงพอใจต่อการบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางมีจำนวน 5 ตำบล คือ ตำบลกำปัง ตำบลด่านจาก ตำบลถนนโพธิ์ ตำบลมะค่า ตำบลสายออ
- ความพึงพอใจของประชาชนของทุกตำบลต่อโครงสร้างพื้นฐานรายด้านพบว่า ด้านถนนส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากมีจำนวน 4 ตำบล คือ ตำบลค้ำพล ตำบลบ้านวัง ตำบลโนนไทย ตำบลสำโรง ระดับปานกลางมีจำนวน 5 ตำบล คือ ตำบลกำปัง ตำบลด่านจาก ตำบลถนนโพธิ์ ตำบลมะค่า ตำบลสายออ สำหรับด้านไฟฟ้าแสงสว่างส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากมีจำนวน 4 ตำบล คือ ตำบลค้ำพล ตำบลบ้านวัง ตำบลโนนไทย ตำบลสำโรง ระดับปานกลางมีจำนวน 5 ตำบล คือ ตำบลกำปัง ตำบลด่านจาก ตำบลถนนโพธิ์ ตำบลมะค่า ตำบลสายออ และด้านประปาส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากมีจำนวน 5 ตำบล คือ ตำบลค้ำพล ตำบลบ้านวัง ตำบลโนน

ไทย ตำบลสายออ ตำบลสำโรง ระดับปานกลางมีจำนวน 4 ตำบล คือ ตำบลกำแพง
ตำบลด่านจาก ตำบลถนนโพธิ์ ตำบลมะค่า

5.2 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ประชาชนประทับใจและจุดที่ควรปรับปรุง

ด้านถนนควรเพิ่มความโปร่งใสตั้งแต่การควบคุมงานก่อสร้างไปจนถึงการตรวจรับการจ้าง
เหมา เนื่องจากเมื่อก่อสร้างเสร็จแล้วถนนเกิดการชำรุดเสียหายเร็ว การปรับปรุงซ่อมแซมถนน
บางครั้งทำได้ล่าช้า โดยเฉพาะช่วงฤดูฝน ซึ่งอาจมีสาเหตุมาจากการวางระบบระบายน้ำหรือ
งบประมาณที่มีไม่เพียงพอ และยังต้องการให้ปรับปรุงถนนเส้นทางสายหลักหรือภายในหมู่บ้าน
เป็นถนนไร้ฝุ่น

ด้านไฟฟ้าแสงสว่างควรสนับสนุนงบประมาณเพื่อขยายเขตไฟฟ้าหรือจุดแสงสว่างให้
ครอบคลุมถึงจุดที่ลับตาหรือเสี่ยงภัย และเพื่อความรวดเร็วในการซ่อมแซม

ด้านประปาควรปรับปรุงคุณภาพน้ำให้ใสสะอาด ไม่มีกลิ่น ควรปรับปรุงท่อส่งน้ำหลัก
การขยายเขตท่อน้ำ และแหล่งน้ำที่ผลิตน้ำประปาให้เพียงพอต่อปริมาณและความต้องการใช้น้ำของ
ประชาชนในพื้นที่ อีกทั้ง ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลเข้ามาตรวจสอบคุณภาพการผลิต
น้ำประปาของหมู่บ้านด้วย

เอกสารอ้างอิง

- ข้อมูลสารสนเทศของอำเภอโนนไทย. ที่ว่าการอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา.
- จรรยา เจียมหาทรัพย์. (2545). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการของห้างคาร์ฟูร์ สาขา เชียงใหม่. ค้นคว้าอิสระเชิงนิพนธ์ (สาขาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชานันท์ ถ้ำคู่. (2545). ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน ที่มีต่อการบริหารงานของโรงเรียน เลิศหล้า. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (การบริหารการศึกษา) กรุงเทพมหานคร : สถาบันราชภัฏ บ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- ชวงส์ ฉายะบุตร. (2539). แนวความคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น [ออนไลน์]. ได้จาก : <http://www.onec.go.th/publication/4010003/p0201.htm>
- ทิพย์รัตน์ อุนการุณวงษ์. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอุบลบางหลวง อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- บุญเลิศ บูรณุปกรณ์. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ต่อผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต (สาขาการเมืองการปกครอง), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พวงทอง ตั้งจิตติกุล. (2542). ความพึงพอใจของผู้รับบริการบัตรประกันสุขภาพโดยความสมัครใจ ต่อการบริการของสถานีอนามัยในเขตจังหวัดอุทัยธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาสาธารณสุขศาสตร์), สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- วรรณช บวรนนทเดช. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิ เขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต (สาขารัฐประศาสนศาสตร์), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- วัชรภรณ์ จันทร์พุฒิพงศ์. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการส่วนสาธารณสุขอุทยานสวรรค์. นครสวรรค์ : กรมอนามัย ศูนย์อนามัยที่ 8.
- วาทีณี ไล้้อ. (2549). ความพึงพอใจของผู้ดูแลเด็กที่มารับบริการต่อการให้บริการพยาบาลของห้องตรวจโรคเล็ก โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 4 ราชบุรี. รายงานการวิจัย ราชบุรี : กรมอนามัย ศูนย์อนามัยที่ 4.

- วิเชียร เกตุสิงห์. (2538). ค่าเฉลี่ยกับการแปลความหมาย : เรื่องง่ายๆ ที่บางครั้งก็พลาดได้. วารสารข่าวสารการวิจัยการศึกษา.
- วิยะดา เสรีวิชัยสวัสดิ์. (2545). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการของธุรกิจนำเที่ยวทางเรือ ล่องน้ำโขง : กรณีศึกษาแท่งสองท้าว. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สมศักดิ์ ศรีสันติสุข. (2548). ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์ แนวทางสู่การศึกษาเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ. (พิมพ์ครั้งที่ 5). สมุทรปราการ : โรงพิมพ์เดชกมลออฟเซต.
- สมิต สัจฉกร. (2542). การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพมหานคร : วิทยุชน.
- สุรชัย รัชตประทาน. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต (สาขาการเมืองการปกครอง), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อัจฉรา สมสวย. (2545). ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการส่งเสริมและการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองขอนแก่น จำกัด. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (ส่งเสริมการเกษตร), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา

แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ผู้วิจัยจึงขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้

แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อปัญหา อุปสรรค ในการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบล

การตอบแบบสอบถาม ขอความกรุณาให้ท่านตอบให้ครบทุกข้อ ข้อมูลทุกข้อมีความสำคัญต่อความถูกต้อง เพื่อประโยชน์ในการประเมินผลการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมาเป็นอย่างยิ่ง คำตอบของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ จะไม่มีผลกระทบต่อท่านทางด้านกรับบริการแต่อย่างใด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

() 1. ชาย

() 2. หญิง

2. อายุ.....ปี

3. สถานภาพ

() 1. โสด

() 2. สมรส

() 3. หย่า

() 4. หม้าย

4. ระดับการศึกษา

() 1. ประถมศึกษา

() 2. มัธยมศึกษาตอนต้น

() 3. มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า

() 4. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า

() 5. ปริญญาตรี

() 6. สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพ

() 1. รับราชการ/พนักงานของรัฐ

() 2. พนักงานรัฐวิสาหกิจ

() 3. พนักงานงานบริษัทเอกชน

() 4. เกษตรกรรม

() 5. ประกอบธุรกิจส่วนตัว

() 6. รับจ้างทั่วไป

() 7. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

6. รายได้ต่อเดือน (โดยประมาณ)

() 1. น้อยกว่า 2,000 บาท

() 2. ระหว่าง 2,000 – 4,000 บาท

() 3. ระหว่าง 4,001 – 6,000 บาท

() 4. ระหว่าง 6,001 – 8,000 บาท

() 5. ระหว่าง 8,001 – 10,000 บาท

() 6. มากกว่า 10,000 บาท

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหาร
ส่วน ตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	ควรปรับปรุง (1)
การให้บริการด้านถนน					
1. ท่านได้รับความสะดวกในการใช้ถนนเพื่อสัญจรภายในตำบล					
2. ท่านมีความพึงพอใจในการช่วยเหลือเมื่อได้รับความเดือดร้อนในการใช้เส้นทาง					
3. ท่านมีความพึงพอใจต่อสภาพการใช้งานของถนนในเขตตำบล					
4. ท่านมีความพึงพอใจในการตรวจสอบ ดูแลถนนในเขตตำบล					
5. ท่านมีความพึงพอใจในการซ่อมแซมถนนหลังได้รับความเสียหาย					
6. ท่านมีความพึงพอใจหลังการซ่อมแซมถนนเพียงใด					
การให้บริการด้านไฟฟ้าแสงสว่าง					
1. ไฟฟ้าสาธารณะหมู่บ้านมีความสว่างเพียงพอเพียงใด					
2. การติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะมีความเหมาะสมเพียงใด					
3. ไฟฟ้าสาธารณะเกิดความชำรุดเสียหายเพียงใด					
4. เจ้าหน้าที่มีการดูแลซ่อมแซมไฟฟ้าที่ชำรุดเพียงใด					
5. ท่านมีความพึงพอใจในการซ่อมแซมของเจ้าหน้าที่					
6. ประชาชนได้รับประโยชน์ในด้านการสัญจรไปมาและความปลอดภัย					

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	ควรปรับปรุง (1)
การให้บริการด้านประปา					
1. การบริการจ่ายน้ำของการประปาดีเพียงใด					
2. การให้บริการซ่อมแซม ปรับปรุง มีความรวดเร็วเพียงใด					
3. ราคาค่าบริการเหมาะสมเพียงใด					
4. เจ้าหน้าที่จดหน่วยมิเตอร์มีความเที่ยงตรงเพียงใด					
5. น้ำประปามีความสะอาดได้มาตรฐานเพียงใด					
6. น้ำประปาที่ใช้มีคุณภาพในด้านสี กลิ่น และรสเพียงใด					
7. ช่วยให้ประชาชนมีน้ำใช้เพียงพอกับความต้องการเพียงใด					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ท่านประทับใจและจุดที่ควรปรับปรุง

3.1 ด้านถนน

.....

3.2 ด้านไฟฟ้าแสงสว่าง

.....

3.3 ด้านประปา

.....

ขอขอบคุณเป็นอย่างสูงที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม

กิตติธัช อิมวัฒนกุล

นักศึกษาปริญญาโท

หลักสูตรการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค

สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ประวัติผู้เขียน

นายกิตติรัช อิมวัฒนกุล เกิดเมื่อวันที่ 8 ตุลาคม พุทธศักราช 2514 สำเร็จการศึกษา ระดับปริญญาตรี คุรุศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชาอุตสาหกรรมศิลป์ (ก่อสร้าง) เมื่อปีพุทธศักราช 2540 จากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการงานก่อสร้าง เมื่อปีพุทธศักราช 2549 จากมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช และวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีก่อสร้าง เมื่อปีพุทธศักราช 2550 จากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ในปัจจุบัน เข้าพเจ้าทำงานอยู่ที่องค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง อำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา ตำแหน่ง หัวหน้าส่วนโยธา (นักบริหารงานช่าง) ระดับ 7