

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค
ของเทศบาลตำบลโคกสะอาด อำเภอศรีเทพ จังหวัดเพชรบูรณ์



โครงการนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
ปีการศึกษา 2560

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค
ของเทศบาลตำบลโคกสะอาด อำเภอศรีเทพ จังหวัดเพชรบูรณ์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี อนุมัติให้นำโครงงานฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต

คณะกรรมการสอบโครงงาน

(ศ. ดร.สุชนันต์ หอพิบูลสุข)

ประธานกรรมการ

(รศ. ดร.ขวัญกมล คอนขวา)

กรรมการ (อาจารย์ที่ปรึกษาโครงงาน)

(ดร.อิทธิกร ภูมิพันธ์)

กรรมการ

(รศ. ร.อ. ดร.กนต์ธร ชำนิประศาสน์)

คณบดีสำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์

ศุภชัย โปขุนทด : ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานก่อสร้างและ
 สาธารณูปโภคของเทศบาลตำบลโคกสะอาด อำเภอศรีเทพ จังหวัดเพชรบูรณ์
 (SATISFACTION OF THE PEOPLE TOWARDS CONSTRUCTION AND
 INFRASTRUCTURE MANAGEMENT OF KHOK SA-AD MUNICIPAL DISTRICT,
 SI THEP IN PHETEHABUN PROVINCE) อาจารย์ที่ปรึกษา : รองศาสตราจารย์ ดร.
 ขวัญกมล ดอนขวา

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานก่อสร้างและ
 สาธารณูปโภคของเทศบาลตำบลโคกสะอาด อำเภอศรีเทพ จังหวัดเพชรบูรณ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อ
 ศึกษา (1) ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภคของ
 เทศบาลตำบลโคกสะอาด (2) ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านระดับการศึกษาที่มีผลต่อความพึงพอใจ
 ของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภคของเทศบาลตำบลโคกสะอาด และ
 (3) จัดทำแผนพัฒนาและปรับปรุงการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภคของเทศบาลตำบล
 โคกสะอาด โดยรวบรวมข้อมูลจากประชากรกลุ่มเป้าหมาย ประกอบด้วยสมาชิกสภาท้องถิ่น
 กำนัน-ผู้ใหญ่บ้าน ประชาชนในเขตพื้นที่การบริหารการก่อสร้างและสาธารณูปโภคของเทศบาล
 ตำบลโคกสะอาด จำนวน 206 ตัวอย่างใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล
 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมาน ผลการศึกษารูปได้ว่า (1) กลุ่มตัวอย่าง
 ของผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภคโดย
 ภาพรวมให้ความสำคัญด้านบริหารโครงสร้างพื้นฐาน(งานก่อสร้างสาธารณูปโภค) ในระดับมาก
 ($\bar{X}$ = 3.90) ในด้านความพึงพอใจและตรวจสอบได้ ด้านบุคลากรกองช่างในการให้บริการ) และ
 ด้านความพึงพอใจต่องานก่อสร้างและสาธารณูปโภค (หลังจากงาน โครงสร้างพื้นฐานดำเนินการ
 แล้วเสร็จ) โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 3.71 3.99 และ 4.01 ตามลำดับ
 (2) ประชาชนมีระดับการศึกษาแตกต่างกัน แต่ภาพรวมของความพึงพอใจต่องานก่อสร้างและ
 สาธารณูปโภคด้านถนน ไฟฟ้า และประปา เหมือนกัน และ (3) นโยบายสำคัญคือ การมุ่งมั่นใน
 การให้บริการ โครงสร้างพื้นฐานด้านถนน ไฟฟ้า และประปา ที่ดีมากโดยแผนงานด้าน
 สาธารณูปโภคควร (1) ให้ความสำคัญด้านอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงานขอรับการ
 บริการจากประชาชน และเพิ่มศักยภาพบุคลากรในการให้บริการ (2) ให้ตัวแทนชุมชนเข้ามามีส่วน
 ร่วมเป็นคณะกรรมการ การประกาศสอบจัดซื้อจัดจ้าง ประชาสัมพันธ์ด้านข้อมูลที่เกี่ยวข้อง และให้
 ความสำคัญเรื่องการควบคุมงานโครงการก่อสร้างโครงสร้างพื้นฐาน (3) ให้บุคลากรกองช่างเข้ารับ
 การฝึกอบรมด้านการให้บริการประชาชนที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารข้อมูลอย่างถูกต้องและรวดเร็ว

แก่ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ และ (4) ให้ความสำคัญด้านมาตรฐานที่ดีของน้ำประปา ด้าน
คุณภาพมาตรฐานที่ดีด้านไฟฟ้า และด้านถนน



สาขาวิชา การบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค

ปีการศึกษา 2560

ลายมือชื่อนักศึกษา

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา

SUPACHAI BOKHUNTOD : SATISFACTION OF THE PEOPLE
TOWARDS CONSTRUCTION AND INFRASTRUCTURE
MANAGEMENT OF KHOK SA-AD MUNICIPAL DISTRICT,
SI THEP IN PHETEHABUN PROVINCE. ADVISOR : ASSOC. PROF.
KWUNKAMOL DONKWA, Ph.D.

Research on public satisfaction of the people towards construction and infrastructure management of Khok Sa-Ad Municipal District, Si Thep in Phetehabun Province. The purpose of this study was to study (1) the level of satisfaction of the public on the management of construction and public utilities of Khok Sa-Ad Subdistrict (2) demographic factors in educational level that affect the satisfaction of the people toward the administration. (3) To prepare a plan for the development and improvement of the management of construction and public utilities of the Khok Sa-Ad Municipality. By collecting data from the target population. Members of the local council. The 206 samples were used as a tool for data collection. Data analysis with descriptive statistics and inferential statistics. The study found that: (1) respondents were satisfied with the management of construction and public utilities, while the overall level of infrastructure management was high ($\bar{x} = 3.90$). In terms of satisfaction and verification. Personnel in service technicians) and satisfaction with construction and utilities. (After completion of infrastructure work), the average level of satisfaction was 3.71, 3.99 and 4.01, respectively. (2) People had different levels of education. Overall, the overall satisfaction with construction and road, electricity and plumbing is the same, and (3) the roadmap for electricity and water supply is very good. The infrastructure plan should (1) be of great importance in facilitating the coordination of public services. (2) The representatives of the community shall participate in the commission. Procurement Examination Relevant information (3) The personnel of the Engineering Department shall be trained in the provision of public services related to the communication of information accurately and promptly to the people who attend the service. The importance of good water supply. Good quality of electrical and road side.

School of Construction and Infrastructure Management Student's Signature _____
Academic Year 2017 Advisor's Signature _____

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยความกรุณาอย่างยิ่งของอาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร.ขวัญกมล ดอนขวา ซึ่งได้ให้คำปรึกษา ข้อชี้แนะ ตลอดจนช่วยในการแก้ไขปัญหา และให้กำลังใจเป็นอย่างดี ขอขอบพระคุณศาสตราจารย์ ดร.สุขสันต์ หอพิบูลสุข ประธานกรรมการสอบงานวิจัย และดร.อิทธิกร ภูมิพันธ์ กรรมการสอบงานวิจัย ที่ได้ให้ความรู้ แนวคิด คำปรึกษา และคำแนะนำทางวิชาการในการทำวิจัย

ขอขอบพระคุณคณะท่านผู้บริหาร พนักงานเทศบาลตำบลโคกสะอาด ตลอดจน กำนัน-ผู้ใหญ่บ้าน ที่ให้ข้อมูลในการทำวิจัย และอำนวยความสะดวกในครั้งนี้ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลโคกสะอาด อำเภอศรีเทพ จังหวัดเพชรบูรณ์ ที่ช่วยกรุณาตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

สุดท้ายนี้ขอกราบขอบพระคุณบุพการี ญาติพี่น้อง ครู อาจารย์และเพื่อน ๆ ทุกคนที่คอยช่วยเหลือ สนับสนุน และเป็นกำลังใจให้มาโดยตลอด คุณประโยชน์ของงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยขอมอบแด่บุพการี บุรพคณาจารย์ผู้มีพระคุณ ผู้เขียนหนังสือและตำราทุกเล่มที่ผู้วิจัยได้รับความรู้ ความเข้าใจที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับความสำเร็จครั้งนี้ และหวังเป็นอย่างยิ่งว่างานวิจัยฉบับนี้คงจะได้ใช้ประโยชน์แก่ผู้ที่สนใจตามที่เห็นสมควร

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ศุภชัย โปขุนทด

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ (ภาษาไทย)	ก
บทคัดย่อ (ภาษาอังกฤษ)	ค
กิตติกรรมประกาศ	ง
สารบัญ	จ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญรูปภาพ	ฉ
บทที่	
1 บทนำ	1
1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์	2
1.3 ขอบเขตการศึกษา	2
1.4 ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย	3
1.5 คำนิยามศัพท์	3
2 ปรัชญ์วรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	4
2.1 ความหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	4
2.2 ความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	5
2.3 วัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	7
2.4 หน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	7
2.5 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	8
2.6 ทฤษฎีและแนวคิดการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค	10
2.7 ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลโลกสะอาด	11
2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	19
2.9 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา	21
3 วิธีดำเนินการวิจัย	23
3.1 วิธีการวิจัย	23

3.2	วิธีดำเนินการวิจัย.....	24
3.2.1	ประชากร.....	24
3.2.2	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง และการสุ่มตัวอย่าง	24
3.2.3	สถานที่เก็บข้อมูล.....	25
3.3	เครื่องมือในการวิจัย.....	25
3.4	การสร้างและหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ	26
3.5	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	28
3.5.1	แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ.....	28
3.5.2	แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ.....	28
3.6	การวิเคราะห์ข้อมูล	28
4	ผลการศึกษาและวิเคราะห์ผล.....	30
4.1	ผลวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	31
4.2	ผลวิเคราะห์ด้านการบริหาร โครงสร้างพื้นฐาน (งานก่อสร้างและสาธารณูปโภค).....	32
4.3	ผลวิเคราะห์ด้านความพึงพอใจในความโปร่งใสและตรวจสอบได้.....	34
4.4	ผลวิเคราะห์ด้านบุคลากรกองช่างในการให้บริการ.....	35
4.5	ผลวิเคราะห์ด้านความพึงพอใจต่องานก่อสร้างและสาธารณูปโภค (หลังจากงานโครงสร้างพื้นฐานดำเนินการแล้วเสร็จ).....	36
4.6	ผลการทดสอบสมมติฐาน.....	37
4.7	แผนพัฒนาเทศบาลตำบลโคกสะอาด ด้านโครงสร้างพื้นฐาน : ถนน ไฟฟ้า และประปา พ.ศ. 2561.....	38
4.7.1	ส่วนที่ 1 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน.....	38
4.7.2	ส่วนที่ 2 ผลการดำเนินงานในปีงบประมาณ พ.ศ. 2557-2560.....	40
4.7.3	ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์เพื่อพัฒนาท้องถิ่นปีงบประมาณ พ.ศ. 2557-2560.....	41
4.7.4	ส่วนที่ 4 สรุปผลการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ บริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภคของเทศบาลตำบลโคกสะอาด อำเภอศรีเทพ จังหวัดเพชรบูรณ์.....	41

4.7.5	ส่วนที่ 5 นโยบาย แผนงาน และโครงการด้านโครงสร้างพื้นฐาน :	
	ถนน ไฟฟ้า ประปา.....	44
5	สรุปและข้อเสนอแนะ.....	47
5.1	สรุปผลงานวิจัย.....	47
5.2	ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย.....	48
5.3	ข้อเสนอแนะจากผู้วิจัย.....	49
	เอกสารอ้างอิง.....	50
	ภาคผนวก.....	52
	แบบสอบถามการวิจัย.....	52
	แบบหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม (Validity).....	59
	ประวัติผู้เขียน.....	63



สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 การแบ่งเขตของหมู่บ้าน.....	14
2.2 จำนวนครัวเรือนและประชากรแยกตามหมู่บ้าน.....	15
2.3 จำนวนประชากรย้อนหลัง 6 ปี (ปี 2554-2559).....	16
2.4 จำนวนนักเรียนแยกตามประเภทของสถานศึกษา	18
3.1 ค่าความน่าเชื่อมั่นแต่ละข้อคำถามในแบบสอบถามที่คำนวณได้ จากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน.....	27
4.1 จำนวนร้อยละของประชากรจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล.....	30
4.2 ค่าเฉลี่ยร้อยละและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของด้านการบริหารโครงสร้างพื้นฐาน (งานก่อสร้างและสาธารณูปโภค).....	32
4.3 ค่าเฉลี่ยร้อยละและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของด้านความพึงพอใจ ในความโปร่งใสและตรวจสอบได้.....	34
4.4 ค่าเฉลี่ยร้อยละและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของด้านบุคลากรกองช่าง ในการให้บริการ.....	35
4.5 ค่าเฉลี่ยร้อยละและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของด้านความพึงพอใจต่องานก่อสร้าง และสาธารณูปโภค(หลังจากงานโครงสร้างพื้นฐานดำเนินการแล้วเสร็จ).....	36
4.6 ผลการทดสอบสมมติฐาน.....	38

สารบัญรูปภาพ

รูปที่	หน้า
2.1 แผนที่สังเขปเทศบาลตำบลโคกสะอาด อำเภอศรีเทพ จังหวัดเพชรบูรณ์.....	13
2.2 จำนวนประชากรแต่ละหมู่บ้านในเขตเทศบาล	15
2.3 เปรียบเทียบข้อมูลย้อนหลัง 6 ปี (ปี 2554 - 2559).....	17
2.4 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา	22
4.1 แผนที่สังเขปเทศบาลตำบลโคกสะอาด อำเภอศรีเทพ จังหวัดเพชรบูรณ์.....	39



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหา

เทศบาลตำบล (องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น) คือหน่วยงานของรัฐที่ใกล้ชิดประชาชนมากที่สุดรูปแบบหนึ่งการบริหารงานราชการส่วนท้องถิ่นคือการแบ่งแยกหน่วยการปกครองออกจากส่วนกลาง โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการดำเนินงานกิจการภายในท้องถิ่นของตนเองได้ เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง รวมทั้งแบ่งเบาภาระของรัฐบาลในการบริหารและบริการประชาชนในการให้บริการ การปกครองส่วนท้องถิ่นจะเปิดโอกาสให้ประชาชนในเขตท้องถิ่นนั้นๆ เลือกตั้งผู้แทนของตนเข้าไปทำหน้าที่เป็นผู้บริหารท้องถิ่นหรือเป็นสมาชิกสภาท้องถิ่นเพื่อเลือกผู้บริหารท้องถิ่นอีกทีหนึ่ง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีอำนาจอิสระ (autonomy) ในการบริหารจากรัฐได้ในระดับหนึ่งตามขอบเขตของกฎหมายกำหนด และเทศบาลตำบลมีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยและความสะอาด สร้างและบำรุงถนนและท่าเรือ ดับเพลิงและกู้ภัย จัดการศึกษา ให้บริการสาธารณสุข สังคมสงเคราะห์ และรักษาวัฒนธรรมอันดีในท้องถิ่น นอกจากนี้ยังอาจจัดให้มีสาธารณูปโภคและสาธารณูปการอื่น ๆ ได้ตามสมควร

เทศบาลตำบลโคกสะอาด อำเภอศรีเทพ จังหวัดเพชรบูรณ์ ตั้งอยู่ทางทิศเหนือของอำเภอศรีเทพ จังหวัดเพชรบูรณ์ โดยทั่วไปเป็นที่ราบลุ่ม ที่ดินส่วนใหญ่ถูกใช้ประโยชน์ในการทำเกษตรกรรม เขตเทศบาลตำบลโคกสะอาด มีพื้นที่ 75 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 44,750 ไร่ แบ่งการปกครองประกอบด้วย หมู่บ้านจำนวน 13 แห่ง ประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ด้านประชากร มีจำนวนประชากรจำนวนทั้งสิ้น 6,666 คน ความหนาแน่นของประชากร 89 คนต่อตารางกิโลเมตร

การบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภคของเทศบาลตำบลโคกสะอาด เป็นสิ่งสำคัญในการพัฒนาในด้านโครงสร้างพื้นฐาน การให้บริการสาธารณะที่จัดทำเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในสิ่งอุปโภคที่จำเป็นในการดำเนินชีวิต เช่น ถนน ไฟฟ้า ประปา เป็นสิ่งที่ตอบสนองความต้องการของคนในชุมชน เพื่อความเป็นอยู่และคุณภาพชีวิตของประชาชนในท้องถิ่นให้มีความสุข มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น การรับรู้ปัญหา ความต้องการของประชาชนในพื้นที่ เป็นประโยชน์ในการสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนของเทศบาลตำบลโคกสะอาด อำเภอศรีเทพ จังหวัดเพชรบูรณ์ เพิ่มมากขึ้น ดังนั้นจึงเป็นที่มาของการวิจัย เรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภคของเทศบาลตำบลโคกสะอาด อำเภอศรีเทพ จังหวัด

เพชรบูรณ์ เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภคของเทศบาลต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภคของเทศบาลตำบลโคกสะอาด อำเภอศรีเทพ จังหวัดเพชรบูรณ์ได้กำหนดวัตถุประสงค์ที่สำคัญดังนี้

- 1.2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภคของเทศบาลตำบลโคกสะอาด อำเภอศรีเทพ จังหวัดเพชรบูรณ์
- 1.2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านระดับการศึกษาที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภคของเทศบาลตำบลโคกสะอาด อำเภอศรีเทพ จังหวัดเพชรบูรณ์
- 1.2.3 จัดทำแผนพัฒนาและปรับปรุงการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภคของเทศบาลตำบลโคกสะอาด อำเภอศรีเทพ จังหวัดเพชรบูรณ์

สมมุติฐาน : ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านระดับการศึกษาของประชาชนในเทศบาลตำบลโคกสะอาด ที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจในการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภคระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

1.3 ขอบเขตการศึกษา

1.3.1 ขอบเขตด้านประชากร

กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในครั้งนี้ได้แก่ สมาชิกสภาท้องถิ่น กำนัน-ผู้ใหญ่บ้านประชาชนในเขตพื้นที่การบริหารการก่อสร้างและสาธารณูปโภคของเทศบาลตำบลโคกสะอาด อำเภอศรีเทพ จังหวัดเพชรบูรณ์ จำนวน 6,666 คน (สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกสะอาด, 2560)

1.3.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

เนื้อหาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ (1) ความพึงพอใจในการบริหารงานโครงสร้างพื้นฐาน (งานก่อสร้างและสาธารณูปโภค) เช่น งานถนน ไฟฟ้าแสงสว่าง ประปา เป็นต้น (2) ความพึงพอใจในด้านความโปร่งใส ตรวจสอบได้ (3) ความพึงพอใจในบุคลากรกองช่างในการให้บริการ และ

(4) ความพึงพอใจต่องานก่อสร้างและสาธารณูปโภค (หลังจากงานโครงสร้างพื้นฐานดำเนินการแล้วเสร็จ)

1.3.3 ขอบเขตด้านสถานที่ และเวลา

ศึกษาในพื้นที่ของเทศบาลตำบลโคกสะอาด อำเภอศรีเทพ จังหวัดเพชรบูรณ์ ระยะเวลา 7 เดือน โดยทำการศึกษาในช่วงระหว่างเดือน เมษายน ถึง เดือนตุลาคม 2560

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้

ผลการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภคทำให้ได้สารสนเทศเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภคของเทศบาลตำบลโคกสะอาด อำเภอศรีเทพ จังหวัดเพชรบูรณ์ และสามารถนำสารสนเทศที่ได้จากผลการวิเคราะห์ไปจัดทำแผนการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภคของเทศบาลตำบลโคกสะอาด อำเภอศรีเทพ จังหวัดเพชรบูรณ์

1.5 คำนิยามศัพท์

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค มีคำนิยามศัพท์เฉพาะที่สำคัญดังนี้

การบริหาร หมายถึง การลงมือกระทำหลังจากวางหลักการบริหารแล้ว ในขั้นตอนนี้ต้องใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์เพื่อที่จะนำเอาทรัพยากรที่มีอยู่ทั้ง บุคลากร วัสดุ งบประมาณ มาจัดการตามหลักการที่วางไว้ โดยมีกระบวนการที่ชัดเจนเพื่อทำให้เกิดความสำเร็จเป็นรูปธรรมตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ (market.com, ออนไลน์ , 2559)

งานก่อสร้าง หมายถึง กิจกรรมหรือการกระทำที่ทำให้เกิด การประกอบหรือการติดตั้ง ให้เกิดเป็นอาคาร โครงสร้าง ระบบสาธารณูปโภค หรือส่วนประกอบของสิ่งที่กล่าวข้างต้น และมักจะหมายถึงงานทางด้านโยธาเป็นส่วนใหญ่ (Wikipedia, ออนไลน์ , 2560)

สาธารณูปโภค หมายถึง การบริการสาธารณะที่จัดทำเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในสิ่งอุปโภคที่จำเป็นต่อการดำเนินชีวิต เช่น การไฟฟ้า การประปา การเดินรถประจำทาง โทรศัพท์ เป็นต้น (Wikipedia, ออนไลน์ , 2560)

บทที่ 2

ปรัทัศน์วรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภคของเทศบาลตำบลโคกสะอาด อำเภอศรีเทพ จังหวัดเพชรบูรณ์ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารงานวิจัยแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นพื้นฐานและแนวทางในการศึกษาโดยจะนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

- 2.1 ความหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 2.2 ความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 2.3 วัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 2.4 หน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 2.5 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.6 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค
- 2.7 ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลโคกสะอาด อำเภอศรีเทพ จังหวัดเพชรบูรณ์
- 2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.9 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

2.1 ความหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นจัดการปกครอง โดยดำเนินการกันเอง มีอำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่อย่างแท้จริง กล่าวคืออำนาจของหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีขอบเขตพอควร เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากมีอำนาจมากเกินไปไม่มีขอบเขต หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ก็จะกลายสภาพเป็นรัฐอธิปไตยเอง เป็นผลเสียต่อความมั่นคงของรัฐบาล อำนาจของท้องถิ่นมีขอบเขตที่แตกต่างกันออกไป ตามลักษณะความเจริญและความสามารถของประชาชนในท้องถิ่นนั้น ซึ่งหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะมีสิทธิตามกฎหมายที่จะดำเนินการปกครองตนเอง สิทธิตามกฎหมายสามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ (ชูวงศ์ ฉายะบุตร, 2539)

1. หน่วยการปกครองท้องถิ่นมีสิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่างๆ เองเพื่อประโยชน์ในการบริหารตามหน้าที่และเพื่อใช้บังคับประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ เช่น เทศบัญญัติข้อบัญญัติข้อบังคับ สุขาภิบาล เป็นต้น
2. สิทธิที่เป็นหลักในการดำเนินการบริหารท้องถิ่น คืออำนาจในการกำหนดงบประมาณเพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยการปกครอง ท้องถิ่นนั้นๆ ทั้งนี้หน่วยการปกครองท้องถิ่นองค์กรที่จำเป็นในการบริหารและการปกครองตนเองจัดแบ่งเป็นสองฝ่ายคือองค์การฝ่ายบริหารและองค์การฝ่ายนิติบัญญัติ เช่น การปกครองท้องถิ่นแบบเทศบาลตำบล จะมีคณะผู้บริหารเป็นฝ่ายบริหาร และสภาเทศบาล เป็นฝ่ายนิติบัญญัติ ปัจจุบันราชการส่วนท้องถิ่น มีอยู่ 5 รูปแบบ คือ กรุงเทพมหานคร (กทม.) เมืองพัทยาเทศบาล (แยกเป็นเทศบาลนคร เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล) องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) และองค์การบริหารส่วนตำบล

2.2 ความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความสำคัญหลายประการต่อการพัฒนาประเทศดังนี้ (อนันต์ อนันตกุล, 2521)

1. การปกครองท้องถิ่นคือรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย (Basic Democracy) เพราะการปกครองท้องถิ่นจะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชนให้ประชาชนรู้สึกว่าเขามีความเกี่ยวข้องกับส่วนได้ส่วนเสียในการปกครอง การบริหารท้องถิ่นเกิดความรับผิดชอบ และวางแผนต่อประโยชน์อันพึงมีต่อท้องถิ่นที่ตนอยู่อาศัย อันจะนำมาซึ่งความศรัทธาเลื่อมใสในระบอบการปกครองประชาธิปไตยในที่สุด โดยประชาชนจะมีโอกาสเลือกตั้งฝ่ายนิติบัญญัติ ฝ่ายบริหาร การเลือกตั้งจะเป็นการฝึกฝนให้ประชาชนใช้ดุลพินิจเลือกผู้แทนที่เหมาะสม สำหรับผู้ที่ได้รับเลือกตั้งเข้าไปบริหารกิจการของท้องถิ่น นับได้ว่าเป็นผู้นำในท้องถิ่นจะได้ใช้ความรู้ความสามารถบริหารงานท้องถิ่น เกิดความคุ้นเคยมีความชำนาญในการใช้สิทธิและหน้าที่ของพลเมือง ซึ่งจะนำไปสู่การมีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับชาติต่อไป
2. การปกครองท้องถิ่นทำให้ประชาชนในท้องถิ่นรู้จักการปกครองตนเอง (Self Government) หัวใจของการปกครองระบอบประชาธิปไตยประการหนึ่งก็คือ การปกครองตนเองมิใช่เป็นการปกครองอันเกิดจากคำสั่งเบี้องบน การปกครองตนเอง คือการที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครอง ซึ่งผู้บริหารท้องถิ่นนอกจากจะได้รับเลือกตั้งมาเพื่อรับผิดชอบบริหารท้องถิ่นโดยอาศัยความร่วมมือร่วมใจจากประชาชน

แล้ว ผู้บริหารท้องถิ่นจะต้องฟังเสียงประชาชนด้วยวิถีทางประชาธิปไตยต่างๆ เช่นเปิดโอกาสให้ประชาชนออกเสียงประชามติ ให้ประชาชนมีอำนาจถอดถอน ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความสำนึกในความสำคัญของตนเองต่อท้องถิ่นประชาชนจะมีส่วนร่วมรับรู้ถึงอุปสรรคปัญหาและช่วยกัน แก้ไขปัญหาของ ท้องถิ่นของตนเองนอกจากนี้การปกครองตนเองในรูปของการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริงหรือการกระจายอำนาจไปในระดับต่ำสุดซึ่งเป็นฐานสำคัญยิ่งของการพัฒนาระบบการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตย

3. การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาระยะของรัฐบาลเนื่องจากความจำเป็นบางประการดังนี้
 - ภารกิจของรัฐบาลมีอยู่อย่างกว้างขวาง นับวันจะขยายเพิ่มขึ้น ซึ่งจะเห็นได้จากงบประมาณที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปีตามความเจริญเติบโตของบ้านเมือง
 - กิจการบางอย่างเป็นเรื่องเฉพาะท้องถิ่นนั้น ไม่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นอื่น และไม่มีส่วนได้ ส่วนเสียต่อประเทศโดยรวม จึงเป็นการสมควรที่จะให้ประชาชนในท้องถิ่นดำเนินการดังกล่าวเอง
4. การปกครองท้องถิ่นสามารถสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพ เนื่องจากท้องถิ่นมีความแตกต่างกันไม่ว่าทางสภาพภูมิศาสตร์ ทรัพยากร ประชาชน ความต้องการและปัญหาต่างกันออกไป ผู้ที่ให้บริการหรือแก้ไขปัญหาให้ถูกจุดและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนก็ต้องเป็นผู้ที่รู้ถึงปัญหาและความต้องการของประชาชนเป็นอย่างดีการบริหารงานจึงจะเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ
5. การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมืองการบริหารของประเทศในอนาคตผู้นำหน่วยการปกครองท้องถิ่นย่อมเรียนรู้ประสบการณ์ทางการเมือง การได้รับเลือกตั้ง การสนับสนุนจากประชาชนในท้องถิ่นย่อมเป็นพื้นฐานที่ดีต่ออนาคตทางการเมืองของตน และยังฝึกฝนทักษะทางการเมืองการบริหารงานในท้องถิ่นอีกด้วย
6. การปกครองท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวความคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเองการปกครอง ท้องถิ่นโดยยึดหลักการกระจายอำนาจ ทำให้เกิดการพัฒนารูปแบบทั้งทางการเมือง เศรษฐกิจและสังคม การดำเนินงานพัฒนาชนบท ที่ผ่านมายังมีอุปสรรคสำคัญประการหนึ่งคือการมีส่วนร่วมจากประชาชนในท้องถิ่นอย่างเต็มที่ ซึ่งการพัฒนาชนบทที่สัมฤทธิ์ผลนั้นจะต้องมาจากการริเริ่มช่วยเหลือตนเองของท้องถิ่นทำให้เกิดความร่วมมือร่วมแรงกัน โดยอาศัยโครงสร้างความเป็นอิสระในการปกครองตนเอง

2.3 วัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีวัตถุประสงค์ในการพัฒนาประเทศหลายประการดังนี้

1. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดว่าในการบริหารประเทศ จะต้องอาศัยเงินงบประมาณเป็นหลักหากเงินงบประมาณจำกัดภารกิจที่จะต้องบริการให้กับชุมชนต่างๆ อาจไม่เพียงพอ ดังนั้น หากจัดให้มีการปกครองท้องถิ่น หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ ก็สามารถมีงบประมาณของตนเองเพียงพอที่จะดำเนินการสร้างสรรค์ความเจริญให้กับท้องถิ่นได้
2. เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เนื่องจากประเทศมีขนาด กว้างใหญ่ ความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมมีความแตกต่างกัน การรอรับการบริการจากรัฐบาลแต่อย่างเดียวยังไม่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงและล่าช้า หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้บริหารจึงจะสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้
3. เพื่อความประหยัดโดยที่ท้องถิ่นแต่ละแห่งมีความแตกต่างกัน สภาพความเป็นอยู่ของประชาชนก็ต่างไปด้วย การจัด ตั้งหน่วยปกครองท้องถิ่นขึ้นจึงมีความจำเป็น โดยให้อำนาจหน่วยการปกครองท้องถิ่นจัดเก็บภาษีอากรซึ่งเป็นวิธีการหารายได้ให้กับท้องถิ่นเพื่อนำ ไปใช้ในการบริหารกิจการของท้องถิ่น ทำให้ประหยัดเงินงบประมาณของรัฐบาลที่จะต้องจ่ายให้กับท้องถิ่นทั่วประเทศเป็นอันมาก และแม้จะมีการจัดสรรเงินงบประมาณจากรัฐบาลไปให้บ้างแต่ก็มีเงื่อนไขที่กำหนดไว้อย่างรอบคอบ
4. เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษการปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชน จากการที่การปกครองท้องถิ่นเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง โดยการสมัครรับเลือกตั้งเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นเลือกเข้าไปทำหน้าที่ฝ่ายบริหาร หรือฝ่ายนิติบัญญัติการปฏิบัติหน้าที่ที่แตกต่างกันนี้ มีส่วนในการส่งเสริมการเรียนรู้ถึงกระบวนการปกครองระบอบประชาธิปไตยในระดับชาติได้เป็นอย่างดี (ชวงส์ ฉายะบุตร, 2539)

2.4 หน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ในการพัฒนาประเทศหลายประการ ดังนี้

1. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ทั้งทางด้านการเงิน ตัวบุคคล ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ

2. เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง
3. เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษการปกครองระบบประชาธิปไตยแก่ประชาชน

2.5 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

จากการศึกษางานวิจัยของ อัจฉรา สมสวย (2545) ได้สรุปความหมาย และลักษณะของความพึงพอใจไว้ดังนี้

2.5.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจในองค์ประกอบ และสิ่งจูงในด้านต่าง ๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการได้ โดยแสดงออกจากพฤติกรรม เช่น สายตา คำพูด ลักษณะท่าทาง เป็นต้น

2.5.2 ลักษณะของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นผ่านการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด เป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่แสดงออกมาในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้

นอกจากนี้ความพึงพอใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะถูกกำหนดจากความรู้สึกของแต่ละบุคคล โดยจากการพิจารณาความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและผลตอบแทนที่เขามีความรู้สึกว่าเขาควรจะได้รับแล้วถ้าหากผลตอบแทนที่ได้รับจริงมากกว่าผลตอบแทนที่เขาคาดว่าจะได้รับย่อมจะก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้น ซึ่งความพอใจจะมากหรือน้อยหรือไม่พึงพอใจนั้นขึ้นอยู่กับความยุติธรรมของผลตอบแทน

John D.Millett (1951) ได้ศึกษาการให้บริการของรัฐ โดยกล่าวไว้ว่าการบริการเป็นหน้าที่หลักสำคัญในการบริการงานในภาครัฐ โดยเฉพาะงานที่จะต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery Service) ให้แก่ผู้รับบริการ กล่าวคือ คุณค่าประการแรกของการบริการงานรัฐกิจทั้งหมด คือ การปฏิบัติงานด้วยกาให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจซึ่งมีลักษณะสำคัญ 5 ประการคือการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equivalent Service) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely

Service) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service)

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการบริหารงานราชการ โดยเกี่ยวข้องกับทัศนคติของคนที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปใช้บริการในสถานบริการนั้น และประสบการณ์นั้น ได้เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการมากน้อยเพียงใด (สมิต สัจฉกร, 2546)

2.5.3 การวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้น จะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึของผู้มารับบริการของแต่ละบุคคล หากจะวัดความพึงพอใจในการใช้บริการสามารถทำได้หลายวิธีดังนี้ เช่น การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และการสังเกต

- การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการ สามารถแสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบ หรือเป็นคำตอบอิสระ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น
- การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะช่วยให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง
- การสังเกต เป็นวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรับบริการ และหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น ผู้วิจัยจะต้องกระทำอย่างจริงจัง และมีแบบแผนที่แน่นอน

ชานันท์ ถั่วคู่ (2545) ได้กล่าวไว้ว่าความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้สามารถเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งลักษณะทั่วไปมีดังนี้

- ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัวการตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่น และสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การเรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันไป ในสถานการณ์การบริการก็เป็นเช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการหรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่างๆ

หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ

- ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์บริการก่อนที่ประชาชนจะมาใช้บริการ

2.6 ทฤษฎีและแนวคิดการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค

2.6.1 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงาน

ยุทธ โกยวรรณ (2545) ได้กล่าวถึงการบริหารว่า กลุ่มบุคคลหรือบุคคลที่ทำหน้าที่วางแผนให้คนอื่นทำงานแทน โดยอาศัยใช้ศาสตร์และศิลป์ เพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย (Goal) ข้อกำหนดอย่างมีประสิทธิภาพ โดยการบริหารต้องอยู่บนพื้นฐานของปัจจัยการบริหาร (Factor Management) ด้วย

พิทยา บวรวัฒนา (2546) กล่าวว่า การบริหารเป็นเรื่องของการนำเอากฎหมายและนโยบายต่าง ๆ ไป ปฏิบัติให้เกิดผล ซึ่งเป็นหน้าที่ของข้าราชการที่จะทำงานด้วยความเต็มใจด้วยความเที่ยงธรรมและอย่างมีประสิทธิภาพตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ รุ่ง แก้วแดง (2546) กล่าวว่า การบริหารทั่วไปเป็นกิจกรรมสนับสนุนการดำเนินงานของ สถานศึกษาและหน่วยงานให้เกิดความคล่องตัว สามารถดำเนินกิจการไปสู่เป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สิรินาถ นันทวัฒน์ภิรมย์ (2547) ได้ให้ความหมายของการบริหารว่า การบริหารทั่วไปเป็นงานที่มีบทบาทหลักในการประสานงาน ส่งเสริม สนับสนุน และอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพื่อให้การปฏิบัติงานอื่น ๆ ของสถานศึกษาเป็นไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามมาตรฐานคุณภาพ และเป้าหมายที่กำหนด มุ่งพัฒนาสถานศึกษาให้ใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีในการบริหารจัดการศึกษา รวมทั้งการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร และผลงานสถานศึกษาต่อสาธารณชน ซึ่งจะก่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจ เจตคติที่ดี และให้การสนับสนุนการจัดการศึกษา โดยเน้นความโปร่งใส ความรับผิดชอบ สามารถตรวจสอบได้ และการมีส่วนร่วมของบุคคล ชุมชน องค์กร ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การจัดการศึกษามีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

สรุปได้ว่า คำว่า การบริหาร ได้ครอบคลุมในเรื่องดังต่อไปนี้ คือ เป้าหมาย บุคลากร และทรัพยากรต่าง ๆ การบริหารจัดการเป็นศาสตร์แขนงหนึ่งในทางสังคมศาสตร์ที่นำเอาหลักการและทฤษฎีต่าง ๆ ทางมานุษยวิทยา สังคมวิทยา จิตวิทยา และพฤติกรรมศาสตร์มาใช้ ไม่ใช่ศาสตร์อย่างเดียว และยังต้องใช้ศิลป์เข้าควบคู่ไปด้วยคือต้องสามารถประยุกต์ความรู้ต่าง ๆ ทางการบริหารให้เข้ากับสถานการณ์ที่เป็นจริง และการบริหารนั้นจะครอบคลุมถึงหน้าที่การบริหารอันประกอบด้วย การวางแผน การจัดองค์การ การสั่งการ การมอบหมายงาน การรายงานและการงบประมาณ

นอกจากนี้องค์ประกอบที่สำคัญของการบริหารจะประกอบไปด้วย วัตถุประสงค์ที่แน่นอน ทรัพยากรในการบริหารการประสานระหว่างกันและประสิทธิภาพ ประสิทธิผลในการทำงาน

2.6.2 แนวคิดเกี่ยวกับงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค

การก่อสร้าง คือกิจกรรม การกระทำให้เกิด การประกอบ หรือการติดตั้ง ให้เกิดเป็น อาคาร โครงสร้าง ระบบสาธารณูปโภค หรือส่วนประกอบของสิ่งที่กล่าวข้างต้น และมักจะหมายถึงงานทางด้านโยธาเป็นส่วนใหญ่ ประเภทของโครงการก่อสร้าง ได้แก่ งานอาคาร ได้แก่ งานบ้านพักอาศัย งานอาคารพักอาศัยรวม ขนาดใหญ่ งานอาคารสำนักงาน งานโรงเรียน งานอาคารทางศาสนา งานอาคารทางด้านอุตสาหกรรม เช่น โรงงาน โรงเก็บวัสดุ ฯลฯ งานอาคารเพื่อกิจกรรมอื่น ๆ เช่น สนามกีฬา โรงเก็บเครื่องบิน อาคารที่พักผู้โดยสาร ฯลฯ งานถนนและระบบสาธารณูปโภคด้านขนส่ง ได้แก่ ถนน ทางรถไฟ งานระบบทางด่วน สนามบิน ท่าเทียบเรือ งานระบบชลประทาน ได้แก่ เขื่อน คลองส่งน้ำชลประทาน งานอาคารประกอบอื่น ๆ งานระบบสาธารณูปโภค อื่น ๆ ได้แก่ ท่อส่งน้ำ ท่อส่งน้ำมัน ท่อส่งแก๊ส โรงผลิตน้ำประปา โรงบำบัดน้ำเสีย โรงงานกำจัดขยะและระบบกำจัดขยะแบบอื่นๆ โรงไฟฟ้า ฯลฯ (Wikipedia, ออนไลน์, 2560)

สาธารณูปโภค หมายถึง การบริการสาธารณะที่จัดทำเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในสิ่งอุปโภคที่จำเป็นต่อการดำเนินชีวิต เช่น (1) ด้านระบบไฟฟ้าเป็นงานด้านวิศวกรรม โครงสร้างโครงข่ายระบบไฟฟ้าให้ประชาชนได้ใช้ถึงบ้าน (2) ด้านระบบน้ำประปาเป็นงานบริการ ด้านน้ำเพื่อให้ใช้ได้อย่างทั่วพื้นที่ (3) ด้านโทรคมนาคม เป็นการสร้างโครงข่ายด้านการสื่อสารเพื่อความสะดวกติดต่อสื่อสารกันต่อกัน (4) ด้านถนน เป็นงานด้านคมนาคมเพื่อความสะดวกในการไปมาหาสู่กันและการขนส่งสินค้า (5) ด้านรถไฟ เป็นงานด้านบริการด้านคมนาคมขนส่งอีกด้านหนึ่ง (Wikipedia, ออนไลน์, 2560)

2.7 ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลโคกสะอาด

งานวิจัยเรื่องเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภคของเทศบาลตำบลโคกสะอาด อำเภอศรีเทพ จังหวัดเพชรบูรณ์ ได้นำข้อมูลทั่วไปของพื้นที่มาทำการศึกษา สรุปได้ดังนี้ (แผนพัฒนาเทศบาลตำบลโคกสะอาด 3 ปี ,พ.ศ. 2558-2560)

ประวัติความเป็นมา

เทศบาลตำบลโคกสะอาด อำเภอศรีเทพ จังหวัดเพชรบูรณ์ ได้รับการจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาพาบบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด ต่อมาเมื่อวันที่ 18 กรกฎาคม 2551 ได้มีประกาศกระทรวงมหาดไทย จัดตั้งเป็นเทศบาลตำบลโคกสะอาดเทศบาลตำบลโคกสะอาด ห่างจากจังหวัดเพชรบูรณ์ ระยะทาง

ประมาณ 120 กิโลเมตร ห่างจาก อำเภอศรีเทพ ประมาณ 2 กิโลเมตร มีพื้นที่ทั้งหมด 75 ตาราง กิโลเมตร ประมาณ 44,750 ไร่

สภาพทั่วไป

ทำเลที่ตั้งและอาณาเขต

หลักเขตที่ 1 ตั้งอยู่บนจุดกึ่งกลางยอดเขา ที่ชันความสูง 246 เมตรติดต่อดำบลภูน้ำหยด อำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ กับตำบลโคกสะอาด ที่พิกัด QT 098136

ทิศเหนือ จากหลักเขตที่ 1 เป็นเส้นเลียบตามที่ดินของราษฎรไปทางทิศ ตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งเป็นเส้นแบ่งเขตระหว่างตำบลภูน้ำหยด อำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ กับตำบลโคกสะอาด ถึงหลักเขตที่ 2 ซึ่งตั้งอยู่กึ่งกลางลำห้วยตะกร้อ ที่บริเวณพิกัด QT 140154 ระยะทางประมาณ 4.5 กิโลเมตร จากหลักเขตที่ 2 เป็นเส้นเลียบตามกึ่งกลางลำห้วยตะกร้อไปทาง ทิศตะวันออกเฉียงใต้ ซึ่งเป็นเส้นแบ่งระหว่าง ตำบลพุม อำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ กับ ตำบลโคกสะอาด ถึงหลักเขตที่ 3 ซึ่งตั้งตรง รวมระยะทางทิศเหนือ ประมาณ 16 กิโลเมตร

ทิศตะวันออก จากหลักเขตที่ 3 เป็นเส้นเลียบกึ่งกลางแม่น้ำป่าสักไปทางทิศตะวันออกเฉียง ใต้ ซึ่งเป็นเส้นแบ่งระหว่าง ตำบล นาสนุ่น อำเภอศรีเทพ จังหวัดเพชรบูรณ์ ตำบลสระกรวด อำเภอ ศรีเทพ จังหวัดเพชรบูรณ์ กับตำบลโคกสะอาด เป็นแนวเขตผ่านอาณาจักรเขตช้างเคียงบ้านแม่น้ำ แควป่าสัก หมู่ที่ 9 ตำบลนาสนุ่น อำเภอศรีเทพ จังหวัดเพชรบูรณ์ ไปบรรจบที่จุดกึ่งกลางแม่น้ำป่า สัก ที่บริเวณพิกัด QT 255084 รวมระยะทางทิศตะวันออก 7 กิโลเมตร

ทิศใต้ จากหลักเขตที่ 4 เป็นเส้นเลียบตามที่ดินของราษฎรไปทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือ ซึ่งเป็นเส้นแบ่งเขตระหว่าง หมู่ที่ 13 ตำบลสระกรวด อำเภอศรีเทพ จังหวัดเพชรบูรณ์ กับตำบลโคก สะอาด ผ่านทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 2219 ตรงกิโลเมตรที่ 1-770 ม. และผ่านถนนทางหลวง แผ่นดินหมายเลข 21 ตรงหลักกิโลเมตรที่ 119-300 ม. และเป็นเส้นเลียบตามที่ดินราษฎร ถึงหลัก เขตที่ 5 ซึ่งเป็นจุดกึ่งกลางถนนลูกรังบริเวณพิกัด QT 173089 ระยะทางประมาณ 9 กิโลเมตร จาก หลักเขตที่ 5 เป็นเส้นเลียบตามแนวจุดกึ่งกลางถนนลูกรัง ไปทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือ ซึ่งเป็นเส้น แบ่งเขตระหว่าง บ้านร่องหอย หมู่ที่ 11 ตำบลสระกรวด อำเภอศรีเทพ จังหวัดเพชรบูรณ์ กับตำบล โคกสะอาด ถึงหลักเขตที่ 6 บรรจบสันเนินที่ชันความสูง 100 ที่บริเวณพิกัด QT 148102 ระยะทาง ปริมาตรทาง 3.50 กิโลเมตร จากหลักเขตที่ 6 เป็นเส้นเลียบตามที่ดินของราษฎร ไปทางทิศตะวันตก เฉียงเหนือ ซึ่งเป็นเส้นแบ่งเขตระหว่าง บ้านห้วยร่วม หมู่ที่ 8 ตำบลประดู่ อำเภอศรีเทพ จังหวัด เพชรบูรณ์ บ้านหนองหมู หมู่ที่ 2 ตำบลประดู่ อำเภอศรีเทพ จังหวัดเพชรบูรณ์ กับตำบลโคก สะอาด ถึงหลักเขตที่ 7 มาบรรจบกัน ที่บริเวณพิกัด QT 134116 ระยะทางประมาณ 3 กิโลเมตร จาก หลักเขตที่ 7 เป็นเส้นเลียบตามที่ดินของราษฎร ไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ ซึ่งเป็นเส้นแบ่งเขต

ระหว่างบ้านด่านไทร หมู่ที่ 3 ตำบลประดู่งาม อำเภอศรีเทพ จังหวัดเพชรบูรณ์ กับตำบลโคกสะอาด ถึงหลักเขตที่ 8 บรรจบกันที่จุดตัดระหว่างเส้นเนินและคลองห้วยทราย ที่บริเวณพิกัด QT 113093 ระยะทาง 3 กิโลเมตรจากหลักเขตที่ 8 เป็นเส้นเลียบตามจุดกึ่งกลางคลองห้วยทรายและลำรางเป็นแนวเขต ไปทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือ ซึ่งเป็นเส้นแบ่งเขตระหว่างบ้านสันติธรรม หมู่ที่ 4 ตำบลประดู่งาม อำเภอศรีเทพ จังหวัดเพชรบูรณ์ บ้านบ่อมะกัก หมู่ที่ 6 ตำบลประดู่งาม อำเภอศรีเทพ จังหวัดเพชรบูรณ์ กับตำบลโคกสะอาด ถึงหลักเขตที่ 9 บรรจบที่จุดกึ่งกลางคลองยางจำเป็นจุดสิ้นสุด ที่บริเวณพิกัด QT 178109 ระยะทางประมาณ 4 กิโลเมตร รวมระยะทางทิศใต้ประมาณ 22.50 กิโลเมตร

ทิศตะวันตก จากหลักเขตที่ 9 เป็นเส้นเลียบจุดกึ่งกลางคลองยางจำไปทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือ ซึ่งเป็นเส้นแบ่งจากเขต ระหว่าง ตำบลหนองมะค่า อำเภอโคกเจริญ จังหวัดลพบุรี กับตำบลโคกสะอาด และเป็นเส้นเลียบไปทิศตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งเป็นเส้นแบ่งเขต ระหว่างตำบลภูน้ำหยด อำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ กับตำบลโคกสะอาด บรรจบกันที่ระดับความสูง 246 กับหลักเขตที่ 1 ที่บริเวณพิกัด QT 098136 รวมระยะทางทิศตะวันตก ประมาณ 5 กิโลเมตร



รูปที่ 2.1 แผนที่สังเขปเทศบาลตำบลโคกสะอาด อำเภอศรีเทพ จังหวัดเพชรบูรณ์
ที่มา : สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกสะอาด (2560)

เขตการปกครอง

ประกอบด้วย 13 หมู่บ้าน ดังตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 การแบ่งเขตของหมู่บ้าน

หมู่บ้าน	ผู้ปกครอง
บ้านโคกสะอาด หมู่ที่ 1	นายจักรกริช แฉ่นกลางดอน(ผู้ใหญ่บ้าน)
บ้านโคกสะอาด หมู่ที่ 2	นายประวิทย์ กองอาสา(ผู้ใหญ่บ้าน)
บ้านโคกสะอาด หมู่ที่ 3	นางสาวกัลยาณี มุลผล(ผู้ใหญ่บ้าน)
บ้านโคกสะอาด หมู่ที่ 4	นางจิตรา คชสาร(ผู้ใหญ่บ้าน)
บ้านโคกสะอาด หมู่ที่ 5	นายอภิสิทธิ์ ชาชัย(ผู้ใหญ่บ้าน)
บ้านโคกสะอาด หมู่ที่ 6	นายระวี บุญยัค(กำนัน)
บ้านท่าเตียน หมู่ที่ 7	นายคำรณ ทองบุญเกิด(ผู้ใหญ่บ้าน)
บ้านซันหินเพลิง หมู่ที่ 8	นายบำรุง บุญศิริ(ผู้ใหญ่บ้าน)
บ้านหน้าผา หมู่ที่ 9	นายสมศักดิ์ นิ่มกลิ่น(ผู้ใหญ่บ้าน)
บ้านกุ่มกั้ง หมู่ที่ 10	นายสุระพล ทับทิมทอง(ผู้ใหญ่บ้าน)
บ้านหนองสะแกสี หมู่ที่ 11	นายสากล ม่วงเพชร(ผู้ใหญ่บ้าน)
บ้านศาลาลิขิต หมู่ที่ 12	นายบุญรอด คำหรี(ผู้ใหญ่บ้าน)
บ้านโคกสะอาด หมู่ที่ 13	นายอนันต์ เวสา(ผู้ใหญ่บ้าน)

ที่มา : สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกสะอาด (2560)

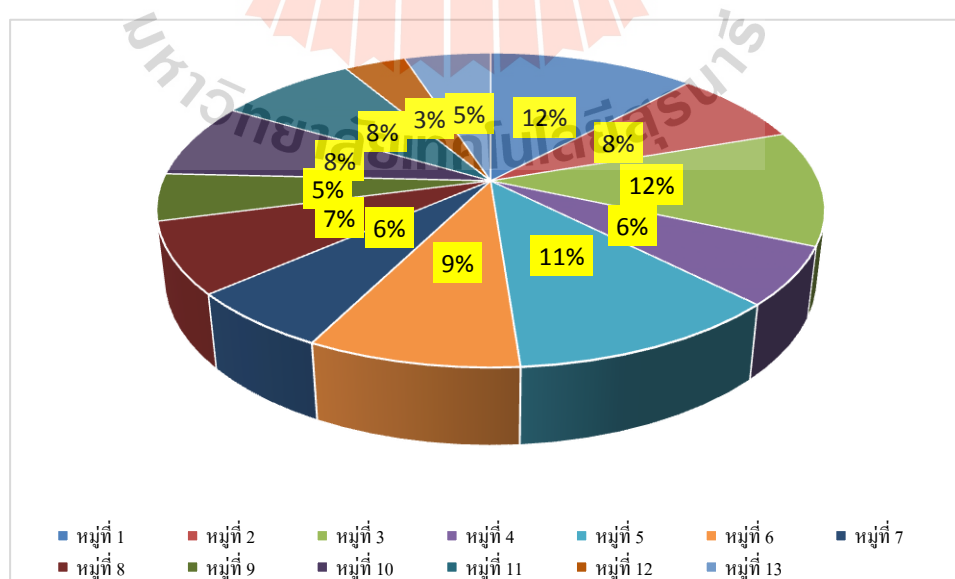
ประชากร

จำนวนประชากรและความหนาแน่นของประชากรเฉลี่ย 89 คน/ตารางกิโลเมตร จำนวนประชากรทั้งสิ้น 6,666 คน จำแนกเป็นชาย 3,302 คน หญิง 3,364 คน มีสัญชาติไทยร้อยละ ร้อย จำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 2,077 ครัวเรือน ดังตารางที่ 2.2

ตารางที่ 2.2 จำนวนครัวเรือนและประชากร แยกตามหมู่บ้าน

ชื่อหมู่บ้าน	หมู่ที่	จำนวน ครัวเรือน	จำนวน ประชากร	ชาย	หญิง	หมายเหตุ
บ้านโคกสะอาด	1	237	797	394	403	
บ้านโคกสะอาด	2	153	517	254	263	
บ้านโคกสะอาด	3	285	791	365	426	
บ้านโคกสะอาด	4	116	398	206	192	
บ้านโคกสะอาด	5	211	751	374	377	
บ้านโคกสะอาด	6	192	579	287	292	
บ้านท่าเตียน	7	106	406	209	197	
บ้านซับหินเพลิง	8	165	488	239	249	
บ้านหน้าผา	9	118	322	172	150	
บ้านกุ่มกั้ง	10	158	516	257	259	
บ้านซับหินเพลิง	11	160	531	268	263	
บ้านดาศลิภิรมย์	12	78	237	122	115	
บ้านโคกสะอาด	13	98	333	155	178	
	รวม	2,077	6,666	3,302	3,364	

ที่มา : สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกสะอาด (2560)



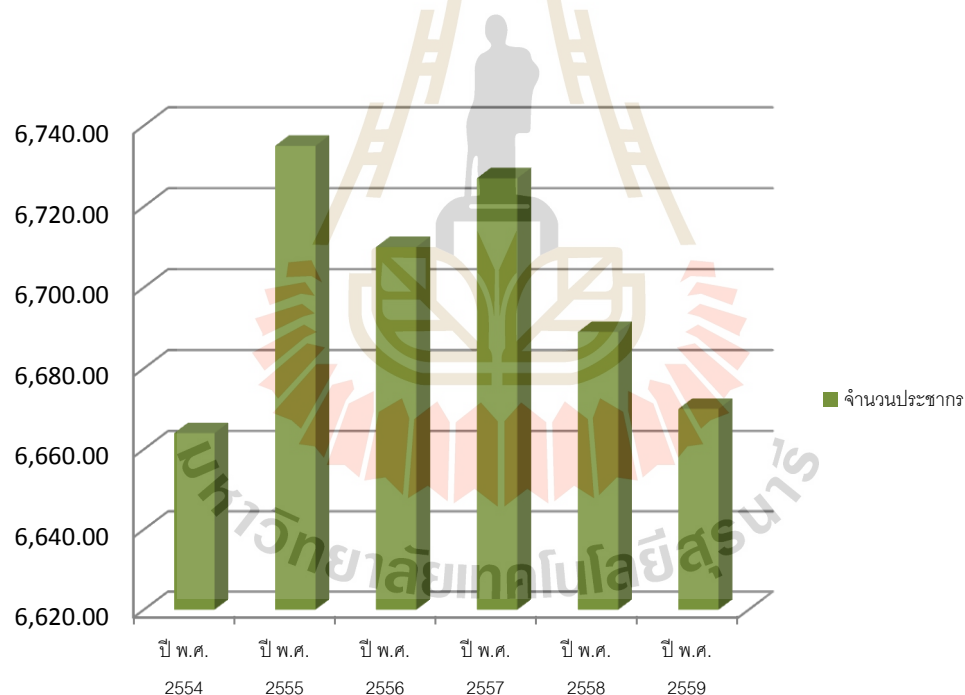
รูปที่ 2.2 จำนวนประชากร แยกตามหมู่บ้านในเขตเทศบาล

ที่มา : สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกสะอาด

ตารางที่ 2.3 เปรียบเทียบข้อมูลย้อนหลัง 6 ปี (ปี 2554 - 2559)

จำนวนประชากร					หมายเหตุ
ลำดับ ที่	ปี พ.ศ.	ชาย	หญิง	รวม	
1	2554	3,297	3,367	6,664	
2	2555	3,332	3,403	6,735	
3	2556	3,316	3,394	6,710	
4	2557	3,338	3,389	6,727	
5	2558	3,322	3,367	6,689	
6	2559	3,300	3,370	6,670	

ที่มา : สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกสะอาด (2554-2559)



รูปที่ 2.3 เปรียบเทียบข้อมูลย้อนหลัง 6 ปี

ที่มา : สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกสะอาด (2554-2559)

ศาสนา

ประชาชนนับถือศาสนาพุทธ ร้อยละ 100 ของจำนวนประชากรทั้งหมด ในเขตเทศบาลมี
วัด จำนวน 8 แห่ง

1. วัดศรีมงคล (วัดใน) หมู่ที่ 2
2. วัดราษฎร์บำรุง (วัดนอก) หมู่ที่ 6
3. วัดชัยหินเพลิง หมู่ที่ 8
4. วัดหน้าผาโบสุวรรณ หมู่ที่ 9
5. วัดใหม่ศรีโสภณ หมู่ที่ 10
6. วัดชัยกู่กั้ง หมู่ที่ 10
7. วัดหนองสะแกสี หมู่ที่ 11
8. วัดตากลัภิรมย์ หมู่ที่ 12

ระบบสาธารณูปโภค

1. การสื่อสาร
 - 1.1 จำนวนโทรศัพท์ส่วนบุคคล (โทรศัพท์มือถือ ประมาณ 4,600 หมายเลข)
 - 1.2 ที่ทำการไปรษณีย์โทรเลข 1 แห่ง
2. การไฟฟ้า
 - 2.1 จำนวนครัวเรือนที่ใช้ไฟฟ้า ครอบคลุมครัวเรือน
 - 2.2 ไฟฟ้าสาธารณะมีทั้งหมด 650 จุด ครอบคลุมถนนทั้งหมด 82 สาย
3. การประปา
 - 3.1 ใช้น้ำจากประปาส่วนภูมิภาค 1,055 ครัวเรือน
 - 3.2 ใช้น้ำจากประปาหมู่บ้าน/ประปาเชิงพาณิชย์ 903 ครัวเรือน
 - 3.3 ใช้น้ำจากแหล่งน้ำธรรมชาติ/บ่อน้ำตื้น/บ่อน้ำบาดาล 119 ครัวเรือน

ระบบการศึกษา

ในพื้นที่เทศบาลตำบลโคกสะอาด มีโรงเรียนในระดับประถมศึกษา จำนวน 2 แห่ง ระดับประถมศึกษาและ มัธยมศึกษา จำนวน 1 แห่ง และมีศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 3 แห่ง ดังตารางที่

ตารางที่ 2.4 จำนวนนักเรียนแยกตามประเภทของสถานศึกษา

ชื่อสถานศึกษา	จำนวน (แห่ง)	จำนวนนักเรียน					รวม	จำนวน ครู
		ก่อนวัย เรียน	อนุบาล	ป.1- ป.4	ป.5 - ป.6	ม.1-ม.3		
1.ศูนย์พัฒนาเด็ก เทศบาลตำบลโลก สะอาด	3	68	-	-	-	-	68	6
2. โรงเรียนชุมชน บ้านโลกสะอาด (สพฐ.)	1	-	38	92	49	98	277	22
3. โรงเรียนบ้าน ชัยหินเพลิง (สพฐ.)	1	-	17	14	4		35	3
4. โรงเรียนบ้าน หนองสะแกสี (สพฐ.)	1	-	21	30	16		67	4
รวม	6	68	76	136	69		447	35

ที่มา : ฐานข้อมูลฝ่ายการศึกษาเทศบาลตำบลโลกสะอาด (2560)

การสาธารณสุข

1. ศูนย์สาธารณสุข จำนวน 1 แห่ง
2. คลินิกเอกชน จำนวน 1 แห่ง
3. บุคลากรทางแพทย์ที่ปฏิบัติงานในสถานพยาบาลทุกแห่ง ทุกสังกัด ในเขต พื้นที่
 - พนักงานอนามัย จำนวน 8 คน
 - อสม. จำนวน 132 คน

เส้นทางคมนาคม การสัญจร

การคมนาคม การสัญจร การคมนาคมระหว่างเทศบาลตำบลโลกสะอาด กับจังหวัด เพชรบูรณ์ มีระยะทางห่างกันประมาณ 120 กิโลเมตร ใช้เวลาเดินทางประมาณ 1.5 ชั่วโมงโดยทางรถยนต์และจากเทศบาลถึง อำเภอศรีเทพ ระยะทางประมาณ 2 กิโลเมตร ใช้เวลาเดินทางประมาณ

5 นาที โดยทางรถยนต์ เป็นถนนลาดยางแอสฟัลท์ ตลอดสาย สำหรับเส้นทางการคมนาคมสัญจรในเขตเทศบาลตำบลโคกสะอาดนั้นส่วนมากเป็นถนนถนนลาดยางแอสฟัลท์ รองลงมาเป็นถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก ถนนหินคลุก ถนนดิน ยานพาหนะส่วนใหญ่ในเขตเทศบาลได้แก่รถจักรยานยนต์ รถยนต์ส่วนบุคคล รถบรรทุกพืชผลทางการเกษตร

2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปัญญา ผันดอนดู (2555) ได้ศึกษาความพึงพอใจการก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนนในตำบลหินลาด อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา ได้ใช้แบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลความพึงพอใจในด้านข้อมูลการให้บริการ การอำนวยความสะดวก การบำรุงรักษาคุณภาพของถนน การจัดการก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนน ความปลอดภัย และการมีส่วนร่วมของประชาชน ผลการวิเคราะห์พบว่าความพึงพอใจด้านการจัดการก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนน อยู่ในระดับมาก ในขณะที่ความพึงพอใจด้านอื่นๆอยู่ในระดับปานกลาง

อารี ลือกลาง (2555) ได้ศึกษาระดับความพึงพอใจและความคาดหวังในการให้บริการของบุคลากรกองประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหนือ อำเภอนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและความคาดหวังในการให้บริการของบุคลากร กองประปา ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม ผลการศึกษาพบว่ามีความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

อมรรัตน์ บุตรเจริญ (2555) ได้ศึกษาระดับประสิทธิภาพการบริหารงานด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลหนองแซง อำเภอนองแซง จังหวัดสระบุรี ทำการประเมินจำแนกรายด้านโครงสร้างพื้นฐานทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านถนน ด้านระบบไฟฟ้าแสงสว่าง ด้านระบบประปา ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ “มาก” ต่อการบริหารงานด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลหนองแซง อำเภอนองแซง จังหวัดสระบุรี โดยระดับที่ 1 พึงพอใจด้านถนน ท่านและครอบครัวได้รับความสะดวกสบาย ด้านความปลอดภัย ในการเดินทางสัญจรไป-มา เพิ่มมากขึ้น และมีความพึงพอใจระดับสุดท้าย ด้านระบบประปา โครงการก่อสร้างระบบประปาที่เทศบาลจัดทำขึ้นได้มาตรฐาน สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้จริง สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้

วาทิตต์ เรียมริมมะดัน (2556) ได้ศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านไฟฟ้าสาธารณะสูงที่สุดรองลงมาเป็นด้านถนน ด้านน้ำประปา และด้านทางระบายน้ำมีความพึงพอใจต่ำที่สุด ด้านถนนมีความพึงพอใจเกี่ยวกับความเพียงพอของ ถนนกับความจำเป็นในการสัญจรสูงที่สุด ด้านน้ำประปามีความพึงพอใจเกี่ยวกับขนาดท่อส่ง น้ำประปามีความเหมาะสมสูงที่สุด ด้านไฟฟ้าสาธารณะมีความพึงพอใจเกี่ยวกับจุดติดตั้งไฟฟ้า สาธารณะมีความเหมาะสมสูงที่สุด ด้านทางระบายน้ำมีความพึงพอใจเกี่ยวกับประเภทของทาง ระบายน้ำมีความเหมาะสมสูงที่สุด

ณัฐพงษ์ ชุ่มชื่นสกุลสุข (2556) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของงานกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา ตามความคิดเห็นและคำแนะนำของประชาชน จำนวน 385 คน ผลการศึกษาพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ มีความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี และโครงการก่อสร้างถนน โครงการปรับปรุงซ่อมแซมถนน โครงการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะ การดูแลซ่อมแซมปรับปรุงระบบไฟฟ้าสาธารณะ โครงการก่อสร้างระบบประปาหมู่บ้าน โครงการซ่อมแซมระบบประปาหมู่บ้าน และการพัฒนาแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ปรีชญา กิตาสัง (2557) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอนองแคะ จังหวัดสระบุรี 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารงาน โครงสร้างพื้นฐาน ด้านความพึงพอใจในความโปร่งใสและตรวจสอบได้ ด้านบุคลากร กองช่างหรือส่วนโยธา และด้านความพึงพอใจต่องานก่อสร้างและสาธารณูปโภค (หลังจากตรวจรับงานโครงสร้างพื้นฐาน) ตัวอย่างจำนวน 400 คน ผลการศึกษาพบว่าระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด 4 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากมี 14 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มี 1 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

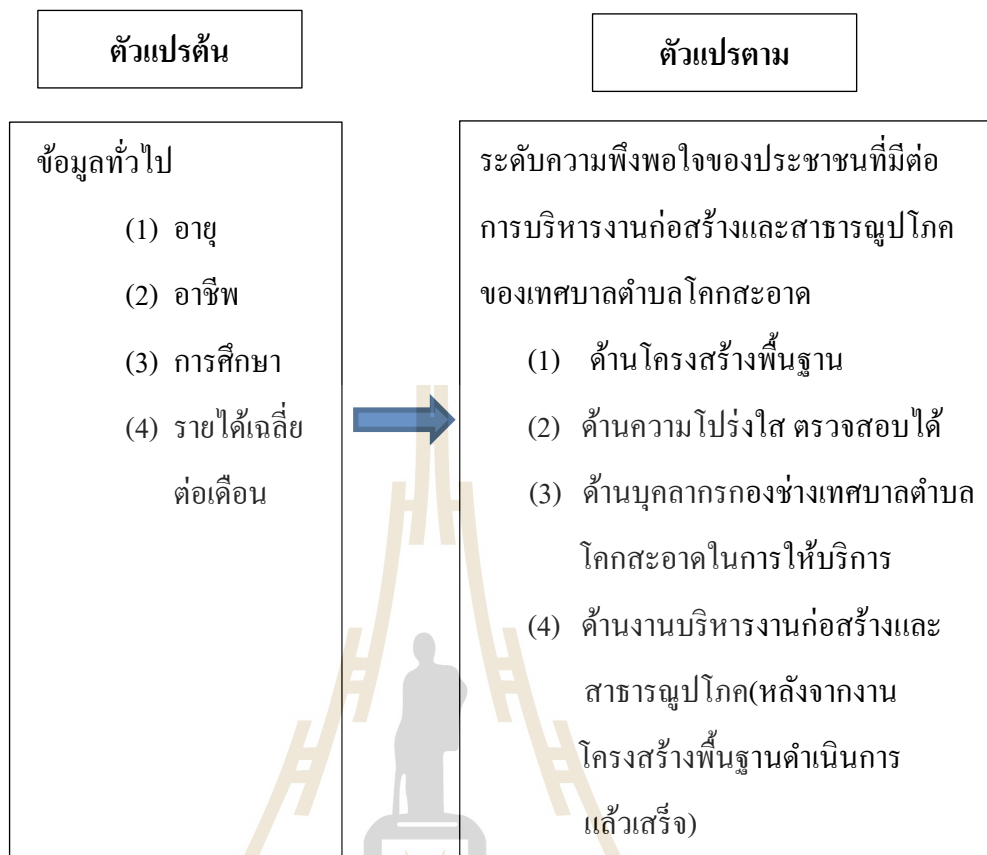
เสาวรัตน์ บุญรานนท์ และ อารดา ลิขิตวัฒน์ (2557) ได้ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอกวนขนุน จังหวัดพัทลุง 7 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สาธารณูปโภค ด้านสาธารณสุข ด้านสังคม/สวัสดิการ และด้านการศึกษา ตัวอย่างจำนวน 350 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือค่าความถี่ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและใช้การทดสอบค่าที่ผลการวิจัย ผลการศึกษาพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมาก (3.60 ± 0.60) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจ ของผู้รับบริการอยู่ในระดับพอใจมาก 6 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ (3.71 ± 0.52) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (3.64 ± 0.51) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (3.55 ± 0.49) ด้านสาธารณสุข (3.81 ± 0.52) ด้านสังคม/สวัสดิการ (3.74 ± 0.52) และ ด้านการศึกษา (3.74 ± 0.51) และระดับพอใจปานกลาง 1 ด้าน คือด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สาธารณูปโภค (3.00 ± 0.71) นอกจากนี้มีข้อเสนอแนะให้ปรับปรุงระบบน้ำทั้งปริมาณและคุณภาพ(น้ำดื่ม) สภาพถนน ระบบไฟฟ้าส่องสว่างข้างทางและในครัวเรือน และระบบการดูแลซ่อมแซมอย่างสม่ำเสมอ

สรุป จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐาน และการศึกษาคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้านถนน ไฟฟ้า ประปา เป็นต้น ผู้วิจัยเห็นว่านอกจากโครงสร้างพื้นฐาน และการศึกษาคุณภาพการให้บริการดังกล่าวควรเพิ่มเติมด้านความโปร่งใสตรวจสอบได้ ด้านบุคลากรในการให้บริการ ด้านงานบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค (หลังจากงานโครงสร้างพื้นฐานดำเนินการแล้วเสร็จ) รวมถึงการจัดทำแผนพัฒนาเพื่อปรับปรุงและพัฒนาการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค จึงได้นำไปกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย

2.9 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิด ซึ่งจะนำมาประยุกต์ใช้กับงานวิจัย แสดงในรูปที่ 2.4 ดังนี้



รูปที่ 2.4 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา
ที่มา : ปรับปรุงจาก นายปรัชญากร คีสาลัง (2557)

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภคของเทศบาลตำบลโคกสะอาด อำเภอศรีเทพ จังหวัดเพชรบูรณ์ มีวิธีในการดำเนินการวิจัยดังนี้

3.1 วิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีรูปแบบของการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งมีวิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในรูปแบบของการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือ เพื่อรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยกลุ่มเป้าหมายดังกล่าว ได้เน้นเฉพาะผู้ที่อาศัยอยู่เขตพื้นที่การปกครองของเทศบาลตำบลโคกสะอาด อำเภอศรีเทพ จังหวัดเพชรบูรณ์ เนื่องจากเป็นกลุ่มที่ได้ใช้ประโยชน์จากการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภคประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ (1) ความพึงพอใจในการบริหารงานโครงสร้างพื้นฐาน(งานก่อสร้างและสาธารณูปโภค) เช่นงานถนน ไฟฟ้าแสงสว่าง ประปา เป็นต้น (2) ความพึงพอใจในด้านความโปร่งใส ตรวจสอบได้ (3) ความพึงพอใจในบุคลากรกองช่างในการให้บริการ และ(4) ความพึงพอใจต่องานก่อสร้างและสาธารณูปโภค (หลังจากงานโครงสร้างพื้นฐานดำเนินการแล้วเสร็จ) โดยมีขั้นตอนของการดำเนินงานวิจัย ดังนี้

1. ศึกษางานวิจัย แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องทั้งจากหนังสือ และบทความทางวิชาการ เพื่อเรียบเรียงความสำคัญของปัญหาการวิจัย
2. กำหนดวัตถุประสงค์ และสมมุติฐานงานวิจัย
3. พัฒนารอบแนวคิดงานวิจัย
4. ระบุประชากรเป้าหมายที่จะทำการศึกษา กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง รวมทั้งเลือกสถานที่ที่จะทำการวิจัย
5. สร้างและพัฒนาเครื่องมือแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูลสำหรับการวิจัย รวมทั้งหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ
6. เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง
7. วิเคราะห์ข้อมูล และทดสอบสมมุติฐานงานวิจัย
8. สรุปผลการวิจัย และอภิปรายผลที่ได้จากการวิจัย

9. นำเสนอข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย เพื่อเป็นแนวทางในการนำไปใช้ประโยชน์และพัฒนาแผนการบริหารจัดการต่อไป

3.2 วิธีดำเนินการวิจัย

3.2.1 ประชากร

กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลโคกสะอาด อำเภอศรีเทพ จังหวัดเพชรบูรณ์ คือ ผู้ที่อาศัยอยู่เขตพื้นที่การปกครองของเทศบาลตำบลโคกสะอาด อำเภอศรีเทพ จังหวัดเพชรบูรณ์ มีจำนวนประชากรรวม 6,666 คน (สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกสะอาด, 2560)

3.2.2 ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง และการสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มเป้าหมายทราบจำนวนประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ 6,666 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ได้จากการคำนวณด้วยสูตรของ Taro Yamane (1973) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

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

โดยที่ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

N = ขนาดของประชากร

E = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ (0.10)

$$\text{แทนค่าสูตร } n = \frac{6,666}{1+6,666(0.10)^2} = 98 \text{ คน}$$

โดยที่ในการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างนั้นได้ให้ความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้เท่ากับ 0.10 ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 90 ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำ 98 ตัวอย่าง อย่างไรก็ตาม เพื่อให้ผลการศึกษาที่ได้รับจากกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มมาสามารถใช้อธิบายกลุ่มประชากรเป้าหมายได้อย่างถูกต้อง และเพื่อเป็นการเพิ่มความเที่ยงตรงของข้อสรุปที่จะได้รับจากตัวอย่าง จึงจำเป็นที่จะต้องมีการสุ่มตัวอย่างประชาชนอย่างเป็นสัดส่วน เพื่อจะได้เป็นการกระจายกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมทั่วเทศบาลตำบลโคกสะอาด และไม่ให้มีการกระจุกตัวอยู่ในเขตพื้นที่

ใดพื้นที่หนึ่งมากเกินไปการเลือกกลุ่มตัวอย่างจากประชากร เพื่อให้ได้ตัวแทนที่ดีของประชากร เป้าหมายแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็นด้วยวิธีเฉพาะเจาะจง เนื่องจากเป็นประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่การปกครองของเทศบาลตำบลโคกสะอาด อำเภอศรีเทพ จังหวัดเพชรบูรณ์ โดยเก็บ 206 ตัวอย่าง

3.2.3 สถานที่เก็บข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดสถานที่ทำการวิจัยเป็นพื้นที่ในเขตพื้นที่การปกครอง เทศบาลตำบลโคกสะอาด อำเภอศรีเทพ จังหวัดเพชรบูรณ์ ระยะเวลาเก็บข้อมูล 7 เดือน

3.3 เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ อายุ อาชีพ การศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด แบบตรวจสอบรายการ (Checklist) วัดตัวแปรแบบมาตรานาม(Nominal Scale)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ ข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค ได้แก่ (1) ความพึงพอใจในการบริหารงานโครงสร้างพื้นฐาน(งานก่อสร้างและสาธารณูปโภค) เช่น งานถนน ไฟฟ้าแสงสว่างประปา เป็นต้น (2) ความพึงพอใจในด้านความโปร่งใส ตรวจสอบได้ (3) ความพึงพอใจในบุคลากรกองช่างในการให้บริการ และ(4)ความพึงพอใจต่องานก่อสร้างและสาธารณูปโภค(หลังจากงานโครงสร้างพื้นฐานดำเนินการแล้วเสร็จ)

แบบสอบถามในส่วนที่ 2 มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (Close ended question) แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) วัดตัวแปรแบบอันตรภาค (Interval Scale) โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ตาม Likert Scale ซึ่งแสดงถึงระดับความพึงพอใจในแต่ละข้อคำถาม มี 5 ระดับ ดังนี้ (เพ็ญแข แสงแก้ว, 2541)

ระดับคะแนน 5	หมายถึง	ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
ระดับคะแนน 4	หมายถึง	ความพึงพอใจในระดับมาก
ระดับคะแนน 3	หมายถึง	ความพึงพอใจในระดับปานกลาง
ระดับคะแนน 2	หมายถึง	ความพึงพอใจในระดับน้อย
ระดับคะแนน 1	หมายถึง	ความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

สำหรับการกำหนดเกณฑ์ในการวัดระดับความพึงพอใจนั้น ใช้วิธีการนำคะแนนสูงสุดลบคะแนนต่ำสุด และหารด้วยจำนวนชั้น ตามหลักสถิติการวัดการกระจายข้อมูล เพื่อให้ได้ความกว้างของอันตรภาคชั้น (กัลยา วานิชบัญชา, 2546) โดยมีสูตรการคำนวณดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ช่วงความกว้างของข้อมูลในแต่ละชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

การกำหนดเกณฑ์ดังกล่าว ได้ความกว้างของชั้น เท่ากับ 0.80 สามารถนำมากำหนดเกณฑ์โดยละเอียดมากยิ่งขึ้นในการอธิบายความหมายของระดับความพึงพอใจ ของกลุ่มตัวอย่าง ตามช่วงคะแนน ดังนี้

ช่วงคะแนน 4.21– 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ช่วงคะแนน 3.41– 4.20 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมาก

ช่วงคะแนน 2.61– 3.40 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ช่วงคะแนน 1.81– 2.60 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อย

ช่วงคะแนน 1.00 – 1.80 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเป็นลักษณะแบบสอบถามที่เป็นแบบเปิด (Open ended question) เพื่อเปิดโอกาสให้กลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นที่เป็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเรื่องวิจัยอย่างเป็นอิสระ

3.4 การสร้างและหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ

1. ศึกษาค้นคว้าเอกสาร งานวิจัย และแนวคิดเกี่ยวกับงานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค ได้แก่ (1) ความพึงพอใจในการบริหารงานโครงสร้างพื้นฐาน (งานก่อสร้างและสาธารณูปโภค) เช่น งานถนน ไฟฟ้าแสงสว่าง ประปา เป็นต้น (2) ความพึงพอใจในด้านความ โปร่งใส ตรวจสอบได้ (3) ความพึงพอใจในบุคลากรกองช่างในการให้บริการ และ (4) ความพึงพอใจต่องานก่อสร้าง และสาธารณูปโภค (หลังจากงานโครงสร้างพื้นฐานดำเนินการแล้วเสร็จ)
2. กำหนดกรอบและขอบเขตของแบบสอบถาม โดยให้มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และสมมุติฐานของงานวิจัย โดยเรียงลำดับตามลักษณะของคำถามและแยกเป็นหมวดหมู่ตามแนวคิดของงานวิจัย
3. สุ่มตัวอย่างเพื่อสัมภาษณ์กลุ่มประชาชนในพื้นที่ เพื่อให้ได้คำตอบในการนำมาเป็นแนวทางในการตั้งคำถามและการปรับปรุงคำถามในแบบสอบถามให้ถูกต้อง
4. สร้างแบบสอบถามตามกรอบและขอบเขตที่ได้ตั้งไว้ โดยมีแนวทางการตั้งคำถามตามที่ได้สรุปจากข้อที่ 3

5. นำแบบสอบถามไปปรึกษาผู้ทรงคุณวุฒิ ที่มีความเชี่ยวชาญในด้านที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยซึ่งมีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และมีประสบการณ์ จำนวน 3 ท่าน ได้แก่ (1)รองศาสตราจารย์ ดร.ขวัญกมล ดอนขวา อาจารย์ประจำสาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี (2) ดร.เจน จันทรสภาแสน อาจารย์ประจำสาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ และ(3) นายอนุวรรตน์ เขี่ยมแสงทอง ปลัดเทศบาลตำบลโคกสะอาด เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาและข้อคำถามในแต่ละข้อให้เป็นไปตามจุดประสงค์ของงานวิจัยด้วยค่า IOC (Index of Item Objective Congruence) โดยให้เกณฑ์ในการพิจารณาข้อคำถาม ดังนี้ (สุรพงษ์ คงสัตย์ และธีรชาติ ธรรมวงศ์,ออนไลน์,2551)

ให้คะแนน +1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์

ให้คะแนน 0 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์

ให้คะแนน -1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์

ในการพิจารณาค่าความเที่ยงตรง มีหลักการดังนี้

1. ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.05 – 1.00 มีค่าความเที่ยงตรงใช้ได้

2. ข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.05 ต้องปรับปรุงยังใช้ได้

สรุปได้ดังตารางที่ 3.1 ดังนี้

ตารางที่ 3.1 ค่าความน่าเชื่อถือแต่ละข้อคำถามในแบบสอบถามที่คำนวณได้จากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน

ปัจจัย	จำนวนข้อคำถามทั้งหมด	จำนวนข้อคำถามที่ผ่านเกณฑ์ตั้งแต่ 0.50 – 1.00
ด้านการบริหารงานโครงสร้างพื้นฐาน (งานก่อสร้างและสาธารณูปโภค)	10 ข้อ	10 ข้อ
ด้านความพึงพอใจในความโปร่งใสตรวจสอบได้	5 ข้อ	5 ข้อ
ด้านบุคลากรกองช่างในการให้บริการ	4 ข้อ	4 ข้อ
ด้านความพึงพอใจต่องานก่อสร้างและสาธารณูปโภค (หลังจากงานโครงสร้างพื้นฐานดำเนินการแล้วเสร็จ)	4 ข้อ	4 ข้อ
รวม	23 ข้อ	23 ข้อ

ที่มา:จากการคำนวณ

จากตารางที่ 2.4 การหาค่าความน่าเชื่อมั่นแต่ละข้อคำถามในแบบสอบถามที่คำนวณได้จากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ผลลัพธ์ที่ได้จากข้อคำถามทั้งหมด 23 ข้อคำถามที่มีค่าความเชื่อมั่นผ่านเกณฑ์ตั้งแต่ 0.50 – 1.00 ทั้งหมดเป็นจำนวน 23 ข้อ โดยค่าคะแนนอยู่ในช่วงระหว่าง 0.67 – 1.00 มากกว่าเกณฑ์ 0.50

6. สร้างแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปใช้จริงในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมาย

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลโคกสะอาด อำเภอศรีเทพ จังหวัดเพชรบูรณ์ ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมทั้งข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative data) และข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative data) จากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data sources) และแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data sources) ดังต่อไปนี้

3.5.1 แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ เป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับ แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและทฤษฎีอื่น ๆ รวมถึงการรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการสืบค้นและค้นคว้าพื้นฐานดำเนินการแล้วเสร็จ โดยเก็บรวบรวมจากเอกสาร และบทความ ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากหน่วยงานภาครัฐ และเอกชน อีกทั้งรวบรวมข้อมูลจากเว็บไซต์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

3.5.2 แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ เป็นข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากพื้นที่เป้าหมาย รวมทั้งสิ้น 206 คนโดยกลุ่มตัวอย่างเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตการปกครองของเทศบาลตำบลโคกสะอาด อำเภอศรีเทพ จังหวัดเพชรบูรณ์ ทำการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) ทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างจากประชากร เพื่อให้ได้ตัวแทนที่ดีของประชากรเป้าหมาย จำนวน 206 ตัวอย่าง

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลโคกสะอาด อำเภอศรีเทพ จังหวัดเพชรบูรณ์ เป็นการวิเคราะห์เชิงปริมาณโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการออกแบบสอบถามตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ สรุปได้ดังนี้

- 3.6.1 การวิเคราะห์ข้อมูลในแบบสอบถามส่วนที่ 1 ซึ่งเป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ได้แก่ การหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (percentage)
- 3.6.2 การวิเคราะห์ข้อมูลในแบบสอบถามส่วนที่ 2 ซึ่งเป็นลักษณะที่เกี่ยวกับระดับของความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภคของเทศบาลตำบลโคกสะอาด อำเภอศรีเทพ จังหวัดเพชรบูรณ์ วิเคราะห์โดยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ได้แก่การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
- 3.6.3 วิเคราะห์ข้อมูลในแบบสอบถามส่วนที่ 3 ซึ่งเป็นข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis)
- 3.6.4 การทดสอบสมมติฐาน

H : ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านระดับการศึกษามีผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจในการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภคของเทศบาลตำบลโคกสะอาด อำเภอศรีเทพ จังหวัดเพชรบูรณ์ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ด้วยการวิเคราะห์ค่าสถิติ F-Test

บทที่ 4

ผลการศึกษาและวิเคราะห์ผล

ผลการวิเคราะห์เรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภคของเทศบาลตำบลโคกสะอาด อำเภอศรีเทพ จังหวัดเพชรบูรณ์ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้เครื่องมือแบบสอบถาม จำนวน 206 ตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ สมาชิกสภาท้องถิ่น กำนัน-ผู้ใหญ่บ้าน ประชาชนในเขตพื้นที่การบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภคของเทศบาลตำบลโคกสะอาด อำเภอศรีเทพ จังหวัดเพชรบูรณ์จากข้อมูลที่เก็บมาได้นั้นได้นำมาประมวลผลและวิเคราะห์ผล ดังนี้

- 4.1 ผลวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 4.2 ผลวิเคราะห์ด้านการบริหารโครงสร้างพื้นฐาน (งานก่อสร้างและสาธารณูปโภค)
- 4.3 ผลวิเคราะห์ด้านความพึงพอใจในความโปร่งใสและตรวจสอบได้
- 4.4 ผลวิเคราะห์ด้านบุคลากรกองช่างในการให้บริการ
- 4.5 ผลวิเคราะห์ด้านความพึงพอใจต่องานก่อสร้างและสาธารณูปโภค (หลังจากงานโครงสร้างพื้นฐานดำเนินการแล้วเสร็จ)
- 4.6 ผลการทดสอบสมมติฐาน
- 4.7 แผนพัฒนาเทศบาลตำบลโคกสะอาด ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

4.1 ผลวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 จำนวนร้อยละของประชากรจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
อายุ		
20-24 ปี	13	6.3
25-59 ปี	20	9.7
30-34 ปี	46	22.3
35-39 ปี	32	15.5
40-44 ปี	27	13.0
45-49 ปี	26	12.6
50 ปีขึ้นไป	42	20.4
รวม	206	100

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพ		
รับราชการ/พนักงานของรัฐ	44	21.2
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	15	7.3
พนักงานบริษัทเอกชน	14	6.8
เกษตรกร	54	26.2
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	33	16.2
รับจ้างทั่วไป	38	18.4
อื่นๆ	8	3.9
รวม	206	100.00
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	41	19.9
ต่ำกว่าหรือเทียบเท่ากับมัธยมศึกษาตอนต้น	43	20.9
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือ ปวช.	39	18.9
อนุปริญญาหรือ ปวส.	39	18.9
ปริญญาตรี	40	19.4
สูงกว่าปริญญาตรี	4	1.9
รวม	206	100.00
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
น้อยกว่า 5,000 บาท	41	19.9
ระหว่าง 5,000-9,999 บาท	73	35.4
ระหว่าง 10,000-14,999 บาท	44	21.4
ระหว่าง 15,000-19,999 บาท	33	16.0
ระหว่าง 20,000-24,999 บาท	8	3.9
ระหว่าง 25,000 บาท ขึ้นไป	7	3.4
รวม	206	100.00

ที่มา: จากผลการสำรวจ พ.ศ. 2560 และการคำนวณ

จากตารางที่ 4.1 สรุปได้ว่ากลุ่มตัวอย่างของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจต่อการบริหารงานก่อนสร้างและสาธารณูปโภค ส่วนใหญ่อายุระหว่าง 30 – 34 ปี จำนวน 46 คน หรือร้อยละ 22.3 มีอาชีพเกษตรกรรมมากที่สุด จำนวน 54 คน หรือร้อยละ 26.2 โดยมีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเทียบเท่ากับมัธยมศึกษาตอนต้น 43 คน หรือร้อยละ 20.9 และส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 5,000 – 9,999 บาท จำนวน 73 คน หรือร้อยละ 35.4

4.2 ผลวิเคราะห์ด้านการบริหารโครงสร้างพื้นฐาน (งานก่อสร้างและสาธารณูปโภค)

ผลการศึกษาข้อมูลด้านการบริหารโครงสร้างพื้นฐาน (งานก่อสร้างและสาธารณูปโภค) โดยวิเคราะห์ในภาพรวมแต่ละตัวแปรที่มีรายละเอียดผลวิเคราะห์ ดังตาราง ที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยร้อยละและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของด้านการบริหารโครงสร้างพื้นฐาน (งานก่อสร้างและสาธารณูปโภค)

ตัวแปรอิสระ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D)	ระดับ ความสำคัญ
ด้านการบริหารโครงสร้างพื้นฐาน(งานก่อสร้างและสาธารณูปโภค)			
เทศบาลมีขั้นตอนการให้บริการด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ได้แก่ ถนน ไฟฟ้า และประปาอย่างชัดเจน	3.96	0.75	มาก
เทศบาลได้อำนวยความสะดวกในการ ติดต่อประสานงานขอรับบริการด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ได้แก่ ถนน ไฟฟ้า และประปา	3.98	0.73	มาก
- ด้านถนน	3.96	0.75	มาก
- ด้านไฟฟ้า	3.99	0.77	มาก
- ด้านประปา	3.83	0.81	มาก
ด้านการบริหารโครงสร้างพื้นฐาน (งานก่อสร้างและสาธารณูปโภค)			
เทศบาลทำงานด้วยความรวดเร็วใน การบริหารงานด้านการขอรับบริการ ในโครงสร้างพื้นฐาน ได้แก่ ถนน	3.90	0.77	มาก

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ตัวแปรอิสระ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D)	ระดับ ความสำคัญ
ไฟฟ้า และประปา			
- ด้านถนน	3.89	0.81	มาก
- ด้านไฟฟ้า	3.96	0.75	มาก
- ด้านประปา	3.77	0.79	มาก
ด้านการบริหารโครงสร้างพื้นฐาน (งานก่อสร้างและสาธารณูปโภค)			
เทศบาลได้มีการจัดสรรงบประมาณ เพื่อพัฒนาและปรับปรุงโครงการด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ได้แก่ ถนน ไฟฟ้า และประปา ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบล โคกสะอาดอย่างพอเพียง	3.86	0.75	มาก
รวม	3.90	0.61	มาก

ที่มา: จากผลการสำรวจ พ.ศ. 2560 และการคำนวณ

จากตารางที่ 4.2 ผลของการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างของผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภคโดยภาพรวมให้ความสำคัญในระดับค่าเฉลี่ยมาก ($\bar{X}=3.90$) โดยประเด็นเทศบาลมีขั้นตอนการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ได้แก่ ถนน ไฟฟ้าและประปาอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นลำดับแรก ($\bar{X}=3.96$) รองลงมาคือ เทศบาลได้อำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงานขอรับบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ได้แก่ ถนน ไฟฟ้าและประปา ($\bar{X}=3.92$) และ เทศบาลทำงานด้วยความรวดเร็วในการบริหารงานด้านการขอรับบริการในโครงสร้างพื้นฐาน ได้แก่ ถนน ไฟฟ้า และประปา ($\bar{X}=3.87$) ตามลำดับ

อีกทั้งยังพบว่า เทศบาลได้อำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงานขอรับบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ได้แก่ ถนน ไฟฟ้า และประปา นั้น ประชาชนมีความพึงพอใจรวม 3.89 (ระดับมาก) โดย มีความพึงพอใจด้านไฟฟ้า ถนน และด้านประปา ด้วยระดับความพึงพอใจ 3.99 3.96 และ 3.83 ตามลำดับ

นอกจากนี้ ด้านการบริหารโครงสร้างพื้นฐาน (งานก่อสร้างและสาธารณูปโภค) เทศบาลทำงานด้วยความรวดเร็วในการบริหารงานด้านการขอรับบริการในโครงสร้างพื้นฐาน ได้แก่ ถนน

ไฟฟ้า และประปา นั้น ประชาชนมีความพึงพอใจรวม 3.90 (ระดับมาก) โดย มีความพึงพอใจด้านไฟฟ้า ถนน และด้านประปา ด้วยระดับความพึงพอใจ 3.96 3.89 และ 3.77 ตามลำดับ

4.3 ผลวิเคราะห์ด้านความพึงพอใจในความโปร่งใสและตรวจสอบได้

ผลการศึกษาข้อมูลด้านความพึงพอใจในความโปร่งใสและตรวจสอบได้โดยวิเคราะห์ในภาพรวมแต่ละตัวแปร มีรายละเอียดผลวิเคราะห์ดังตาราง 4.3

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยร้อยละและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของด้านความพึงพอใจในความโปร่งใสและตรวจสอบได้

ตัวแปรอิสระ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D)	ระดับ ความสำคัญ
ด้านความพึงพอใจในความโปร่งใสและตรวจสอบได้			
เทศบาลมีการประชาสัมพันธ์และการนำเสนอข้อมูลแก่ประชาชนด้านนโยบายเกี่ยวกับโครงการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ได้แก่ ถนน ไฟฟ้า และประปา	3.82	0.81	มาก
ด้านความพึงพอใจในความโปร่งใสและตรวจสอบได้			
เทศบาลให้ข้อมูลโครงการก่อสร้างด้านโครงการด้านโครงสร้างพื้นฐานและสม่ำเสมอ	3.75	0.80	มาก
เทศบาลมีการจัดทำประกาศสอบราคา จัดซื้อและจัดจ้างก่อสร้างโครงสร้างพื้นฐานด้าน ถนน ไฟฟ้า และประปา ให้ผู้เกี่ยวข้องรับรู้ทั่วไป	3.68	0.84	มาก
เทศบาลให้ความสำคัญต่อการควบคุมงานก่อสร้างและซ่อมแซมด้านโครงสร้างพื้นฐานให้เป็นไปตามมาตรฐาน	3.79	0.76	มาก
เทศบาลให้โอกาสตัวแทนชุมชนเข้ามาเป็นกรรมการตรวจรับงานก่อสร้างด้านโครงสร้างพื้นฐาน	3.56	0.91	มาก
รวม	3.71	0.69	มาก

ที่มา: จากผลการสำรวจ พ.ศ. 2560 และการคำนวณ

จากตารางที่ 4.3 ผลของการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างของผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภคโดยภาพรวมให้ความสำคัญในระดับค่าเฉลี่ยมาก ($\bar{X} = 3.71$) โดยประเด็นเทศบาลให้ความสำคัญต่อการควบคุมงานก่อสร้างและซ่อมแซมด้านโครงสร้างพื้นฐานให้เป็นไปตามมาตรฐานมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นลำดับแรก ($\bar{X} = 3.79$) รองลงมาคือเทศบาลให้ข้อมูลโครงการก่อสร้างด้านโครงการด้านโครงสร้างพื้นฐานอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 3.75$) และเทศบาลมีการจัดทำประกาศสอบราคาจัดซื้อและจัดจ้างก่อสร้างโครงสร้างพื้นฐานด้าน ถนน ไฟฟ้า และประปาให้ผู้เกี่ยวข้องรับรู้ทั่วไป ($\bar{X} = 3.87$) ตามลำดับ

4.4 ผลวิเคราะห์ด้านบุคลากรกองช่างในการให้บริการ

ผลการศึกษาข้อมูลด้านบุคลากรกองช่างในการให้บริการโดยวิเคราะห์ในภาพรวมแต่ละตัวแปร มีรายละเอียดผลวิเคราะห์ดังตาราง 4.4

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยร้อยละและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของด้านบุคลากรกองช่างในการให้บริการ

ตัวแปรอิสระ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D)	ระดับ ความสำคัญ
ด้านบุคลากรกองช่างในการให้บริการ			
บุคลากรกองช่างของเทศบาลมีความสามารถในการสื่อสารและให้บริการอย่างรวดเร็ว	3.92	0.70	มาก
บุคลากรกองช่างของเทศบาลให้ข้อมูลอย่างถูกต้อง แก่ผู้เข้ามาใช้บริการ	3.99	0.71	มาก
บุคลากรกองช่างของเทศบาลเต็มใจให้บริการแก่ประชาชน	4.03	0.69	มาก
บุคลากรกองช่างมีความเชี่ยวชาญด้านการใช้ระเบียบ ข้อบังคับ กฎเกณฑ์ ในการปฏิบัติหน้าที่	4.05	0.74	มาก
รวม	3.99	0.62	มาก

ที่มา: จากผลการสำรวจ พ.ศ. 2560 และการคำนวณ

จากตารางที่ 4.4 ผลของการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างของผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภคโดยภาพรวมให้ความสำคัญในระดับค่าเฉลี่ยมาก ($\bar{X}=3.99$) โดยประเด็น บุคลากรกองช่างมีความเชี่ยวชาญด้านการใช้ระเบียบ ข้อบังคับ กฎเกณฑ์ ในการปฏิบัติหน้าที่ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรก ($\bar{X}=4.05$) รองลงมาคือ บุคลากรกองช่างของเทศบาลเต็มใจ ให้บริการแก่ประชาชน ($\bar{X}=4.03$) และบุคลากรกองช่างของเทศบาลให้ข้อมูลอย่างถูกต้อง แก่ผู้เข้ารับบริการ ($\bar{X}=3.99$) ตามลำดับ

4.5 ผลวิเคราะห์ด้านความพึงพอใจต่องานก่อสร้างและสาธารณูปโภค (หลังจากงานโครงสร้างพื้นฐานดำเนินการแล้วเสร็จ)

ผลการศึกษาข้อมูลด้านความพึงพอใจต่องานก่อสร้างและสาธารณูปโภค (หลังจากงานโครงสร้างพื้นฐานดำเนินการแล้วเสร็จ) โดยวิเคราะห์ในภาพรวมแต่ละตัวแปร มีรายละเอียดผลวิเคราะห์ดังตาราง 4.5

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยร้อยละและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของด้านความพึงพอใจต่องานก่อสร้างและสาธารณูปโภค(หลังจากงานโครงสร้างพื้นฐานดำเนินการแล้วเสร็จ)

ตัวแปรอิสระ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D)	ระดับ ความสำคัญ
ด้านความพึงพอใจต่องานก่อสร้างและสาธารณูปโภค(หลังจากงานโครงสร้างพื้นฐานดำเนินการแล้วเสร็จ)			
หลังจากงานโครงสร้างพื้นฐานด้านถนนดำเนินการแล้วเสร็จสะท้อนให้เห็นว่าคุณภาพได้มาตรฐานที่ดี	4.05	0.76	มาก
หลังจากงานโครงสร้างพื้นฐานด้านไฟฟ้าดำเนินการแล้วเสร็จสะท้อนให้เห็นว่าคุณภาพได้มาตรฐานที่ดี	4.00	0.73	มาก
หลังจากงานโครงสร้างพื้นฐานด้านประปาดำเนินการแล้วเสร็จสะท้อนให้เห็นว่าคุณภาพได้มาตรฐานที่ดี	3.98	0.75	มาก

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

ตัวแปรอิสระ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D)	ระดับ ความสำคัญ
ด้านความพึงพอใจต่องานก่อสร้างและสาธารณูปโภค(หลังจากงานโครงสร้างพื้นฐาน ดำเนินการแล้วเสร็จ)			
หลังจากงานโครงสร้างพื้นฐานด้าน ประปาดำเนินการแล้วเสร็จสะท้อนให้ เห็นว่าคุณภาพได้มาตรฐานที่ดี	3.98	0.75	มาก
โดยภาพรวมแล้วโครงสร้างพื้นฐาน ของ ถนน ไฟฟ้า และประปา ดำเนิน การแล้วเสร็จสะท้อนให้เห็นว่าคุณภาพ ได้มาตรฐานที่ดี	4.04	0.73	มาก
รวม	4.01	0.67	มาก

ที่มา: จากผลการสำรวจ พ.ศ. 2560 และการคำนวณ

จากตารางที่ 4.5 ผลของการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างของผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภคโดยภาพรวมให้ความสำคัญในระดับค่าเฉลี่ยมาก ($\bar{X}=4.01$) โดยประเด็นหลังจากงานโครงสร้างพื้นฐานด้านถนนดำเนินการแล้วเสร็จสะท้อนให้เห็นว่าคุณภาพได้มาตรฐานที่ดีมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรก ($\bar{X}=4.05$) รองลงมาคือ โดยภาพรวมแล้วโครงสร้างพื้นฐานของ ถนน ไฟฟ้า และประปา ดำเนินการแล้วเสร็จสะท้อนให้เห็นว่าคุณภาพได้มาตรฐานที่ดี ($\bar{X}=4.04$) และหลังจากงานโครงสร้างพื้นฐานด้านไฟฟ้าดำเนินการแล้วเสร็จสะท้อนให้เห็นว่าคุณภาพได้มาตรฐานที่ดี ($\bar{X}=4.00$) ตามลำดับ

4.6 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน : ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านระดับการศึกษาของประชาชนในพื้นที่เทศบาลตำบลโคกสะอาด มีผลกระทบต่อ ระดับความพึงพอใจในการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 4.6 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตัวแปร	ค่าสถิติ F- test	Sig.
หลังจากงานโครงสร้างพื้นฐานด้านถนนดำเนินการแล้วเสร็จสะท้อนให้เห็นว่าคุณภาพได้มาตรฐานที่ดี	0.287	0.920
หลังจากงานโครงสร้างพื้นฐานด้านไฟฟ้าดำเนินการแล้วเสร็จสะท้อนให้เห็นว่าคุณภาพได้มาตรฐานที่ดี	0.207	0.959
หลังจากงานโครงสร้างพื้นฐานด้านประปาดำเนินการแล้วเสร็จสะท้อนให้เห็นว่าคุณภาพได้มาตรฐานที่ดี	0.896	0.483
หลังจากงานโครงสร้างพื้นฐานด้านประปาดำเนินการแล้วเสร็จสะท้อนให้เห็นว่าคุณภาพได้มาตรฐานที่ดี	1.069	0.379
โดยภาพรวมแล้วโครงสร้างพื้นฐานของ ถนน ไฟฟ้า และประปา ดำเนินการแล้วเสร็จสะท้อนให้เห็นว่าคุณภาพได้มาตรฐานที่ดี	0.399	0.849

ที่มา: จากการคำนวณ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐานจากตารางที่ 4.6 สรุปได้ว่า ถึงแม้ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลโคกสะอาด อำเภอศรีเทพ จังหวัดเพชรบูรณ์ มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน แต่ภาพรวมของความพึงพอใจต่องานก่อสร้างและสาธารณูปโภคด้านถนน ไฟฟ้า และประปา เมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ ไม่แตกต่างกัน หมายถึง ประชาชนมีระดับความพึงพอใจในระดับที่ไม่แตกต่างกันนั่นเอง

4.7 แผนพัฒนาเทศบาลตำบลโคกสะอาด ด้านโครงสร้างพื้นฐาน: ถนน ไฟฟ้า และประปา พ.ศ.

2561

4.7.1 ส่วนที่ 1 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน

ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล : ที่ทำการเทศบาลตำบลโคกสะอาด อยู่ทางทิศเหนือของที่ว่าการอำเภอศรีเทพ ตั้งอยู่ เลขที่ 122 หมู่ที่ 3 ตำบลโคกสะอาด อำเภอศรีเทพ จังหวัดเพชรบูรณ์ มีระยะห่าง ประมาณ 2 กิโลเมตร



รูปที่ 4.1 แผนที่สังเขปเทศบาลตำบลโคกสะอาด อำเภอศรีเทพ จังหวัดเพชรบูรณ์
ที่มา: สำนักปลัดเทศบาลตำบลโคกสะอาด (2560)

เขตการปกครอง: ตำบลโคกสะอาด อำเภอศรีเทพ จังหวัดเพชรบูรณ์

ทิศเหนือ ติดต่อ ตำบลพุดาม และภูน้ำหยด อำเภอวิเชียรบุรี

ทิศใต้ ติดต่อ ตำบลสระกรวด อำเภอวิเชียรบุรี

ทิศตะวันออก ติดต่อ ตำบลนาสนุ่น และตำบลศรีเทพ อำเภอศรีเทพ

ทิศตะวันตก ติดต่อ ตำบลประดู่งาม อำเภอศรีเทพ

ในปี พ.ศ. 2560 เทศบาลตำบลโคกสะอาด มีจำนวนประชากรรวม 6,666 คน หรือ 2,077 ครัวเรือน โรงเรียนประถมศึกษา 2 แห่ง โรงเรียนประถมศึกษาและมัธยมศึกษา 1 แห่ง และศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 3 แห่ง โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล 1 แห่ง บริการไฟฟ้า จำนวน 13 หมู่บ้าน ประชากรมีไฟฟ้าใช้ร้อยละ 100 ของพื้นที่ สำหรับประปาส่วนภูมิภาค หมู่ที่ 1-7 / หมู่ที่ 13 ได้ใช้บริการน้ำประปาส่วนภูมิภาค และน้ำประปาของเทศบาลตำบลโคกสะอาด ที่เหลือเป็นประปาหมู่บ้าน

4.7.2 ส่วนที่ 2 ผลการดำเนินงานในปีงบประมาณ พ.ศ. 2557-2560

4.7.2.1 ผลที่ได้รับหรือผลที่สำคัญ

ตามที่เทศบาลได้ดำเนินงานต่างๆ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557-2560 เพื่อแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน และพัฒนาองค์กรให้เกิดความมั่นคงในการพัฒนาเพื่อให้ความเป็นอยู่ของประชาชนดีขึ้น ซึ่งผลจากการดำเนินงานของเทศบาลนั้น ผลที่ได้รับมีดังนี้

1. ประชาชนมีน้ำประปาใช้ทั่วครัวเรือน
2. ประชาชนมีไฟฟ้าใช้ทั่วครัวเรือน
3. ประชาชนมีถนนใช้ในการสัญจรไปมาได้สะดวก
4. ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ ได้รับเงินช่วยเหลือเบี้ยยังชีพทุกคน
5. ประชาชนได้รับความช่วยเหลือในเรื่องที่อยู่อาศัยที่มั่นคงแข็งแรง
6. ประชาชนได้รับความช่วยเหลือจากสาธารณภัย
7. ไม่มีเกิดอาชญากรรมในพื้นที่
8. ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการดำเนินงานต่างๆ ของเทศบาล
9. ประชาชนได้รับบริการจากงานบริการต่างๆ ของเทศบาลด้วยความสะดวก

สำหรับในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ผลที่คาดว่าจะได้รับเพิ่มขึ้น มีดังนี้

1. ประชาชนมีถนนที่มีคุณภาพดีขึ้นสำหรับการสัญจรไปมาในเขตเทศบาล
2. ประชาชนได้รับการฝึกอบรมอาชีพเพื่อนำไปประกอบอาชีพเพิ่มรายได้ให้กับครัวเรือน
3. ชุมชนในเขตเทศบาลมีระบบระบายน้ำเพิ่มมากขึ้น
4. การกำจัดขยะมีประสิทธิภาพมากขึ้น

4.7.2.2. ผลกระทบในการดำเนินงานของเทศบาลปีงบประมาณ พ.ศ. 2557-2560

ส่งผลกระทบต่อชุมชนในเขตเทศบาล ดังนี้

1. การก่อสร้างถนนเพิ่มขึ้นในเขตเทศบาล ทำให้การระบายน้ำได้ช้าเกิดน้ำท่วมขังในบางจุด ทำให้เทศบาลต้องเร่งก่อสร้างรางระบายน้ำเพิ่มขึ้นเพื่อแก้ปัญหาดังกล่าว
2. การพัฒนาเจริญขึ้นทำให้การขยายตัวทางเศรษฐกิจเพิ่มขึ้นไปด้วยส่งผลให้เกิดเป็นชุมชนแออัด ก่อให้เกิดโรคระบาด เช่น ไข้เลือดออก เป็นต้น

3. สรุปปัญหาอุปสรรคการดำเนินงานที่ผ่านมาและแนวทางการแก้ไข ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557-2560

โครงการพัฒนาส่วนใหญ่เป็นโครงการพัฒนาประเภทที่ดิน
สิ่งก่อสร้าง เช่น

- ถนนคอนกรีต เพราะตำบลโคกสะอาดมีพื้นที่กว้างและและมีถนนลูก
ลังจำนวนมาก ไม่สะดวกต่อการคมนาคมและการขนย้ายผลิตผล
ทางการเกษตร
- โครงการในด้านการการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรมประเพณี การกีฬา
และพัฒนาคุณภาพชีวิต มีน้อยเนื่องจากขาดแคลนงบประมาณในการ
พัฒนาโครงการพัฒนาส่วนใหญ่เป็นโครงการพัฒนาประเภทที่ดิน
สิ่งก่อสร้าง

4.7.3 ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์เพื่อพัฒนาท้องถิ่นปีงบประมาณ พ.ศ. 2557-2560

จุดแข็ง	จุดอ่อน
- มีโครงข่ายการคมนาคมที่สามารถติดต่อ ได้ตลอดทั้งท้องถิ่น อำเภอและจังหวัด	- การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน เป็นไปอย่างล่าช้า เพราะมีงบประมาณ จำกัดในการนำไปพัฒนา - ระบบการผลิตน้ำประปายังไม่ได้ มาตรฐาน
โอกาส	อุปสรรค
- พ.ร.บ.การกระจายอำนาจแก่องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นพ.ศ.2542 ได้ทำ ให้ เทศบาล.มีรายได้เพิ่มขึ้นในการ นำไปพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานรวมทั้ง ด้านอื่นๆ	- สภาพภูมิประเทศ ความ เปลี่ยนแปลงจากสภาวะโลกร้อน การเกิดภัยธรรมชาติที่รุนแรง มากขึ้นส่งผลกระทบต่อระบบ โครงสร้างพื้นฐาน ทำให้ถนน ชำรุดเสื่อมโทรมเร็วกว่าปกติ

4.7.4 ส่วนที่ 4 สรุปผลการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานก่อสร้าง และสาธารณูปโภคของเทศบาลตำบลโคกสะอาด อำเภอศรีเทพ จังหวัดเพชรบูรณ์

4.7.4.1 ผลการวิจัย

จากงานวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภคของเทศบาลตำบลโคกสะอาด อำเภอศรีเทพ จังหวัดเพชรบูรณ์ สรุปได้ว่า

1. ประชาชนที่เป็นตัวแทนในงานวิจัยมีความพึงพอใจด้านการบริหารโครงสร้างพื้นฐาน (งานก่อสร้างและสาธารณูปโภค) โดยรวม 3.90 จากคะแนนเต็ม 5 ซึ่งเทศบาลมีขั้นตอนการให้บริการด้านถนน ด้านไฟฟ้า และด้านประปาอย่างชัดเจน ด้วยคะแนนความพึงใจ รวม 3.98 โดยมีประเด็นด้านบริหารงานด้านถนน ด้านไฟฟ้า และด้านประปา มีความพึงพอใจ 3.98 (ด้านถนน 3.96 ด้านไฟฟ้า 3.99 และด้านประปา 3.89)

ในด้านการทำงานของเทศบาลเพื่อการบริหารงานการขอรับบริการจากประชาชนโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ 3.90 (ด้านถนน 3.89 ด้านไฟฟ้า 3.96 และด้านประปา 3.77)

2. เทศบาลได้มีการจัดสรรงบประมาณเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงโครงการโครงสร้างพื้นฐาน ได้แก่ ด้านถนน ด้านไฟฟ้า และด้านประปา อย่างเพียงพอ นั้น พบว่าประชาชนมีระดับความพึงพอใจ 3.86
3. ด้านความพึงพอใจในความโปร่งใสและตรวจสอบได้ด้านโครงสร้างพื้นฐาน (ด้านถนน ด้านไฟฟ้า และด้านประปา) ผลการวิจัยพบว่าโดยภาพรวมประชาชนมีความพอใจ 3.71 โดยมีความพึงพอใจด้านการที่เทศบาลให้โอกาสตัวแทนชุมชนเข้ามาเป็นกรรมการตรวจรับงานก่อสร้างด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของประชาชน 3.56 ส่วนเทศบาลมีการจัดทำประกาศสอบราคาจัดซื้อจัดจ้างให้ผู้เกี่ยวข้องรับรู้มีระดับความพึงพอใจ 3.68 ส่วนด้านการให้ข้อมูลของเทศบาลเกี่ยวกับโครงการก่อสร้างด้านโครงสร้างพื้นฐานอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ นั้น ประชาชนให้ความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ 3.75 นอกจากนี้ความพึงพอใจด้านความโปร่งใสและตรวจสอบได้พบว่าเทศบาลให้ความสำคัญต่อการควบคุมงานก่อสร้างและซ่อมแซมโครงสร้างพื้นฐานให้เป็นไปตามมาตรฐานพบว่าประชาชนให้ความพึงพอใจอยู่ที่ 3.79
4. ด้านบุคลากรกองช่างที่ให้บริการประชาชนเกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐาน ด้านถนน ด้านไฟฟ้า และด้านประปา โดยภาพรวมประชาชนมีระดับความพึงพอใจรวม 3.99 โดยบุคลากรมีความสามารถในการให้บริการ

ด้านการให้ข้อมูลอย่างถูกต้องและบุคลากรมีความสามารถในการสื่อสารนั้น ประชาชนให้ระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 4.05 4.03 3.99 และ 3.92 ตามลำดับ

5. เมื่องานก่อสร้างโครงสร้างพื้นฐาน ได้แก่ ถนน ไฟฟ้า และประปา ดำเนินการเรียบร้อยแล้วประชาชนมีความพึงพอใจโดยภาพรวมเท่ากับ 4.01 โดยประชาชนมีระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพมาตรฐานที่ดีของน้ำประปา 3.98 ด้านไฟฟ้า 4.00 ด้านถนน 4.05

4.7.4.2 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากงานวิจัยเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงแผนพัฒนาโครงการก่อสร้างและสาธารณูปโภคด้านถนน ด้านไฟฟ้า และประปา สรุปได้ดังนี้

1. ประชาชนมีระดับความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ โครงสร้างพื้นฐานใกล้เคียงกับการอำนวยความสะดวกในการประสานงาน แต่พบว่าด้านขั้นตอนการให้บริการมีระดับความพึงพอใจด้านถนน ด้านไฟฟ้า และด้านประปา สูงกว่าการอำนวยความสะดวกของเทศบาล ดังนั้นเทศบาลควรให้ความสำคัญด้านการอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงานขอรับบริการจากประชาชน โดยเทศบาลควรให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องทั้งการดูแลขั้นตอนและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนได้รายงานปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการเป็นรายสัปดาห์และข้อมูลเข้าประชุมประจำเดือนของเทศบาลเพื่อร่วมกันรับรู้ปัญหาและหาทางแก้ไขร่วมกัน ทั้งนี้บุคลากรที่เกี่ยวข้องควรได้รับการฝึกอบรมด้านการบริหารที่ดีจากการจัดอบรมภายในและภายนอกเทศบาล
2. ประชาชนมีความพึงพอใจในความโปร่งใสและตรวจสอบได้ภาพรวมอยู่ที่ระดับ 3.71 ดังนั้นเทศบาลควรให้ความสำคัญด้านการให้ตัวแทนชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมเป็นกรรมการเกี่ยวกับโครงการก่อสร้างและซ่อมแซมถนน ไฟฟ้า และประปาซึ่งมีระดับต่ำกว่า 4.00 อีกทั้งเทศบาลควรจัดทำประกาศสอบราคาจัดซื้อและจัดจ้าง อีกทั้งเทศบาลควรมีการประชาสัมพันธ์ด้านข้อมูลที่เกี่ยวข้องและให้ความสำคัญเรื่องการควบคุมงานเนื่องจากระดับความพึงพอใจในด้านต่างๆ ดังกล่าวข้างต้นน้อยกว่า 4.00

3. เทศบาลควรให้บุคลากรกองช่างเข้ารับการฝึกอบรมด้านการให้บริการประชาชนที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารข้อมูลอย่างถูกต้องและรวดเร็วแก่ประชาชนที่เข้ามารับบริการ เนื่องจากความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบุคลากรกองช่างมีความสามารถในการสื่อสารและการให้ข้อมูลที่ต้องการน้อยกว่า 4.00
4. ระดับความพึงพอใจของประชาชนภายหลังจากงานก่อสร้างและซ่อมแซมโครงสร้างพื้นฐานดำเนินการแล้วเสร็จเท่ากับ 4.01 ซึ่งอยู่ในระดับมาก อย่างไรก็ตามคุณภาพได้มาตรฐานที่ดีด้านน้ำประปามีค่าต่ำกว่า 4.00 ดังนั้นเทศบาลควรให้ความสำคัญด้านมาตรฐานที่ดีของน้ำประปา โดยก็ยังคงให้ความสำคัญด้านคุณภาพมาตรฐานที่ดีด้านไฟฟ้า และด้านถนน อีกด้าน

4.7.5 ส่วนที่ 5 นโยบาย แผนงาน และโครงการด้านโครงสร้างพื้นฐาน : ถนน ไฟฟ้า ประปา

4.7.5.1 นโยบาย : มุ่งให้บริการโครงสร้างพื้นฐานด้านถนน ไฟฟ้า และประปา ในระดับดีมาก

4.7.5.2 แผนงานและโครงการ

4.7.5.2.1 ในปีงบประมาณ 2561 เทศบาลตำบลโคกสะอาด อำเภอศรีเทพ จังหวัดเพชรบูรณ์ มีแผนงานด้านเคหะชุมชนเกี่ยวกับโครงการก่อสร้างถนนและปรับปรุงไหล่ทางรวมทั้งสิ้น 55 โครงการ รวมเป็นเงิน 25.1 ล้านบาท

ส่วนแผนงานด้านไฟฟ้ามีจำนวน 2 โครงการ ได้แก่ การขยายเขตไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะตามถนนในเขตตำบลและจุดเสี่ยงภัยต่างๆ รวมเป็นเงิน 400,000 บาท

ในด้านแผนงานการประปามีโครงการขุดเจาะบ่อบาดาล จัดซื้อและติดตั้งเครื่องกรองน้ำ ก่อสร้างบันไดลงสระน้ำ ซ่อมแซมระบบประปาและอื่นๆเกี่ยวกับระบบประปา รวมทั้งสิ้น 25 โครงการ รวมเป็นเงิน 3.3 ล้านบาท

4.7.5.3 เป้าหมายของโครงการตามแผนงานนโยบาย

1. เป้าหมายขั้นตอนการให้บริการและการอำนวยความสะดวกด้านถนน ด้านไฟฟ้า และด้านประปา โดยภาพรวมของระดับความพึงพอใจ ตั้งเป้าหมายไว้ที่ 4.50
(เดิมระดับความพึงพอใจอยู่ในช่วงระหว่าง 3.77-3.99)
2. เป้าหมายด้านความพึงพอใจในความโปร่งใสและตรวจสอบได้ด้าน ถนน ด้านไฟฟ้า และด้านประปา โดยภาพรวมของระดับความพึงพอใจ ตั้งเป้าหมายไว้ที่ 4.00
(เดิมระดับความพึงพอใจอยู่ในช่วงระหว่าง 3.56-3.79)
3. เป้าหมายด้านบุคลากรกองช่างในการให้บริการด้านถนน ด้านไฟฟ้า และด้านประปา โดยภาพรวมของระดับความพึงพอใจตั้งเป้าหมายไว้ที่ 4.50
(เดิมระดับความพึงพอใจอยู่ในช่วงระหว่าง 3.92-4.05)
4. เป้าหมายด้านความพึงพอใจต่องานก่อสร้างและสาธารณูปโภคภายหลังการดำเนินงานแล้วเสร็จจะตั้งเป้าหมายระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 4.50
(เดิมระดับความพึงพอใจอยู่ในช่วงระหว่าง 3.98-4.05)

4.7.5.4 ปัจจัยที่ทำให้บรรลุตามนโยบาย แผนงาน และโครงการ ด้านงบประมาณ

งบประมาณเป็นปัจจัยหลักในการดำเนินโครงการ ซึ่งการดำเนินให้สำเร็จจะต้องมีการจัดสรรงบประมาณที่เหมาะสมและเพียงพอ นอกจากนั้นจะต้องคำนึงถึงการใช้งบประมาณอย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพ รวมทั้งเกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยต้องพิจารณาถึงผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินโครงการทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และคุณภาพชีวิตของประชาชนที่ดีขึ้น หากเป็นโครงการที่มีผลให้ประชาชนมีความสุขเพิ่มขึ้น โดยไม่สามารถวัดออกมาในเชิงปริมาณก็ตาม ก็ถือว่าโครงการมีความคุ้มค่าเช่นกัน

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

บุคลากรที่ให้บริการควรมีการส่งเสริมการทำงานอย่างบูรณาการ โดยการทำงานร่วมกันระหว่างกอง/ฝ่ายต่างๆ หรือส่งเสริมการทำงานเป็นทีม มีการใช้ทรัพยากรร่วมกัน เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานสูงสุด ต้องมีการทำงานร่วมกันระหว่างนักการเมือง ข้าราชการและประชาชน และทำงานเป็นทีมจากหน่วยงานภายในองค์กรปกครองส่วน

ท้องถิ่นเพื่อเพิ่มศักยภาพการทำงาน นอกจากนั้นบุคลากรต้องมีความรอบรู้ มีความกระตือรือร้นในการทำงาน มีความรับผิดชอบสูง และอุทิศตน พุ่งเทการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร รวมทั้งบุคลากรยังต้องมีความคล่องตัวในการยอมรับกับการเปลี่ยนแปลง มีการเรียนรู้และถ่ายทอดประสบการณ์ร่วมกัน



บทที่ 5

สรุปและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภคของเทศบาลตำบลโคกสะอาด อำเภอศรีเทพ จังหวัดเพชรบูรณ์ สามารถนำเสนอข้อเสนอแนะ โดยแบ่งเป็นหัวข้อ ดังนี้

- 5.1 สรุปผลงานวิจัย
- 5.2 ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย
- 5.3 ข้อเสนอแนะจากผู้วิจัย

5.1 สรุปผลงานวิจัย

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภคของเทศบาลตำบลโคกสะอาด อำเภอศรีเทพ จังหวัดเพชรบูรณ์ (2) ศึกษาปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านระดับการศึกษาที่มีผลการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภคของเทศบาลตำบลโคกสะอาด อำเภอศรีเทพ จังหวัดเพชรบูรณ์ (3) จัดทำแผนพัฒนาและปรับปรุงการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภคของเทศบาลตำบลโคกสะอาด อำเภอศรีเทพ จังหวัดเพชรบูรณ์ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีรูปแบบของการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งมีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลในรูปแบบของการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือ เพื่อรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยกลุ่มเป้าหมายดังกล่าว ได้เน้นเฉพาะผู้ที่อาศัยอยู่เขตพื้นที่การปกครองของเทศบาลตำบลโคกสะอาด อำเภอศรีเทพ จังหวัดเพชรบูรณ์ จำนวน 206 ตัวอย่าง เนื่องจากเป็นกลุ่มที่ได้ใช้ประโยชน์จากการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภคประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ (1) ความพึงพอใจในการบริหารงานโครงสร้างพื้นฐาน(งานก่อสร้างและสาธารณูปโภค) เช่นงานถนน ไฟฟ้าแสงสว่าง ประปา เป็นต้น (2) ความพึงพอใจในด้านความโปร่งใส ตรวจสอบได้ (3) ความพึงพอใจในบุคลากรกองช่างในการให้บริการ และ(4) ความพึงพอใจต่องานก่อสร้างและสาธารณูปโภค (หลังจากงานโครงสร้างพื้นฐานดำเนินการแล้วเสร็จ) ผลการศึกษารูปได้ตามวัตถุประสงค์ดังนี้

1. ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภคของเทศบาลตำบลโคกสะอาด อำเภอศรีเทพ จังหวัดเพชรบูรณ์ พบว่ากลุ่มตัวอย่างของผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภคโดยภาพรวมให้ความสำคัญด้านบริหารโครงสร้างพื้นฐาน(งานก่อสร้าง

สาธารณูปโภค) ในระดับค่าเฉลี่ย ($\bar{X}=3.90$) ด้านความพึงพอใจและตรวจสอบได้ในระดับค่าเฉลี่ย ($\bar{X}=3.71$) ด้านบุคลากรกองช่างในการให้บริการในระดับค่าเฉลี่ย ($\bar{X}=3.99$) ด้านความพึงพอใจต่องานก่อสร้างและสาธารณูปโภค(หลังจากงานโครงสร้างพื้นฐานดำเนินการแล้วเสร็จ) ในระดับค่าเฉลี่ย ($\bar{X}=4.01$) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 3.71- 4.01 อยู่ในระดับมาก

2. ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านระดับการศึกษาของประชาชนในพื้นที่เทศบาลตำบลโคกสะอาด มีผลกระทบต่อ ระดับความพึงพอใจในการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 สรุปได้ว่า ถึงแม้ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลโคกสะอาด อำเภอศรีเทพ จังหวัดเพชรบูรณ์ มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน แต่ภาพรวมของความพึงพอใจต่องานก่อสร้างและสาธารณูปโภคด้านถนน ไฟฟ้า และประปา เมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ ไม่แตกต่างกัน หมายถึง ประชาชนมีระดับความพึงพอใจในระดับที่ไม่แตกต่างกันนั่นเอง
3. เป้าหมายของโครงการตามแผนงานนโยบาย (1) เป้าหมายขั้นตอนการให้บริการและการอำนวยความสะดวกด้านถนน ด้านไฟฟ้า และด้านประปา ตามเป้าหมายควรให้ความสำคัญด้านอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงานขอรับการบริการจากประชาชน และเพิ่มศักยภาพบุคลากรในการให้บริการ (2) เป้าหมายด้านความพึงพอใจในความโปร่งใสและตรวจสอบได้ด้านถนน ด้านไฟฟ้า และด้านประปา ตามเป้าหมายควรให้ตัวแทนชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมเป็นคณะกรรมการ การประกาศสอบจัดซื้อจัดจ้าง ประชาสัมพันธ์ด้านข้อมูลที่เกี่ยวข้อง และให้ความสำคัญเรื่องการควบคุมงานโครงการก่อสร้างโครงสร้างพื้นฐาน (3) เป้าหมายด้านบุคลากรกองช่างในการให้บริการด้านถนน ด้านไฟฟ้า และด้านประปา ตามเป้าหมายควรให้บุคลากรกองช่างเข้ารับการฝึกอบรมด้านการให้บริการประชาชนที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารข้อมูลอย่างถูกต้องและรวดเร็วแก่ประชาชนที่เข้ารับบริการ (4) เป้าหมายด้านความพึงพอใจต่องานก่อสร้างและสาธารณูปโภคภายหลังการดำเนินงานแล้วเสร็จ ตามเป้าหมายควรให้ความสำคัญด้านมาตรฐานที่ดีของน้ำประปา ด้านคุณภาพมาตรฐานที่ดีด้านไฟฟ้า และด้านถนน

5.2 ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภคของเทศบาลตำบลโคกสะอาด อำเภอศรีเทพ จังหวัดเพชรบูรณ์ สามารถสรุปประเด็น

สำคัญที่เป็นข้อเสนอแนะ คือ ปรับปรุงและเพิ่มแผนพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานแผนงานด้านเกษตรชุมชนเกี่ยวกับการก่อสร้างถนนและปรับปรุงไหล่ทาง การขยายเขตไฟฟ้าส่องสว่างตามถนนในเขตตำบลและจุดเสี่ยงภัยต่างๆ การประปามีการขุดเจาะบ่อบาดาล จัดซื้อและติดตั้งเครื่องกรองน้ำเพื่อให้ได้น้ำตามมาตรฐาน ช่อมแซมระบบประปาและอื่นที่เกี่ยวกับระบบประปา ทั้งหมดนี้ให้ครอบคลุมและทั่วถึงซึ่งจะทำให้ประชาชนในเขตเทศบาลมีคุณภาพชีวิตที่ดียิ่งขึ้น

5.3 ข้อเสนอแนะจากผู้วิจัย

เพื่อให้ผลการวิจัยในครั้งนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ในวงกว้างมากขึ้น ผู้วิจัยจึงขอเสนอความคิดเห็นในการวิจัยครั้งต่อไปดังนี้

1. ควรทำการศึกษานำไปเปรียบเทียบกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นๆ ภายในจังหวัด เพชรบูรณ์ เพื่อทราบถึงปัญหา ข้อเสนอแนะและทราบข้อมูลในการประเมินผลการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภคขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์ และนำมาพัฒนาศักยภาพในการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภคของเทศบาลโคกสะอาด อำเภอศรีเทพ จังหวัดเพชรบูรณ์
2. ควรมีการทำวิจัยเรื่องการกำหนดเกณฑ์มาตรฐานในการให้บริการ ด้านถนน ด้านไฟฟ้า และด้านประปา ของเทศบาลตำบลโคกสะอาด อำเภอศรีเทพ จังหวัดเพชรบูรณ์ เพื่อเพิ่มศักยภาพในการให้บริการที่มีมาตรฐานดียิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2546). การวิเคราะห์สถิติ : สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย. พิมพ์ ครั้งที่ 7 : บริษัทธรรมสาร.
- การบริหาร. (2560). [ออนไลน์]. แหล่งที่มา : <https://www.im2market.com>. [20 เมษายน 2560].
- งานก่อสร้าง. (2560). [ออนไลน์]. แหล่งที่มา : <https://th.wikipedia.org>. [20 เมษายน 2560].
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2539). การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพมหานคร: บริษัทพินเนสพรินท์ ดิงเซ็นเตอร์จำกัด.
- ชานันท์ ถ้ำคู่. (2545). ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการบริหารงานของโรงเรียนเลิศจังหวัด. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏ ปานสมเด็จเจ้าพระยา.
- เทศบาลตำบลโคกสะอาด. (2560). ฐานข้อมูลฝ่ายการศึกษาเทศบาลตำบลโคกสะอาด ปี 2560. อำเภอศรีเทพ จังหวัดเพชรบูรณ์.
- ณัฐพงษ์ ชุ่มชื่นสกุลสุข. (2556). การศึกษาคุณภาพการให้บริการของงานกองช่างองค์การบริหาร ส่วนตำบลสะเดา อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- ปัญญา ผันดอนดู. (2555). ความพึงพอใจการก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนนในตำบลหินดาด อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- ปรัชญา คีตาลัย. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภคขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- แผนพัฒนาเทศบาลตำบลโคกสะอาด 3 ปี 2558-2560. เทศบาลตำบลโคกสะอาด อำเภอศรีเทพ จังหวัดเพชรบูรณ์.
- พิทยา บวรวัฒนา. (2546). ทฤษฎีองค์การสาธารณะ. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : ศักดิ์โสภณการพิมพ์.
- ยุทธ ไกยวรรณ. (2545). พื้นฐานการวิจัย. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- รุ่ง แก้วแดง. (2546). โรงเรียนนิติบุคคล . กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์วัฒนาพานิช จำกัด.

- วาทีตต์ เรียมรมิระมณฑ์. (2556). ความพึงพอใจที่มีต่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานในเขตพื้นที่ของ
องค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา. ปรินญา
วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- ศิรินาถ นันทวัฒน์ภิรมย์. (2547). การบริหารสถานศึกษำขึ้นพื้นฐาน ตามหลักธรรมาภิบาล
อำเภอเมืองลำพูน. การค้นคว้าแบบอิสระศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย.
- สมิต สัจฉกร. (2546). การต้อนรับและการบริการบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ: สายธาร.
- สาธรรณูปโภค. (2560). [ออนไลน์]. แหล่งที่มา : <https://th.wikipedia.org>. [20 เมษายน 2560].
- สุรพงษ์ คงศักดิ์ และธีรชาติ ธรรมวงศ์. (2551). การหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม
(IOC).พระนครศรีอยุธยา: มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา :
http://www.etda.or.th/etda_website/content/69.html. [20 เมษายน 2560].
- เสาวรัตน์ บุษรานนท์ และ อารดา ลิขิตวัฒน์. (2557). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการ
ให้บริการของเทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง. วารสารเทคโนโลยี
ภาคใต้ ปี ที่ 7 ฉบับที่ 1 มกราคม – มิถุนายน 2557.
- อมรรัตน์ บุตรเจริญ. (2555). การศึกษาระดับประสิทธิผลการบริหารงานด้านโครงสร้าง
พื้นฐาน เทศบาลตำบลหนองแขงอำเภอหนองแขง จังหวัดสระบุรี. ปรินญาวิศวกรรม
ศาสตร มหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- อัจฉรา สมสวย. (2545). ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการส่งเสริมและการให้บริการของ
สหกรณ์การเกษตรเมืองขอนแก่น จำกัด. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
ส่งเสริมการเกษตร บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- อนันต์ อนันตกุล. (2521). การปกครองท้องถิ่นของไทย. กรุงเทพฯ: ม.ป.ท.
- อารี ลือกลาง. (2555). ระดับความพึงพอใจและความคาดหวังในการให้บริการของบุคลากร
กองประปา องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหนือ อำเภอเฉลิมพระเกียรติจังหวัด
นครราชสีมา. วิทยานิพนธ์วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา
สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- Millet, John D. (1954). **Management in the Public Service**. New York : McGraw-Hill. 397-400.
- Yamane, Taro. (1973). **Statistics: An Introductory Analysis**. Third Edition, New York:
Harper and Row.



แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค ของเทศบาลตำบลโคกสะอาด อำเภอศรีเทพ จังหวัดเพชรบูรณ์

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค และเพื่อนำผลการศึกษาไปจัดทำแผนเสนอแนะแนวทางการพัฒนาของเทศบาลตำบลโคกสะอาด ขอความกรุณาให้ท่านตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อ เนื่องจากข้อมูลจากท่านมีความสำคัญต่อความถูกต้องที่จะนำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาพื้นที่ต่อไป และคำตอบของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ อีกทั้งจะไม่มีผลกระทบต่อท่าน

แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค
ของเทศบาลตำบลโคกสะอาด อำเภอศรีเทพ จังหวัดเพชรบูรณ์

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลโคกสะอาด อำเภอศรีเทพ
จังหวัดเพชรบูรณ์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับ
ท่าน

1. อายุ

- ☐ 20-24 ปี ☐ 25-29 ปี ☐ 30-34 ปี ☐ 35-39 ปี
☐ 40-44 ปี ☐ 45-49 ปี ☐ 50 ปีขึ้นไป

2. อาชีพ

- ☐ รับราชการ / พนักงานของรัฐ ☐ พนักงานรัฐวิสาหกิจ
☐ พนักงานบริษัทเอกชน ☐ เกษตรกรรม
☐ ประกอบธุรกิจส่วนตัว ☐ รับจ้างทั่วไป
☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

3. ระดับการศึกษา

- ☐ ประถมศึกษา
 ☐ ต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาตอนต้น
☐ มัธยมศึกษาตอนปลายหรือ ปวช.
 ☐ อนุปริญญาหรือ ปวส.
☐ ปริญญาตรี
 ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- ☐ น้อยกว่า 5,000 บาท
 ☐ ระหว่าง 5,000- 9,999 บาท
☐ ระหว่าง 10,000 – 14,999 บาท
 ☐ ระหว่าง 15,000 – 19,999 บาท
☐ ระหว่าง 20,000 – 24,999 บาท
 ☐ ตั้งแต่ 25,000 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานก่อสร้างและ
 สาธารณูปโภคของเทศบาลตำบลโลกสะอาด อำเภอศรีเทพ จังหวัดเพชรบูรณ์
 คำชี้แจง: โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในระดับความพึงพอใจที่ตรงกับท่านมากที่สุด

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	ควรปรับปรุง (1)
ด้านการบริหารโครงสร้างพื้นฐาน (งานก่อสร้างและสาธารณูปโภค) 1.เทศบาลมีขั้นตอนการให้บริการด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ได้แก่ ถนน ไฟฟ้า และประปา อย่างชัดเจน					
2.เทศบาลได้อำนวยความสะดวกในการ ติดต่อประสานงานขอรับบริการด้าน โครงสร้างพื้นฐาน เช่น ถนน ไฟฟ้า และ ประปา					
2.1 ด้านถนน					
2.2 ด้านไฟฟ้า					
2.3 ด้านประปา					

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	ควรปรับปรุง (1)
3.เทศบาลทำงานด้วยความรวดเร็วในการบริหารงานด้านการขอรับบริการในโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ถนน ไฟฟ้า และประปา					
3.1 ด้านถนน					
3.2 ด้านไฟฟ้า					
3.3 ด้านประปา					
4.เทศบาลได้มีการจัดสรรงบประมาณเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงโครงการด้านโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ถนน ไฟฟ้า และประปา ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลโคกสะอาดอย่างเพียงพอ					
ด้านความพึงพอใจในความโปร่งใสและตรวจสอบได้					
5.เทศบาลมีการประชาสัมพันธ์และการนำเสนอข้อมูลแก่ประชาชนด้านนโยบายเกี่ยวกับ โครงการด้านโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ถนน ไฟฟ้า และประปา					
6.เทศบาลให้ข้อมูลโครงการก่อสร้างด้านโครงสร้างพื้นฐานอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ					

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	ควรปรับปรุง (1)
7.เทศบาลมีการจัดทำประกาศสอบราคาจัดซื้อและจัดจ้างก่อสร้างโครงสร้างพื้นฐานด้าน ถนน ไฟฟ้า และประปา ให้ผู้เกี่ยวข้องรับรู้โดยทั่วไป					
8.เทศบาลให้ความสำคัญต่อการควบคุมงานก่อสร้างและซ่อมแซมด้านโครงสร้างพื้นฐานให้เป็นไปตามมาตรฐาน					
9.เทศบาลให้โอกาสตัวแทนชุมชนเข้ามาเป็นกรรมการตรวจรับงานก่อสร้างด้านโครงสร้างพื้นฐาน					
ด้านบุคลากรกองช่างในการให้บริการ					
10.บุคลากรกองช่างของเทศบาลมีความสามารถในการสื่อสารและให้บริการอย่างรวดเร็ว					
11.บุคลากรกองช่างของเทศบาลให้ข้อมูลอย่างถูกต้อง แก่ผู้เข้ามาใช้บริการ					
12.บุคลากรกองช่างของเทศบาลเต็มใจให้บริการแก่ประชาชน					
13.บุคลากรกองช่างมีความเชี่ยวชาญด้านการใช้ระเบียบ ข้อบังคับ กฎเกณฑ์ในการปฏิบัติหน้าที่					

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	ควรปรับปรุง (1)
ด้านความพึงพอใจต่องานก่อสร้างและ สาธารณูปโภค(หลังจากงานโครงสร้าง พื้นฐานดำเนินการแล้วเสร็จ)					
14.หลังจากโครงสร้างพื้นฐานด้านถนน ดำเนินการแล้วเสร็จสะท้อนให้เห็นว่า คุณภาพได้มาตรฐานที่ดี					
15.หลังจากโครงสร้างพื้นฐานด้านไฟฟ้า ดำเนินการแล้วเสร็จสะท้อนให้เห็นว่า คุณภาพได้มาตรฐานที่ดี					
16.หลังจากโครงสร้างพื้นฐานด้าน ประปาดำเนินการแล้วเสร็จสะท้อนให้ เห็นว่าคุณภาพได้มาตรฐานที่ดี					
17.โดยภาพรวมแล้วโครงสร้างพื้นฐาน ของถนน ไฟฟ้า และประปาดำเนินการ แล้วเสร็จสะท้อนให้เห็นว่าคุณภาพได้ มาตรฐานที่ดี					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ท่านประทับใจและจุดที่ควรปรับปรุง

3.1 ด้านการบริหารงานโครงสร้างพื้นฐาน

.....

.....

.....

3.2 ด้านความพึงพอใจต่องานก่อสร้างและสาธารณูปโภค
(หลังจากงานโครงสร้างพื้นฐานดำเนินการแล้วเสร็จ)

3.3 ด้านบุคลากร กองช่าง ในการให้บริการ

3.4 ด้านความโปร่งใส และตรวจสอบได้

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี



แบบหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม (Validity)

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค

ของเทศบาลโคกสะอาด อำเภอสรีเทพ จังหวัดเพชรบูรณ์

โปรดแสดงความคิดเห็นว่าประเด็นคำถามมีความสอดคล้องกับเรื่องวิจัย

+1	หมายถึง	มีความสอดคล้อง
0	หมายถึง	ไม่แน่ใจ
-1	หมายถึง	ไม่มีความสอดคล้อง

ปัจจัย	ความเห็น			ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
	+1	0	-1	
ด้านการบริหารโครงสร้างพื้นฐาน(งานก่อสร้างและสาธารณูปโภค)				
1.เทศบาลมีขั้นตอนการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ได้แก่ ถนน ไฟฟ้า และประปา อย่างชัดเจน				
2.เทศบาลได้อำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงานขอรับบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ถนน ไฟฟ้า และประปา				
2.1 ด้านถนน				
2.2 ด้านไฟฟ้า				
2.3 ด้านประปา				
3.เทศบาลทำงานด้วยความรวดเร็วในการบริหารงานด้านการขอรับบริการในโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ถนน ไฟฟ้า และประปา				
3.1 ด้านถนน				
3.2 ด้านไฟฟ้า				
3.3 ด้านประปา				

ปัจจัย	ความเห็น			ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
	+1	0	-1	
4.เทศบาลได้มีการจัดสรรงบประมาณฯเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงโครงการด้านโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ถนน ไฟฟ้า และประปา ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลโคกสะอาดอย่างเพียงพอ				
ด้านความพึงพอใจในความโปร่งใสและตรวจสอบได้ 5.เทศบาลมีการประชาสัมพันธ์และการนำเสนอข้อมูลแก่ประชาชนด้าน นโยบายเกี่ยวกับโครงการด้านโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ถนน ไฟฟ้า และประปา				
6.เทศบาลให้ข้อมูลโครงการก่อสร้าง ด้านโครงสร้างพื้นฐานอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ				
7.เทศบาลมีการจัดทำประกาศสอบราคาจัดซื้อและจัดจ้างก่อสร้างโครงสร้างพื้นฐานด้าน ถนน ไฟฟ้า และประปา ให้ผู้เกี่ยวข้องรับรู้โดยทั่วไป				
8.เทศบาลให้ความสำคัญต่อการควบคุมงานก่อสร้างและซ่อมแซมด้านโครงสร้างพื้นฐานให้เป็นไปตามมาตรฐาน				
9. เทศบาลให้โอกาสรับตัวแทนชุมชนเข้ามาเป็นกรรมการตรวจรับงานก่อสร้างด้านโครงสร้างพื้นฐาน				

ปัจจัย	ความเห็น			ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
	+1	0	-1	
ด้านบุคลากรกองช่างในการให้บริการ				
10. บุคลากรกองช่างของเทศบาลมีความสามารถในการสื่อสารและให้บริการอย่างรวดเร็ว				
11. บุคลากรกองช่างของเทศบาลให้ข้อมูลอย่างถูกต้องแก่ผู้เข้ารับบริการ				
12. บุคลากรกองช่างของเทศบาลเต็มใจให้บริการแก่ประชาชน				
13. บุคลากรกองช่างมีความเชี่ยวชาญ ด้านการใช้ระเบียบ ข้อบังคับ กฎเกณฑ์ ในการปฏิบัติหน้าที่				
ด้านความพึงพอใจต่องานก่อสร้างและสาธารณูปโภค(หลังจากงานโครงสร้างพื้นฐานดำเนินการแล้วเสร็จ)				
14. หลังจากโครงสร้างพื้นฐานด้านถนนดำเนินการแล้วเสร็จสะท้อนให้เห็นว่าคุณภาพได้มาตรฐานที่ดี				
15. หลังจากโครงสร้างพื้นฐานด้านไฟฟ้าดำเนินการแล้วเสร็จสะท้อนให้เห็นว่าคุณภาพได้มาตรฐานที่ดี				
16. หลังจากโครงสร้างพื้นฐานด้านประปาดำเนินการแล้วเสร็จสะท้อนให้เห็นว่าคุณภาพได้มาตรฐานที่ดี				
17. โดยภาพรวมแล้วโครงสร้างพื้นฐานของถนน ไฟฟ้า และประปาดำเนินการแล้วเสร็จสะท้อนให้เห็นว่าคุณภาพได้มาตรฐานที่ดี				
รวม				

ประวัติผู้เขียน

นายสุภชัย โปขุนทด เกิดเมื่อวันที่ 8 ตุลาคม พ.ศ. 2525 สถานที่อยู่ปัจจุบัน 171 หมู่ 4 ซอย เพทาย 5 ถนนเพทาย ตำบลท่าโรง อำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ ตำแหน่งหน้าที่การงาน ปัจจุบัน นายช่างโยธาชำนาญงาน สังกัดเทศบาลตำบลโคกสะอาด อำเภอศรีเทพ จังหวัดเพชรบูรณ์ สำเร็จการศึกษาประถมศึกษาโรงเรียนสันติพัฒนา อำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ มัธยมศึกษาตอนต้นโรงเรียนนิคมศิลปป้อนุสรณ์ อำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงโรงเรียนเทคโนโลยีช่างกล-พณิชยการนครราชสีมา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา และปริญญาตรี สาขาเทคโนโลยีอุตสาหกรรมก่อสร้าง มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ ปีการศึกษา 2558 เข้าศึกษาต่อระดับปริญญาโท สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์ สาขาวิชาการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี จังหวัดนครราชสีมา การติดต่อ E-mail : supachai_pa@outlook.com

