

ความพึงพอใจต่องานไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลหัวฝาย อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์



โครงการนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต
การบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค
สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
ปีการศึกษา 2553

ความพึงพอใจต่องานไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลหัวฝาย อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี อนุมัติให้นำโครงการฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารบัณฑิต

คณะกรรมการสอบโครงการ

(ศ. ดร.สุขสันต์ หอพิบูลสุข)

ประธานกรรมการ

(ผศ. ดร.ปริยาพร โกษา)

กรรมการ (อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการ)

(ผศ. ดร.วชรภูมิ เบญจโอฬาร)

กรรมการ

(รศ. น.อ. ดร.วรพจน์ ขำพิศ)

คณบดีสำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์

สุพมิตร กอบัวกลาง : ความพึงพอใจต่องานไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์ (SATISFACTION ON PUBLIC ILLUMINATION OPERATED BY SUB-DISTRICT ADMINISTRATION ORGANIZATION: HUA FAI DISTRICT, BURIRAM PROVINCE.) อาจารย์ที่ปรึกษา : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปรีชาพร โภชา

ไฟฟ้าสาธารณะ เป็นบริการขั้นพื้นฐานที่ประชาชนพึงได้รับจากภาครัฐ เพราะเป็นสิ่งจำเป็นในการดำรงชีวิตของประชาชน เพื่ออำนวยความสะดวก และเพิ่มความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน องค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์ เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการดูแลและให้บริการสาธารณูปโภคแก่ประชาชนให้ได้อย่างทั่วถึง นอกจากนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝายยังมีหน้าที่ในการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ ซึ่งการให้บริการนี้เป็นหัวใจสำคัญให้การใช้งานไฟฟ้าสาธารณะให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด ดังนั้น การศึกษานี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการด้านงานไฟฟ้าสาธารณะแสงสว่าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาความพึงพอใจ ประกอบด้วยประชากรที่อยู่ในพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย จำนวน 11 หมู่บ้าน ใช้แบบสอบถามเป็นแบบปลายปิดและแบบปลายเปิด จำนวนกลุ่มตัวอย่างทดสอบประมาณได้โดยวิธีของ Taro Yamane จากนั้นวิเคราะห์ผลสำรวจด้วยโปรแกรม SPSS เพื่อหาค่าเฉลี่ยและการกระจายของข้อมูล ซึ่งนำไปสู่การประเมินและสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของประชากร จากผลการศึกษา พบว่า ในภาพรวมของการให้บริการไฟฟ้าสาธารณะ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานไฟฟ้าสาธารณะ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.36$, $S.D = 0.35$) โดยมีคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจต่องานไฟฟ้าสาธารณะในระดับมาก ได้แก่ การซ่อมแซม แก้ไข และการให้บริการงานไฟฟ้าสาธารณะ ณ จุดติดตั้งถนนสายหลัก (4) และมีคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจต่องานไฟฟ้าสาธารณะน้อยที่สุด คือ การให้บริการงานไฟฟ้าสาธารณะ ณ จุดติดตั้ง ถนนสายหลัก (2)

สาขาวิชา วิศวกรรมโยธา

ปีการศึกษา 2553

ลายมือชื่อนักศึกษา _____

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา _____

SUPAMITR KOBUAKLANG : SATISFACTION ON PUBLIC ILLUMINATION
OPERATED BY SUB-DISTRICT ADMINISTRATION ORGANIZATION: HUA
FAI DISTRICT, BURIRAM PROVINCE. THESIS ADVISOR : ASST. PROF.
PREEYAPHORN KOSA, Ph.D.

Public Illumination is the basic services that people receive from the government. It supports the convenience and increase the safety of life and the property of people. Public Illuminating is operated by Sub-district Administration Organization: Hua Fai, Buriram Province that is study area. Sub-district Administration Organization: Hua Fai is an agency that is responsible for the care and services to the public utility to thoroughly addition is responsible for repairs to public illuminating. This service is both essential to use power and share as efficiently and generate maximum benefit, so this study aims to examine the satisfaction and evaluation of satisfaction of the people they serve public illumination. The samples are from the persons in the service area of 11 villages in sub-district administration organization Hua Fai using both closed and open questionnaires. The estimated number of samples test are determined by the method of Taro Yamane, and then the SPSS is applied to analyze the survey results that are the average and distribution of information. The results of this study show that in the whole of the public illuminating service, the satisfaction for the public Illuminating are immoderate level ($= 3.36$, $SD = 0.35$). Moreover, the maximum mean score of satisfaction for the public Illuminating is in the point of installing the main road (4) but the minimum mean score of satisfaction for the public Illuminating is in the point of installing the main road (2).

School of Civil Engineering
Academic Year 2010

Student's Signature _____
Advisor's Signature _____

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบุคคล และกลุ่มบุคคลต่อไปนี้ เนื่องจากกรุณาให้คำปรึกษา และช่วยเหลืออย่างดียิ่ง ทั้งด้านวิชาการและด้านการดำเนินงานวิจัย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปริยาพร โกษา อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการ ที่เมตตาให้การอบรม สั่งสอน ชี้แนะ ช่วยเหลือในการทำการศึกษาวิจัย ตลอดจนให้การแนะนำในการเขียน และตรวจทานแก้ไขจนโครงการเสร็จสมบูรณ์

ศาสตราจารย์ ดร.สุขสันต์ หอพิบูลสุข ประธานกรรมการ ที่กรุณาให้การแนะนำคำปรึกษา ชี้แนะ แนวทางในการเขียน และช่วยตรวจทานเนื้อหาโครงการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วชรภูมิ เบลญจโอฬาร กรรมการ ที่กรุณาให้การแนะนำคำปรึกษา และช่วยตรวจทานเนื้อหาโครงการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พรศิริ จงกล และคณาจารย์สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีทุกท่าน รวมถึงคณาจารย์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ทุกคน ที่ได้กรุณาให้การอบรมสั่งสอนที่ผ่านมา

ขอขอบคุณ องค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์ และองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโพธิ์ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ที่ให้ทุนในการศึกษา และให้ความช่วยเหลือในการทำวิจัยนี้

ท้ายนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ที่ให้การอุปการะเลี้ยงดู ตลอดจนส่งเสริมการศึกษาและให้กำลังใจเป็นอย่างดีเสมอมา อีกทั้งขอขอบคุณ นางจุฬาลักษณ์ กอบบัวกลาง และพี่ๆ น้องๆ ที่ให้การสนับสนุน และเป็นกำลังใจให้ จนกระทั่งโครงการฉบับนี้สำเร็จ

สุพมิตร กอบบัวกลาง

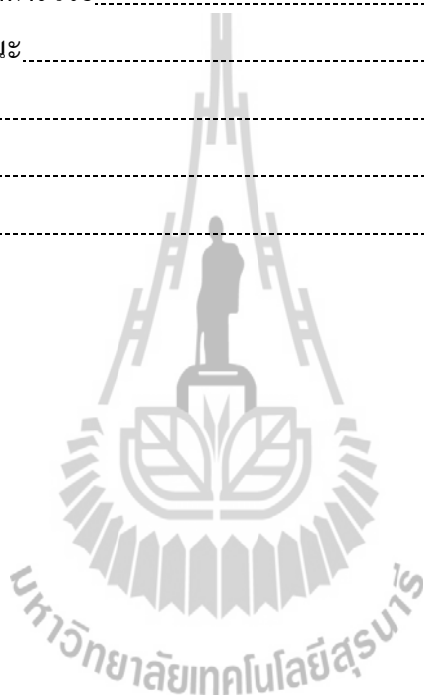
สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ข
กิตติกรรมประกาศ.....	ค
สารบัญ.....	ง
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญรูปภาพ.....	ฉ
คำอธิบายสัญลักษณ์และคำย่อ.....	ญ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์.....	2
1.3 ขอบเขตและการศึกษา.....	2
1.4 ผลประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	2
2 ปรัชญ่วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	3
2.1 ความหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.....	3
2.2 ความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.....	3
2.3 วัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.....	5
2.4 ความหมายของงานไฟฟ้าสาธารณะ.....	6
2.4.1 อุปกรณ์ที่ใช้ในการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะ.....	6
2.5 สภาพทั่วไปองค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย.....	8
2.5.1 ลักษณะที่ตั้ง.....	8
2.5.2 อาณาเขต.....	9
2.5.3 เขตการปกครอง.....	12
2.5.4 ประชากร.....	12
2.5.5 สภาพเศรษฐกิจ.....	12

2.5.6	สภาพสังคม.....	12
2.5.6.1	การศึกษา.....	12
2.5.6.2	สาธารณสุข.....	13
2.5.6.3	การคมนาคม.....	13
2.5.6.4	การไฟฟ้า.....	13
2.5.6.5	แหล่งน้ำธรรมชาติ.....	13
2.5.6.6	แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น.....	13
2.5.6.7	ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่.....	14
2.5.7	ศักยภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย.....	14
2.5.8	ศักยภาพของชุมชนและพื้นที่.....	14
2.5.9	วิสัยทัศน์องค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย.....	15
2.5.10	พันธกิจ.....	15
2.5.11	อำนาจหน้าที่ของส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย.....	15
2.5.11.1	สำนักปลัด.....	15
2.5.11.2	ส่วนการคลัง.....	15
2.5.11.3	ส่วนโยธา.....	16
2.5.11.4	ส่วนการศึกษา.....	16
2.6	ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	17
2.6.1	ความหมายของความพึงพอใจ.....	17
2.6.2	ลักษณะของความพึงพอใจ.....	17
2.6.3	แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ.....	18
2.6.4	ความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	18
2.6.5	เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของบริการ.....	18
2.6.6	การวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ.....	19
2.7	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	20
2.8	แนวคิดที่ใช้ในการศึกษา.....	20
2.8.1	ตัวแปรต้น.....	21
2.8.2	ตัวแปรตาม.....	21
2.9	ทฤษฎีของ Taro Yamane.....	21
2.10	ทฤษฎีของ โปรแกรม SPSS.....	22

3	วิธีการดำเนินโครงการ.....	23
3.1	ข้อมูลประชากร.....	23
3.2	กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา.....	23
3.3	วิธีการสุ่มตัวอย่าง.....	24
3.4	เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูลลักษณะของ เครื่องมือ.....	25
3.4.1	ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ.....	26
3.5	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	26
3.6	การวิเคราะห์ข้อมูล.....	26
3.6.1	การประเมินผล.....	27
4	ผลการทดลองและวิเคราะห์.....	28
4.1	ข้อมูลทั่วไป ของกลุ่มตัวอย่าง.....	28
4.2	ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่องานไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะของ องค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์.....	30
4.3	ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อพัฒนางานไฟฟ้าแสงสว่าง สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์.....	36
4.3.1	ด้านสถานที่ ถนนสายหลัก ถนนสายรอง และบริเวณทางแยก.....	36
4.3.1.1	ถนนสายหลัก (1) ถนนลาดยาง สายสตึก-พินาย-นครราชสีมา หมายเลข 2226 ถนนสายรอง และบริเวณทางแยก.....	36
4.3.1.2	ถนนสายหลัก (2) ถนนลาดยาง บ้านหัวฝาย - นาลาว หมายเลข 3005 ถนนสายรอง และบริเวณทางแยก.....	36
4.3.1.3	ถนนสายหลัก (3) ถนนลาดยางบ้านปอแดง – บ้านโนนสำราญ – ตำบลดงพลอง ถนนสายรอง และบริเวณทางแยก.....	36
4.3.1.4	ถนนสายหลัก (4) ถนนลาดยางสายจากบ้านวังน้ำใส - นาลาว – บ้านหนองหญ้าคา – แคนดง ถนนสายรอง และบริเวณทางแยก.....	36
4.3.2	ด้านความสว่าง จากจุดติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่าง.....	37
4.3.3	ด้านการซ่อมแซมและแก้ไขไฟฟ้าแสงสว่างที่ชำรุด.....	37
4.3.4	ข้อเสนอแนะอื่นๆ.....	37

4.3.5	ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม.....	37
5	สรุปและข้อเสนอแนะ.....	47
5.1	สรุปผลการวิจัย.....	47
5.1.1	ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง.....	47
5.1.2	ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่องานไฟฟ้าแสงสว่าง สาธารณขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์.....	47
5.2	อภิปรายผลการวิจัย.....	49
5.3	ข้อเสนอแนะ.....	50
	เอกสารอ้างอิง.....	52
	ภาคผนวก.....	53
	ประวัติผู้เขียน.....	59



สารบัญญัตินำ

ตารางที่	หน้า
3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของประชาชน จำแนกตามเขตที่อยู่อาศัยที่สุ่มได้.....	24
4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลทั่วไป (n = 371).....	28
4.2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน.....	30
4.3 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจที่มีต่องานไฟฟ้าแสงสว่าง สาธารณะ จุดติดตั้ง ถนนสายหลัก (1).....	31
4.4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจที่มีต่องานไฟฟ้าแสงสว่าง สาธารณะ จุดติดตั้ง ถนนสายหลัก (2).....	32
4.5 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจที่มีต่องานไฟฟ้าแสงสว่าง สาธารณะ จุดติดตั้ง ถนนสายหลัก (3).....	33
4.6 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจที่มีต่องานไฟฟ้าแสงสว่าง สาธารณะ จุดติดตั้ง ถนนสายหลัก (4).....	34
4.7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจที่มีต่องานไฟฟ้าแสงสว่าง สาธารณะ ด้านการซ่อมแซม แก้ไขไฟฟ้าแสงสว่าง.....	35
4.8 สรุปการใช้ไฟสาธารณะของหน่วยงาน 15 - 40 องค์กรบริหารส่วนตำบลหัวฝาย อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2553 ของการไฟฟ้าอำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์.....	38

สารบัญรูปลูกภาพ

รูปที่	หน้า
2.1 ขอบเขตตำบลหัวฝายและขอบเขตตำบลอื่นๆที่อยู่ใกล้เคียง.....	9
2.2 สายที่ 1 คือ ถนนลาดยางสายสตึก-พิมาย-นครราชสีมา หมายเลข 2226.....	10
2.3 สายที่ 2 คือ ถนนถนนลาดยางสายบ้านหัวฝาย - นาลาว หมายเลข 3005.....	10
2.4 สายที่ 3 คือ ถนนลาดยางสายบ้านป่อแดง – บ้านโนนสำราญ - ตำบลดงพลอง.....	11
2.5 สายที่ 4 คือ ถนนลาดยาง สายบ้านวังน้ำใส – บ้านหนองหญ้าคา – ตำบลแคนดง.....	11
4.1 ถนนถนนลาดยางสายบ้านหัวฝาย - นาลาว หมายเลข 3005 ที่จะทำการติดตั้งเฉพาะ ดวงโคมไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะพร้อมสายอลูมิเนียม	41
4.2 ถนนลาดยางสายบ้านหัวฝาย - นาลาว หมายเลข 3005 ที่จะทำการขยายเขตไฟฟ้าแรงต่ำ และติดตั้งโคมไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะ พร้อมสายอลูมิเนียม.....	42
4.3 ทางแยกจากถนนลาดยางสายบ้านหัวฝาย - นาลาว หมายเลข 3005 ที่จะทำการติดตั้ง โคมไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะ พร้อมสายอลูมิเนียม	43
4.4 ถนนลาดยางสายบ้านหัวฝาย - นาลาว หมายเลข 3005 ที่จะทำการขยายเขตไฟฟ้า แรงต่ำ และติดตั้งโคมไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะ พร้อมสายอลูมิเนียม.....	44
4.5 ถนนลาดยางสายบ้านหัวฝาย - นาลาว หมายเลข 3005 ที่จะทำการติดตั้งโคมไฟฟ้า แสงสว่างสาธารณะ พร้อมสายอลูมิเนียม.....	45

คำอธิบายสัญลักษณ์และคำย่อ

กทม.	=	กรุงเทพมหานคร
อบจ.	=	องค์การบริหารส่วนจังหวัด
อบต.	=	องค์การบริหารส่วนตำบล
IP Rating	=	ดัชนีที่แสดงการป้องกันสิ่งแปลกปลอม เช่น ฝุ่นละออง หรือของเหลว ที่จะเล็ดลอดเข้าไปในดวงโคม
lux	=	หน่วยวัดความส่องสว่าง เฉลี่ยวัดในแนวระดับต่ำสุด
n	=	จำนวนขนาดตัวอย่างประชาชนที่ต้องการ
N	=	จำนวนประชากรทั้งหมด
e	=	ค่าความคลาดเคลื่อน (0.05)
\bar{X}	=	ค่าเฉลี่ย
S.D	=	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
SPSS	=	โปรแกรมสำเร็จรูปที่ใช้ในการประมวลผลทางสถิติ (Statistical Package for the Social Sciences)
ถนนสายหลัก (1)	=	ถนนลาดยางสายสตึก-พิมาย-นครราชสีมา หมายเลข 2226
ถนนสายหลัก (2)	=	ถนนลาดยางสายบ้านหัวฝาย - นาลาว หมายเลข 3005
ถนนสายหลัก (3)	=	ถนนลาดยางสายบ้านปอแดง – บ้านโนนสำราญ – ตำบลดงพลอง
ถนนสายหลัก (4)	=	ถนนลาดยาง สายบ้านวังน้ำใส – บ้านหนองหญ้าคา – ตำบลแคนแดง
ถนนสายรอง	=	ถนนคอนกรีต ถนนหินคลุก ที่ใช้สัญจรไปมาภายใน หมู่บ้านและภายในตำบลหัวฝาย ที่แยกจากถนนสายหลัก
1 หน่วย	=	พลังงานไฟฟ้าเท่ากับ 1,000 วัตต์

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหา

ไฟฟ้าสาธารณะ เป็นบริการขั้นพื้นฐานที่ประชาชนพึงได้รับจากภาครัฐ เพราะเป็นสิ่งจำเป็นในการดำรงชีวิตของประชาชน เพื่ออำนวยความสะดวก และเพิ่มความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน ไฟฟ้าสาธารณะจึงเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่ง ที่มีส่วนช่วยลดการเกิดปัญหาอุบัติเหตุบนท้องถนน ปัญหาการมั่วสุมของเยาวชน และปัญหาการก่ออาชญากรรมต่าง ๆ ในยามวิกาล เช่น การลักขโมย จกชิง วิ่งราว ทำร้ายร่างกาย ฯลฯ ซึ่งการให้บริการไฟฟ้าสาธารณะแก่ประชาชน เป็นภารกิจ ที่สำคัญประการหนึ่งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ไฟฟ้าสาธารณะ หมายถึง การติดตั้งโคมไฟฟ้าส่องสว่าง ระบบแรงต่ำ 220-230 โวลต์ (1 เฟส) และ 380-400 โวลต์ (3 เฟส) ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลและเทศบาลในบริเวณแนวถนนสายหลัก แนวถนนสายรอง ทางแยก วงเวียนที่ไม่มีสัญญาณไฟจราจร สะพาน สะพานลอย คนข้าม ทางเดินเท้า (ฟุตบอล) ทางม้าลาย สวนสาธารณะ ตลาด สนามเด็กเล่น ลานจอดรถสาธารณะ ลานกีฬา ชุมชน ศาลาที่พักผู้โดยสารรถประจำทาง และป้ายจอดรถประจำทางมาตรฐานไฟฟ้าสาธารณะ (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย ,มาตรฐานไฟฟ้าสาธารณะ: 2547)

องค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์ มีพื้นที่ประมาณ 69 ตารางกิโลเมตร มีประชากรอาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย จำนวน 7,281 คน องค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย มีหน้าที่ในการบำบัดทุกข์บำรุงสุขให้แก่ประชาชน รวมทั้งการให้ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน จึงต้องมีไฟฟ้าแสงสว่างบริการแก่ประชาชน และได้มอบหมายให้ส่วนโยธา องค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย เป็นผู้ดูแลซ่อมแซม บำรุงรักษา

ไฟฟ้าแสงสว่างที่ติดตั้งไว้บริการประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย ในรอบหลายปีที่ผ่านมา ยังไม่มีรายงานการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจต่องานไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย งานวิจัยนี้ มุ่งเน้นการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจต่องานไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย ในด้านสถานที่จุดติดตั้งดวงโคมไฟฟ้าแสงสว่างและการดำเนินการซ่อมแซมแก้ไขไฟฟ้าแสงสว่าง

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1.2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจที่มีต่อจุดที่ติดตั้งดวงโคมไฟฟ้าแสงสว่าง และการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย
- 1.2.2 เพื่อเสนอแนะแนวทางในการวางแผน ปรับปรุง และพัฒนา ระบบไฟฟ้าแสงสว่าง และการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุด พร้อมทั้งเสนอจุดติดตั้งดวงโคมไฟฟ้าแสงสว่าง เพิ่มเติมโดยไม่เกินโควตาการใช้ไฟฟ้าที่ไม่เสียค่าใช้จ่ายร้อยละ 10 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

- 1.3.1 การเก็บข้อมูลจุดที่ติดตั้งดวงโคมไฟฟ้าแสงสว่างในปัจจุบัน บริเวณถนนสายหลัก ถนนสายรอง ทางแยก และสถานที่อื่น ๆ ดำเนินการโดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากองค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย และจากการลงพื้นที่สำรวจ
- 1.3.2 การศึกษาระดับความพึงพอใจต่อจุดที่ติดตั้งดวงโคมไฟฟ้าแสงสว่าง และการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย ดำเนินการโดยใช้แบบสอบถาม
- 1.3.3 การสุ่มกลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ มาจากประชากรที่อยู่ในเขตให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย ทั้ง 11 หมู่บ้าน

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1.4.1 ทราบสถานที่จุดติดตั้งดวงโคมไฟฟ้าแสงสว่าง ในบริเวณถนนสายหลัก ถนนสายรอง ทางแยก ที่ติดตั้งในปัจจุบันมีความพึงพอใจของประชาชนอยู่ในระดับใด และสามารถเลือกจุดติดตั้งที่ตรงกับความต้องการของประชาชน เพื่อเสนอจุดติดตั้งดวงโคมไฟฟ้าแสงสว่าง เพิ่มเติมโดยไม่เกินโควตา การใช้ไฟฟ้าที่ไม่เสียค่าใช้จ่ายร้อยละ 10 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
- 1.4.2 ทราบการดำเนินการซ่อมแซมแก้ไขไฟฟ้าแสงสว่าง ในบริเวณถนนสายหลัก ถนนสายรอง ทางแยก ที่ติดตั้งในปัจจุบันมีความพึงพอใจของประชาชนอยู่ในระดับใด และนำมาพัฒนาปรับปรุงงานซ่อมแซมแก้ไขไฟฟ้าแสงสว่าง

บทที่ 2

ปรัทัศน์วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ความหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

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

- 1) หน่วยการปกครองท้องถิ่นมีสิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ เองเพื่อประโยชน์ในการบริหารตามหน้าที่ และเพื่อใช้บังคับประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ เช่น เทศบัญญัติ ข้อบัญญัติข้อบังคับ สุขาภิบาล เป็นต้น
- 2) สิทธิที่เป็นหลักในการดำเนินการบริหารท้องถิ่น คือ อำนาจในการกำหนดงบประมาณเพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยการปกครอง ท้องถิ่นนั้น ๆ

ทั้งนี้ หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะเป็นองค์กรที่จำเป็นในการบริหาร และการปกครองตนเองโดยจัดแบ่งเป็นสองฝ่าย คือ องค์กรฝ่ายบริหาร และองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ เช่น การปกครองท้องถิ่นแบบองค์การบริหารส่วนตำบลจะมีคณะผู้บริหารเป็นฝ่ายบริหาร และสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ

ปัจจุบันราชการส่วนท้องถิ่น มีอยู่ 5 รูปแบบ คือ กรุงเทพมหานคร (กทม.) เมืองพัทยา เทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) และองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) (ชวงส์ ฉายะบุตร : 2539)

2.2 ความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

อนันต์ อนันตกุล (2521) ได้อธิบายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความสำคัญหลายประการต่อการพัฒนาประเทศ ดังนี้

- การปกครองท้องถิ่น คือรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย (Basic Democracy) เพราะการปกครองท้องถิ่นจะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ให้ประชาชนรู้สึกว่าตนมีความเกี่ยวข้องกับส่วนได้ส่วนเสียในการปกครอง การบริหารท้องถิ่นเกิดความรับผิดชอบ และวางแผนต่อประโยชน์อันพึงมีต่อท้องถิ่นที่ตนอยู่อาศัย อันจะนำมาซึ่งความศรัทธาเลื่อมใสในระบอบการปกครองประชาธิปไตยในที่สุด โดยประชาชนจะมีโอกาสเลือกตั้งฝ่ายนิติบัญญัติ ฝ่ายบริหาร การเลือกตั้งจะเป็นการฝึกฝนให้ประชาชนใช้ดุลพินิจเลือกผู้แทนที่เหมาะสม สำหรับผู้ที่ได้รับเลือกตั้งเข้าไปบริหารกิจการของท้องถิ่นนับได้ว่าเป็นผู้นำในท้องถิ่นจะได้ใช้ความรู้ความสามารถบริหารงานท้องถิ่น เกิดความคุ้นเคยมีความชำนาญในการใช้สิทธิและหน้าที่ของพลเมือง ซึ่งจะนำไปสู่การมีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับชาติต่อไป
- การปกครองท้องถิ่นทำให้ประชาชนในท้องถิ่นรู้จักการปกครองตนเอง (Self Government) หัวใจของการปกครองระบอบประชาธิปไตยประการหนึ่งก็คือ การปกครองตนเองมิใช่เป็นการปกครองอันเกิดจากคำสั่งเบื้องบน การปกครองตนเอง คือการที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครอง ซึ่งผู้บริหารท้องถิ่นนอกจากจะได้รับเลือกตั้งมาเพื่อรับผิดชอบบริหารท้องถิ่นโดยอาศัยความร่วมมือร่วมใจจากประชาชนแล้ว ผู้บริหารท้องถิ่นจะต้องฟังเสียงประชาชนด้วยวิถีทางประชาธิปไตยต่าง ๆ เช่น เปิดโอกาสให้ประชาชนออกเสียงประชามติ ให้ประชาชนมีอำนาจถอดถอน ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความสำนึกในความสำคัญของตนต่อท้องถิ่นประชาชนจะมีส่วนรับรู้ถึงอุปสรรคปัญหา และช่วยกันแก้ไขปัญหามาของท้องถิ่นของตน นอกจากนี้ การปกครองตนเองในรูปของการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริง หรือการกระจายอำนาจไปในระดับต่ำสุด ซึ่งเป็นฐานสำคัญยิ่งของการพัฒนาระบบการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตย
- การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เนื่องจากความจำเป็นบางประการ ดังนี้ ภารกิจของรัฐบาลมีอยู่อย่างกว้างขวาง นับวันจะขยายเพิ่มขึ้น ซึ่งจะเห็นได้จาก งบประมาณที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปีตามความเจริญเติบโตของบ้านเมืองและกิจการบางอย่างเป็นเรื่องเฉพาะท้องถิ่นนั้นไม่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นอื่น และไม่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อประเทศโดยรวม จึงเป็นการสมควรที่จะให้ประชาชนในท้องถิ่นดำเนินการดังกล่าวเอง เป็นต้น
- การปกครองท้องถิ่นสามารถสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพ เนื่องจากท้องถิ่นมีความแตกต่างกันไม่ว่าทางสภาพภูมิศาสตร์ ทรัพยากร

ประชาชน ความต้องการ และปัญหาข้อแตกต่างกันออกไป ผู้ที่ให้บริการ หรือแก้ไขปัญหา ให้ถูกต้อง และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนก็ต้องเป็นผู้ที่รู้ถึงปัญหา และ ความต้องการของประชาชนเป็นอย่างดี การบริหารงานจึงจะเป็นไปอย่างรวดเร็ว และมี ประสิทธิภาพ

- การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมือง การบริหารของประเทศในอนาคต ผู้นำหน่วยการปกครองท้องถิ่นย่อมเรียนรู้ประสบการณ์ทางการเมือง การ ได้รับเลือกตั้ง การสนับสนุนจากประชาชนในท้องถิ่นย่อมเป็นพื้นฐานที่ดีต่ออนาคตทางการเมืองของตน และยังฝึกฝนทักษะทางการเมืองบริหารงานในท้องถิ่นอีกด้วย
- การปกครองท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวความคิดในการพัฒนาชนบท แบบพึ่งตนเอง การปกครองท้องถิ่น โดยยึดหลักการกระจายอำนาจ ทำให้เกิดการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเองทั้งทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม การดำเนินงานพัฒนาชนบท ที่ผ่านมายังมีอุปสรรคสำคัญประการหนึ่ง คือ การมีส่วนร่วมจากประชาชนในท้องถิ่นอย่างเต็มที่ ซึ่งการพัฒนาชนบทที่สัมฤทธิ์ผลนั้นจะต้องมาจากการริเริ่มช่วยเหลือตนเองของท้องถิ่นทำให้เกิดความร่วมมือร่วมแรงกัน โดยอาศัยโครงสร้างความเป็นอิสระในการปกครองตนเอง

2.3 วัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ชวงศ์ ฉายะบุตร (2539) อธิบายถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นว่ามีวัตถุประสงค์ในการพัฒนาประเทศหลายประการ ดังนี้

- 1) ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดว่าในการบริหารประเทศ จะต้องอาศัยเงินงบประมาณเป็นหลัก หากเงินงบประมาณจำกัดภารกิจที่จะต้องบริการให้กับชุมชนต่าง ๆ อาจไม่เพียงพอ ดังนั้น หากจัดให้มีการปกครองท้องถิ่น หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ ก็สามารถมีงบประมาณของตนเองเพียงพอที่จะดำเนินการสร้างสรรค์ความเจริญให้กับท้องถิ่นได้
- 2) เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เนื่องจากประเทศมีขนาดกว้างใหญ่ ความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมมีความแตกต่างกัน การรอรับการบริการจากรัฐบาลแต่อย่างเดียวยังไม่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงและล่าช้า หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้บริหารจึงจะสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้

- 3) เพื่อความประหยัด โดยที่ท้องถิ่นแต่ละแห่งมีความแตกต่างกัน สภาพความเป็นอยู่ของประชาชนก็ต่างไปด้วย การจัดตั้งหน่วยปกครองท้องถิ่นขึ้นจึงมีความจำเป็น โดยให้อำนาจหน่วยการปกครองท้องถิ่นจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งเป็นวิธีการหารายได้ให้กับท้องถิ่น เพื่อนำไปใช้ในการบริหารกิจการของท้องถิ่น ทำให้ประหยัดเงินงบประมาณของรัฐบาลที่จะต้องจ่ายให้กับท้องถิ่นทั่วประเทศเป็นอันมาก และแม้จะมีการจัดสรรเงินงบประมาณจากรัฐบาลไปให้บ้าง แต่ก็มีเงื่อนไขที่กำหนดไว้อย่างรอบคอบ
- 4) เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษารอบอบประชาชนไปโดยแก่ประชาชน จากการที่การปกครองท้องถิ่นเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง โดยการสมัครรับเลือกตั้งเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นเลือกเข้าไปทำหน้าที่ฝ่ายบริหาร หรือฝ่ายนิติบัญญัติ การปฏิบัติหน้าที่ที่แตกต่างกันนี้มีส่วนในการส่งเสริมการเรียนรู้ถึงกระบวนการปกครองระบอบประชาธิปไตยในระดับชาติได้เป็นอย่างดี

2.4 ความหมายของงานไฟฟ้าสาธารณะ

ไฟฟ้าสาธารณะ หมายถึง การติดตั้งโคมไฟฟ้าแสงสว่างระบบแรงต่ำ 220-230 โวลต์ (1 เฟส) และ 380-400 โวลต์ (3 เฟส) ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล และเทศบาลในบริเวณแนวถนนสายหลัก แนวถนนสายรอง ทางแยก วงเวียนที่ไม่มีสัญญาณไฟจราจร สะพาน สะพานลอยคนข้าม ทางเดินเท้า (ฟุตบาท) ทางม้าลาย สวนสาธารณะ ตลาด สนามเด็กเล่น ลานจอดรถสาธารณะ ลานกีฬาชุมชน ศาลาที่พักผู้โดยสารรถประจำทาง และป้ายจอดรถประจำทาง (ไม่มีศาลา) (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย : 2547)

- ถนนสายหลัก หมายถึง ถนนสายหลักของท้องถิ่น เช่น ถนนที่ต่อเชื่อมกับทางหลวงแผ่นดิน ถนนในเขตชุมชนหนาแน่น เป็นต้น
- ถนนสายรอง หมายถึง ถนนต่อแยกจากถนนสายหลัก
- ทางแยก หมายถึง บริเวณที่ถนนสองเส้นหรือมากกว่ามาเชื่อมต่อกัน

2.4.1 อุปกรณ์ที่ใช้ในการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะ

โคมไฟฟ้า (Luminaire) หมายถึง อุปกรณ์ไฟฟ้าที่ประกอบด้วยหลอดไฟฟ้า และชุดประกอบ เพื่อติดตั้งให้แสงสว่างแก่บริเวณที่ต้องการ ซึ่งประกอบด้วย

- (ก) ตัวโคมไฟ ทำด้วยวัสดุที่ไม่ขึ้นสนิม ไม่ผุกร่อนและแข็งแรง ทนต่อดินฟ้าอากาศ เช่น อลูมิเนียมผสมหล่อขึ้นรูปด้วยแรงอัดสูง (Die cast Aluminum) หรือ วัสดุพลาสติก เสริมใยแก้ว (Glass – fiber Reinforced Polyester) เป็นต้น
- (ข) ฝาครอบ อาจทำด้วย พลาสติกกระจายแสงแบบแผ่นแก้ว(Polycarbonate Toughened Flat Glass) หรือ กระจกอะคริลิก (Acrylic Glass) ซึ่งแสงจากหลอดไฟต้องผ่านได้ สะดวก และต้องทนต่อรังสีอุลตราไวโอเล็ตด้วยแผ่นสะท้อนแสงซึ่งติดตั้งเหนือ และข้างหลอดไฟต้องเป็นแบบอลูมิเนียมคุณภาพสูง
- (ค) ส่วนควบคุม จะอยู่ด้านหลังเพื่อใส่แบตเตอรี่ อิกนิเตอร์ (Ignitor) คาปาซิเตอร์ และ ขั้วต่อสาย เนื่องจากโคมไฟถนนจะต้องติดตั้งนอกอาคาร จึงต้องมีการป้องกันแมลง ผุน และน้ำเข้าสู่โคมไฟ ดังนั้นโคมไฟถนนจึงต้องมีระดับการป้องกัน (Degree of Protection) อย่างน้อยดังนี้
- ส่วนของหลอด (Lamp Compartment) IP 54
 - ส่วนควบคุม (Control Gear Compartment) IP 23

IP (Ingress Protection) Ratings - IP Rating หมายถึง ดัชนีที่แสดงการป้องกันสิ่งแปลกปลอม เช่น ผุนละออง หรือของเหลว ที่จะเล็ดลอดเข้าไปในดวงโคม โดยปกติจะแสดงเป็น ตัวเลข 2 หลัก

การกำหนด IP Rating จะกำหนดในรูปแบบ ดังนี้ IP x y (z)

IP 1 2 แสดงค่าความสามารถในการป้องกันของเหลวแสดงค่าความสามารถในการป้องกัน วัตถุเล็ดลอดเข้าภายในดัชนีแสดงค่าการป้องกันสิ่งแปลกปลอมไม่ให้เล็ดลอดเข้าไปในดวงโคม

ตัวเลขที่ 1 (x) หมายถึง การป้องกันของแข็ง เช่น เส้นลวด หรือวัสดุอื่น ๆ เช่น ผุนละอองไม่ให้เข้าไปในดวงโคม ตัวเลขที่ 2 (y) หมายถึง การป้องกันของเหลวไม่ให้เข้าไปในดวงโคม

บางกรณีจะมีตัวเลขที่ 3 (z) หมายถึง การป้องกันการกระแทกจากภายนอก (Impact Protection)

ซึ่งปกติจะไม่ค่อยได้ใช้ในการกำหนดคุณสมบัติตัวอย่าง เช่น IP 52 หมายถึง การป้องกันฝุ่นได้ และป้องกันของเหลวที่ตกมาในแนวตั้งและแนวที่ทำมุม 15 องศากับแนวตั้งได้

กึ่งโคมไฟฟ้า (Rod หรือ Arm) หมายถึง อุปกรณ์ที่เชื่อมต่อกับโคมไฟฟ้า และเป็นติดกึ่งโคมเพื่อยื่นออกไปให้แสงสว่างแก่บริเวณที่ต้องการ

เป็นติดกึ่งโคม (Bracket) หมายถึง อุปกรณ์ที่ติดกับเสาไฟฟ้า ผนัง หรือกำแพงเพื่อยึดกึ่งโคมไฟฟ้า และโคมไฟฟ้า

หลอดไฟฟ้า หรือ ดวงโคม (Lamp) หมายถึง แหล่งกำเนิดแสงสว่าง มีหลายชนิด

และสามารถเลือกใช้ได้ตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการใช้งาน เช่น หลอดไฟฟ้าฟลูออเรสเซนต์ และหลอดแสงจันทร์ เป็นหลอดที่เหมาะสมสำหรับถนนสายรองและทางเท้า หลอดไฟฟ้าโซเดียมความดันต่ำ (Low Pressure Sodium Lamp) ซึ่งให้แสงสว่างในลักษณะสีเหลือง (Monochromatic Yellow Light) เหมาะสำหรับไฟถนนที่จุดทางแยก และเส้นทางที่มีทัศนวิสัยซึ่งยากแก่การมองเห็น เช่น ภาคเหนือซึ่งเป็นพื้นที่ที่มีหมอกลงจัด หลอดไฟฟ้าโซเดียมความดันสูง (High Pressure Sodium Lamp) มีอายุการใช้งานยาวกว่าและให้สีเป็นธรรมชาติกว่า (Render Colours) เหมาะสำหรับพื้นที่ที่ต้องการความสว่างสดใส

อุปกรณ์ควบคุม (Control Switch) หมายถึง อุปกรณ์ควบคุมการ เปิด-ปิด ไฟฟ้าสาธารณะ มีหลายชนิด เช่น สวิตช์เวลา (Time Switch) สวิตช์ควบคุมด้วยแสง (Photo Switch) และสวิตช์ธรรมดา เป็นต้น

เสาไฟฟ้า หรือ เสาดวงโคม หมายถึง เสาที่ยึดกิ่งโคมและดวงโคมเพื่อให้ได้ความสูงตามต้องการ อาจจะเป็นเสาของการไฟฟ้าฯ หรือเสาที่จัดซื้อพิเศษพร้อมชุด โคมไฟนั้นๆ

ความกว้างของถนน หมายถึง ระยะห่างจากขอบถนน (Kerb) ถึงขอบถนนของอีกฝั่ง กรณีไม่มีทางเท้าให้นับจากแนวเขตที่ดิน (Property Line) ถึงแนวเขตที่ดินของอีกฝั่ง

การติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะจำเป็นต้องดำเนินการโดยคำนึงถึงหลักวิชาการ เพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนเป็นสำคัญ ซึ่งมีองค์ประกอบที่สำคัญดังนี้

มาตรฐานความส่องสว่าง ในถนนสายหลัก ถนนสายรอง ทางแยก วงเวียนที่ไม่มีสัญญาณไฟจราจรประเภทถนน ความส่องสว่างเฉลี่ยวัดในแนวระดับต่ำสุด (Lux) มีดังนี้

1. ถนนสายหลัก 15 Lux
2. ถนนสายรอง 10 Lux
3. ทางแยก 22 Lux
4. วงเวียนที่ไม่มีสัญญาณไฟจราจร 15 Lux

2.5 สภาพทั่วไปองค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์

2.5.1 ลักษณะที่ตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝายตั้งอยู่ในเขตอำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์ มีเนื้อที่ 69 ตารางกิโลเมตร หรือ 43,125 ไร่ โดยประมาณ ห่างจากอำเภอแคนดง 9 กิโลเมตร ห่างจากอำเภอสตึก 11 กิโลเมตร ห่างจากจังหวัดบุรีรัมย์ 43 กิโลเมตร และห่างจากกรุงเทพฯ ประมาณ 420 กิโลเมตร (องค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย, 2552)



รูปที่ 2.2 สายที่ 1 คือ ถนนลาดยางสายสตึก-พิมาย-นครราชสีมา หมายเลข 2226



รูปที่ 2.3 สายที่ 2 คือ ถนนถนนลาดยางสายบ้านหัวฟาย - นาลาว หมายเลข 3005



รูปที่ 2.4 สายที่ 3 คือ ถนนลาดยางสายบ้านปอแดง – บ้านโนนสำราญ - ตำบลดงพลอง



รูปที่ 2.5 สายที่ 4 คือ ถนนลาดยางสายบ้านวังน้ำใส – บ้านหนองหญ้าคา – ตำบลแคนดง

2.5.3 เขตการปกครอง

องค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝายมีเขตการปกครองครอบคลุมพื้นที่ 1 ตำบล 11 หมู่บ้าน ได้แก่

หมู่ที่ 1	บ้านโนนสำราญ
หมู่ที่ 2	บ้านตะแบง
หมู่ที่ 3	บ้านปอแดง
หมู่ที่ 4	บ้านหัวฝาย
หมู่ที่ 5	บ้านน้อยหนองบึง
หมู่ที่ 6	บ้านโคกสว่าง
หมู่ที่ 7	บ้านจี้เหล็ก
หมู่ที่ 8	บ้านโนนเขวา
หมู่ที่ 9	บ้านหนองหญ้าคา
หมู่ที่ 10	บ้านป่ามัน
หมู่ที่ 11	บ้านวังน้ำใส

2.5.4 ประชากร

จำนวนประชากรตามสถิติการทะเบียนราษฎร ณ วันที่ 30 เมษายน 2552ทั้งสิ้น 7,281 คน เป็นเพศชายจำนวน 3,624 คน เพศหญิงจำนวน 3,657 คน ความหนาแน่นของประชากร 105.52 คนต่อตารางกิโลเมตร จำนวน 1,735 ครัวเรือน

2.5.5 สภาพเศรษฐกิจ

อาชีพหลักของประชากรในเขตตำบลหัวฝาย คือ การทำไร่อ้อย ทำนา ไร่มัน สวนข้าวโพด สวนยางพารา หลังฤดูเก็บเกี่ยวจะปลูกผักสวนครัว และถั่วลิสง

2.5.6 สภาพทางสังคม

2.5.6.1 การศึกษา

โรงเรียนประถมศึกษาและโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา จำนวน 6 แห่ง คือ โรงเรียนบ้านตะแบง โรงเรียนบ้านปอแดง โรงเรียนบ้านหัวฝาย โรงเรียนบ้านโคกสว่าง โรงเรียนบ้านจี้เหล็ก และโรงเรียนบ้านหนองหญ้าคา

สถาบันและองค์กรทางศาสนา วัดและสำนักสงฆ์ จำนวน 12 แห่ง คือ วัดป่าโนนสำราญ วัดโยตะแบง วัดปอแดง วัดหัวฝาย สำนักสงฆ์บ้านน้อยหนองบึง วัดป่ามัน วัดโคกสว่าง วัดป่าโนนเขวา วัดธรรมมาภิคาราม สำนักสงฆ์คุ้มโนนหมื่น วัดจี้เหล็ก วัดหนองหญ้าคา

2.5.6.2 สาธารณสุข

สถานีนามัยประจำองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 1 แห่ง คือ สถานีนามัยโคกสว่าง

2.5.6.3 การคมนาคม

มีเส้นทางคมนาคม 2 เส้นทางหลัก คือ ถนนสายสตึก-พิมาย-นครราชสีมา หมายเลข 2226 และ ถนน รพช. สายจากบ้านหัวฝาย-นาลาว หมายเลข 3005

2.5.6.4 การไฟฟ้า

มีไฟฟ้าขยายครอบคลุมพื้นที่ 11 หมู่บ้าน ประชากรมีไฟฟ้าใช้ทุกครัวเรือน และมีไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะ ติดตั้ง ทั้งหมด 123 จุด ดังนี้

- | | |
|------------------------------|--------------|
| 1. หมู่ที่ 1 บ้านโนนสำราญ | จำนวน 11 จุด |
| 2. หมู่ที่ 2 บ้านตะแบง | จำนวน 11 จุด |
| 3. หมู่ที่ 3 บ้านปอแดง | จำนวน 11 จุด |
| 4. หมู่ที่ 4 บ้านหัวฝาย | จำนวน 13 จุด |
| 5. หมู่ที่ 5 บ้านน้อยหนองบึง | จำนวน 11 จุด |
| 6. หมู่ที่ 6 บ้านโคกสว่าง | จำนวน 11 จุด |
| 7. หมู่ที่ 7 บ้านจี้เหล็ก | จำนวน 11 จุด |
| 8. หมู่ที่ 8 บ้านโนนเขวา | จำนวน 11 จุด |
| 9. หมู่ที่ 9 บ้านหนองหญ้าคา | จำนวน 11 จุด |
| 10. หมู่ที่ 10 บ้านป่ามัน | จำนวน 11 จุด |
| 11. หมู่ที่ 11 บ้านวังน้ำใส | จำนวน 11 จุด |

บริเวณแนวถนนสายหลัก และทางแยก มีจุดติดตั้งจำนวน 53 จุด และติดตั้งบริเวณแนวถนนสายรองจำนวน 70 จุด

2.5.6.5 แหล่งน้ำธรรมชาติ

ลำน้ำ และลำห้วย จำนวน 2 สาย คือ ลำน้ำมูล ลำห้วยตะโคง และมี บึง หนอง คลอง และอื่น ๆ จำนวน 5 แห่ง คือ หนองตะแบก หนองสะเตรา คุคน้ำใส หนองใหญ่ และอ่างเก็บน้ำลำตะโคง

2.5.6.6 แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

- | | |
|------------|--------------|
| ฝายน้ำล้น | จำนวน 1 แห่ง |
| บ่อน้ำตื้น | จำนวน 6 แห่ง |
| บ่อโยก | จำนวน 6 แห่ง |

2.5.6.7 ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่

แหล่งน้ำขนาดใหญ่ คือ ฝายน้ำล้นบ้านหัวฝาย กั้นลำตะโคง เหมาะแก่การฟื้นฟูพัฒนาเป็นแหล่งท่องเที่ยวพักผ่อนหย่อนใจในอนาคต

2.5.7 ศักยภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย

(1) บุคลากร	จำนวน	48	คน
- ตำแหน่งในสำนักงานปลัด	จำนวน	12	คน
- ตำแหน่งในส่วนโยธา	จำนวน	6	คน
- ตำแหน่งในส่วนการคลัง	จำนวน	6	คน
- ตำแหน่งในส่วนการศึกษา	จำนวน	24	คน
(2) ระดับการศึกษาของบุคลากร			
- ประถมศึกษา	จำนวน	-	คน
- มัธยมศึกษา/อาชีวศึกษา/อนุปริญญา	จำนวน	14	คน
- ปริญญาตรี	จำนวน	34	คน
- ปริญญาโท	จำนวน	-	คน
(3) รายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล (ณ เดือน กันยายน 2552)			
ประจำปีงบประมาณ 2552	จำนวน	28,470,236.72	บาท
- รายได้ที่องค์การบริหารส่วนตำบล จัดเก็บเอง	จำนวน	583,904.48	บาท
- รายได้ที่ส่วนราชการต่าง ๆ จัดเก็บให้	จำนวน	9,444,655.96	บาท
- เงินอุดหนุนทั่วไป	จำนวน	11,388,626.72	บาท
- เงินอุดหนุนเฉพาะกิจ	จำนวน	7,053,049.56	บาท

2.5.8 ศักยภาพของชุมชนและพื้นที่

- (1) การรวมกลุ่มของประชาชน
 - การรวมกลุ่มประเภทกลุ่มอาชีพ จำนวน 7 กลุ่ม
 - การรวมกลุ่มประเภทกลุ่มออมทรัพย์ จำนวน 1 กลุ่ม
- (2) แหล่งเรียนรู้เศรษฐกิจพอเพียง
 - ศูนย์การเรียนรู้เศรษฐกิจพอเพียง พ่อชาติ โมนาดิ
 - ศูนย์การเรียนรู้เศรษฐกิจพอเพียง พ่อคำเดื่อง ภาษี
- (3) จุดเด่นของพื้นที่

โดยสภาพพื้นที่เป็นที่ราบลุ่มบางส่วนที่มีแม่น้ำลำตะโคงไหลผ่านสามารถผันน้ำขึ้นมาใช้ในการเกษตรและยังมีฝายน้ำล้นกั้นลำตะโคง ที่มีทัศนียภาพสวยงามเหมาะสมแก่การพัฒนาเป็นแหล่ง

ท่องเที่ยว บางส่วนของพื้นที่เป็นที่ราบสูงเหมาะแก่การปลูกพืชไร่ ประเภท อ้อยและยางพารา

2.5.9 วิสัยทัศน์องค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย

“ หัวฝายชุมชนเข้มแข็ง สาธารณูปโภคทั้งถึง แหล่งน้ำอุดมสมบูรณ์
พัฒนาสู่การท่องเที่ยวทางธรรมชาติ และมีคุณภาพชีวิตดี บนวิถีเศรษฐกิจพอเพียง ”

2.5.10 พันธกิจ

องค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย มีพันธกิจที่สำคัญและเป็นเป้าหมายในการดำเนินงานดังนี้

- จัดให้มีการบำรุงรักษาทางบก
- จัดให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร
- จัดให้มีและรักษาทางระบายน้ำ และรักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่ สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
- บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของประชาชนทางเดิน
- คุ้มครองดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ

2.5.11 อำนาจหน้าที่ของส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย

2.5.11.1 สำนักปลัด

มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

- หน้าที่ในการบริหารงานทั่วไป
- งานธุรการ งานพิมพ์ดีด
- งานการเจ้าหน้าที่
- งานสวัสดิการ
- งานการประชุม
- งานเกี่ยวกับการตราข้อบัญญัติตำบล ข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่าย
- งานนิติการ
- งานการพาณิชย์
- งานจัดทำแผนพัฒนาตำบล และงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

2.5.11.2 ส่วนการคลัง

มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

- หน้าที่เกี่ยวกับการรับเงินการเบิกจ่ายเงิน การฝากเงิน การเก็บรักษาเงินการตรวจเงิน

- การหักภาษีเงินได้และนำส่งภาษี
- งานเกี่ยวกับการตัดโอนเงินเดือน
- งานรายงานเงินคงเหลือประจำวัน
- งานขออนุมัติเบิกตัดปีและขยายเวลาเบิกจ่าย
- งานการจัดทำงบ แสดงฐานะทางการเงิน งบทรัพย์สิน หนี้สิน เงินสะสม
- งานจัดทำบัญชีทุกประเภท
- งานทะเบียนคุมเงินรายได้ รายจ่าย
- งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและได้รับมอบหมาย

2.5.11.3 ส่วนโยธา

มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

- หน้าที่เกี่ยวกับการสำรวจ ออกแบบ เขียนแบบ อาคาร สะพาน แหล่งน้ำ ฯลฯ
- งานประมาณการค่าใช้จ่ายตามโครงการ
- งานควบคุมอาคาร
- งานการก่อสร้าง
- งานซ่อมบำรุงทาง อาคาร สะพาน แหล่งน้ำ
- งานควบคุมการก่อสร้าง
- งานไฟฟ้าสาธารณะ
- งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง หรือได้รับมอบหมาย

2.5.11.4 ส่วนการศึกษา

มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

งานบริหารการศึกษา ได้แก่ การส่งเสริมสนับสนุนการศึกษาในระบบ นอกระบบ และตามอัธยาศัย

งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ได้แก่ การส่งเสริม และพัฒนาวิชาการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสนับสนุนอาหารเสริม อาหารกลางวัน พัฒนาการจัดการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

งานส่งเสริมกิจการโรงเรียน ได้แก่ การส่งเสริมสนับสนุนอาหารเสริม อาหารกลางวัน การพัฒนากิจกรรมการศึกษา การจัดงานวันเด็กประจำปี

งานศาสนา วัฒนธรรมและประเพณี ได้แก่ การอนุรักษ์ประเพณีอันดีงามของท้องถิ่น จัดงานแห่เทียนพรรษา งานบุญบั้งไฟ

งานกีฬาและนันทนาการ ได้แก่ การส่งเสริมการเล่นกีฬา จัดงานกีฬากลุ่มโรงเรียนหัวฝาย งานกีฬาเยาวชนตำบลหัวฝาย และงานกีฬา อปท.สัมพันธ์ อำเภอแคนดง

2.6 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.6.1 ความหมายของความพึงพอใจ

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

กิติยา ปรีดีติลล (2524) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีองค์ประกอบ และสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงาน และเขาได้รับการตอบสนองความต้องการเขาได้

หลุย จำปาเทศ (2533) ได้อธิบายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุข สัมผัสได้จากสายตาคำพูด และการแสดงออก

ชวินี เดชจินดา (2530) กล่าวถึงความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดหมายในระดับ

ดังนั้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกในทางบวกหรือความรู้สึกในทางที่ดีต่อสิ่งต่าง ๆ ที่ทำให้ความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง ความพึงพอใจน้อยลงรู้สึกเป็นสุข และปราศจากความวิตกกังวล

2.6.2 ลักษณะของความพึงพอใจ

คือการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัว และการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยการตอบโต้กับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การเรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกัน

ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่แสดงออกมาในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้

นอกจากนี้ ความพึงพอใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะถูกกำหนดจากความรู้สึกของแต่ละบุคคล โดยจากการพิจารณาความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและผลตอบแทนที่เขามีความรู้สึกว่าเขาควรจะได้รับแล้ว ถ้าหากผลตอบแทนที่ได้รับจริงมากกว่าผลตอบแทนที่เขาคิดว่า จะได้รับย่อมจะก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้น ซึ่งความพอใจจะมากหรือน้อยหรือไม่พึงพอใจนั้น ขึ้นอยู่กับความยุติธรรมของผลตอบแทน (อัจฉรา สมสวย, 2545)

2.6.3 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการ เป็นหน้าที่หลักสำคัญในการบริการงานในภาครัฐ โดยเฉพาะงานที่จะต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery Service) ให้แก่ผู้รับบริการ กล่าวคือ คุณค่าประการแรกของการบริการงาน รัฏฐกิจทั้งหมดคือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจซึ่งมีลักษณะสำคัญ 5 ประการ คือ การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equivalent Service) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely Service) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) (John D. Millett, 1951)

2.6.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ สัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการบริหารงานราชการ โดยเกี่ยวข้องกับทัศนคติของคนที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปใช้บริการในสถานบริการนั้น และประสบการณ์นั้นได้เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการมากน้อยเพียงใด

2.6.5 เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของการบริการ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพการบริการ (สมิต สัจฉกร, 2546) ดังนี้

รูปธรรม (Tangible) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพของการบริการที่ผู้รับบริการได้รับ ทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของบริการดังกล่าวได้

ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ผู้รับบริการเล็งเห็นถึงความสม่ำเสมอ และความถูกต้องในการให้บริการ รวมทั้งประสิทธิภาพของพนักงานที่ให้บริการ

การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ผู้ใช้บริการจะคำนึงถึงเวลาและความสามารถในการแก้ไขปัญหาของผู้ให้บริการว่า ตรงจุดหรือดีกว่าตามที่ผู้รับบริการต้องการหรือไม่

ความมั่นใจได้ (Assurance) หมายถึง ผู้รับบริการจะมองเห็นถึงความรู้ ความชำนาญ หรือความสามารถของบุคลากร ซึ่งเป็นผลที่จะสร้างความมั่นใจ รวมทั้งความไว้วางใจในกาบริการนั้น

ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) หมายถึง ผู้รับบริการจะพิจารณาถึงความสะดวกด้านเวลา สถานที่ ท่าเลที่ตั้ง ตลอดจนความพยายามของพนักงานที่จะเข้าใจถึงความต้องการของผู้บริการรวมทั้งความสนใจในการตอบสนองความต้องการดังกล่าว

2.6.6 การวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกรู้สึกของผู้มารับบริการของแต่ละบุคคล หากจะวัดความพึงพอใจในการใช้บริการสามารถทำได้หลายวิธี ดังนี้

การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการ สามารถแสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้ เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น

การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง

การสังเกต เป็นวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรับบริการ และหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น ผู้วิจัยจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน (ชานันท์ ถ้าคู่, 2545)

ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้สามารถเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งลักษณะทั่วไปมีดังนี้

- 1) ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่น และสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การเรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันไป ในสถานการณ์การบริการก็เป็นเช่นเดียวกันบุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการหรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ

- 2) ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์บริการก่อนที่ประชาชนจะมาใช้บริการใดก็ตามมักจะมี

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วรนุช บวรนนท์เดช (2546) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร โดยเลือกประชากรในแขวงกระทุ่มราย แขวงโลกแฝดแขวงคลองสิบ และแขวงลำผักชี เป็นกลุ่มตัวอย่าง ใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติร้อยละ ไคสแควร์ สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ในด้านบริการหลัก การให้คำปรึกษา และบริการก่อนกลับบ้าน ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อบริการ ได้แก่ ระดับการศึกษา รายได้ และเขตที่อยู่อาศัยของประชาชนที่มารับบริการ และได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือ หน่วยงานควรกำหนดมาตรฐานบริการให้เหมาะสมกับพื้นที่ มีการนิเทศติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เน้นบริการเชิงรุกเข้าสู่ชุมชน ด้านการส่งต่อ/เยี่ยมบ้าน และด้านกิจกรรมในชุมชน

สุรัช รัชตประทาน (2546) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี โดยเลือกประชากรจากกลุ่มตัวอย่าง ใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก ทั้งในด้านการปฏิบัติงาน การปฏิบัติตน และการให้คำแนะนำปรึกษาของเจ้าหน้าที่ ส่วนด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่และบริเวณโดยรอบมีความสะอาดสบาย ขั้นตอนในการรับบริการระยะเวลาในการรับบริการ ภาระเบียบที่ใช้ ค่าธรรมเนียมที่ชำระ ในขณะที่ด้านอัตราค่าจ้างเจ้าหน้าที่ และการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ประชาชน ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง นอกจากนี้ผลการศึกษาที่มีข้อเสนอแนะคือ ควรนำระบบเทคโนโลยีสมัยใหม่มาช่วยในการบริการประชาชน ตลอดจนพัฒนาเจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายให้สามารถทำงานทดแทนกันได้ ปรับปรุงระบบการบริการประชาชนให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ด้านการให้บริการแก่ประชาชน

2.8 แนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปเป็นแนวคิดไว้สองแนวคิดซึ่งแนวคิดที่หนึ่งจะนำมาประยุกต์ใช้กับงานแบบสอบถามงานวิจัยในครั้งนี้ แนวคิดที่สองนำข้อมูลที่สรุปผลจากแบบสอบถาม เลือกถนนสายหลักที่ชาวบ้านใช้สัญจรไปมามากที่สุด เสนอจุดติดตั้งดวงโคมไฟฟ้าแสงสว่าง เพิ่มเติมโดยไม่เกินโควตาการใช้ไฟฟ้าที่ไม่เสียค่าใช้จ่ายร้อยละ 10 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2.8.1 ตัวแปรต้น

สถานภาพคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม และถนนสายหลักที่ใช้สัญจรได้แก่

- (1) เพศ
- (2) อายุ
- (3) สถานะภาพ
- (4) การศึกษา
- (5) อาชีพ
- (6) รายได้
- (7) ถนนสายหลักที่ใช้สัญจร

2.8.2 ตัวแปรตาม

ความพึงพอใจในการดำเนินการ งานไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะในแนวถนน สายหลัก ทั้ง 4 สาย สายที่ 1 คือ ถนนลาดยางสายสติ๊ก-พิมาย-นครราชสีมา หมายเลข 2226 สายที่ 2 คือ ถนนลาดยางสายบ้านหัวฝาย - นาลาว หมายเลข 3005 สายที่ 3 คือ ถนนลาดยางสายบ้านปอแดง – บ้านโนนสำราญ - ตำบลคงพลอง สายที่ 4 คือ ถนนลาดยาง สายบ้านวังน้ำใส – บ้านหนองหญ้าคา - ตำบลแคนคง แบ่งออกเป็น 4 ข้อและการซ่อมแซมแก้ไข อีก 1 ข้อ รวมแบ่งออกเป็นทั้งหมด 5 ข้อ คือ

- (1) ความพึงพอใจด้าน สถานที่ จุดติดตั้ง ถนนสายหลัก (1)
- (2) ความพึงพอใจด้าน สถานที่ จุดติดตั้ง ถนนสายหลัก (2)
- (3) ความพึงพอใจด้าน สถานที่ จุดติดตั้ง ถนนสายหลัก (3)
- (4) ความพึงพอใจด้าน สถานที่ จุดติดตั้ง ถนนสายหลัก (4)
- (5) ความพึงพอใจด้านการซ่อมแซมแก้ไขไฟฟ้าแสงสว่าง

2.9 ทฤษฎีของ Taro Yamane

ทฤษฎี Taro Yamane ได้ถูกนำมาวิเคราะห์หาจำนวนขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากประชากรทั้งหมดที่ทำการสำรวจ และใช้วิธีนี้สุ่มหาตัวอย่างประชากรอย่างเป็นสัดส่วนเพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากแต่ละหมู่บ้านที่เหมาะสม โดยได้กำหนดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดระหว่างค่าจริงและค่าประมาณร้อยละ 0.05 ดังสมการต่อไปนี้

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

เมื่อ	n	คือ	จำนวนขนาดตัวอย่างประชาชนที่ต้องการ
	N	คือ	จำนวนประชากรทั้งหมด
	e	คือ	ค่าความคลาดเคลื่อน (0.05)

2.10 ทฤษฎีของโปรแกรม SPSS

ปิยะพงษ์ กิตติคุณชาดา (2547) ได้อธิบายโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS หลายประการ ดังนี้ SPSS ย่อมาจาก Statistical Package for the Social Sciences เป็นโปรแกรมที่เขียนขึ้นมา ตั้งแต่สมัย คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลยังไม่มี ดังนั้น ลักษณะการทำงานในรุ่นแรก ๆ จะขึ้นอยู่กับรากฐานของการทำงานแบบดั้งเดิม กล่าวคือ ผู้ใช้จะต้องพิมพ์คำสั่งลงในบัตรเจาะรูแล้วส่งให้ผู้คุมเครื่องเป็นคนจัดการงานต่อ แต่เมื่อมีการพัฒนาเครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ขึ้น SPSS ก็ได้พัฒนาโปรแกรมสำหรับเครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ โดยออก SPSS รุ่น pc ที่เรียกว่า SPSS/PC+ และเนื่องจากไมโครคอมพิวเตอร์รุ่นแรก ๆ นิยมใช้ระบบปฏิบัติการ MS-DOS ซึ่งยังมีลักษณะการทำงานคล้ายกับเครื่องคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่ (Mainframe) เพียงแต่ในส่วนคำสั่ง SPSS ที่เขียนเสร็จแทนที่จะใช้บัตรเจาะรูแล้วส่งให้ผู้คุมเครื่องเป็นคนสั่งงานต่อ ผู้ใช้จำเป็นต้องพิมพ์ข้อมูลลงในแผ่นข้อมูลแทนการใช้บัตรเจาะรูและแทนที่จะส่งให้ผู้คุมเครื่องเป็นคนช่วยทำต่อ ผู้ใช้จะต้องทำเองทั้งหมด ในปัจจุบันระบบปฏิบัติการมีแนวโน้มที่เปลี่ยนไปจาก MS-DOS เป็น WINDOWS ด้วยเหตุผลที่ได้กล่าวมาแล้ว ดังนั้น จึงได้พัฒนาโปรแกรม SPSS ภายใต้ WINDOWS ที่เรียกว่า SPSS FOR WINDOWS ขึ้น และเนื่องจากลักษณะการทำงานบน MS-DOS และ WINDOWS มีแนวความคิดที่ต่างกัน กล่าวคือ การทำงานบน MS-DOS จะขึ้นอยู่กับรากฐานของตัวอักษรและการทำงานของซอฟต์แวร์จะไม่มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกัน (ถ้าจะมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันก็ทำได้ยาก) แต่สำหรับ WINDOWS แล้วจะทำงานอยู่บนรากฐานของกราฟฟิกส์ และมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างซอฟต์แวร์ต่างชนิดที่ทำงานอยู่ภายใต้ WINDOWS เมื่อ WINDOWS มีจุดเด่นที่ต่างกันออกไปจาก MS-DOS ดังนั้น SPSS ที่พัฒนาบน WINDOWS จึงมีลักษณะเด่นที่ต่างจาก SPSS/PC+ ก็คือ ใช้กราฟฟิกส์ที่ดียิ่งขึ้นมีการทำงานระหว่างซอฟต์แวร์ที่อยู่บน WINDOWS คำสั่งที่ใช้ง่ายขึ้น แต่ให้รายละเอียดมากขึ้นกว่าเดิม

โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS สำหรับ WINDOWS ซึ่งได้เลือกใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) ได้แก่ อัตราส่วนร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อวัดค่าเฉลี่ยและการกระจายของข้อมูล และนำเสนอในรูปแบบตารางพร้อมกับการพรรณนาประกอบ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการทำโครงการ

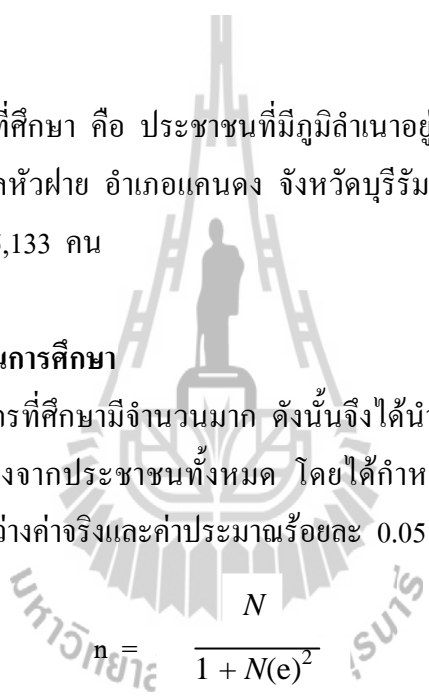
การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อให้วัตถุประสงค์ดังกล่าวสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ในการศึกษาครั้งนี้จึงมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

3.1 ข้อมูลประชากร

ประชากรในพื้นที่ศึกษา คือ ประชาชนที่มีภูมิลำเนาอยู่ในหมู่ที่ 1 ถึงหมู่ที่ 11 ในเขตขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์ เป็นผู้ที่มิสิทธิลงคะแนนเสียงเลือกตั้ง จำนวนทั้งหมด 5,133 คน

3.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

เนื่องจากประชากรที่ศึกษามีจำนวนมาก ดังนั้นจึงได้นำวิธีของ Taro Yamane เพื่อหาจำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนทั้งหมด โดยได้กำหนดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับให้เกิดระหว่างค่าจริงและค่าประมาณร้อยละ 0.05 ดังสมการ 3.1



$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2} \quad (3.1)$$

เมื่อ	n	คือ	จำนวนขนาดตัวอย่างประชาชนที่ต้องการ
	N	คือ	จำนวนประชากรทั้งหมด
	e	คือ	ค่าความคลาดเคลื่อน (0.05)

$$\text{แทนค่า } n = \frac{5,133}{1 + 5,133(0.05)^2} = 371.08 \text{ หรือ } 371 \text{ คน}$$

อย่างไรก็ตาม เพื่อให้ผลการศึกษาที่ได้รับจากกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มมาสามารถใช้อธิบายกลุ่มประชากรเป้าหมายได้อย่างถูกต้อง และเพื่อเป็นการเพิ่มความเที่ยงตรงของข้อสรุปที่จะได้รับจากตัวอย่าง จึงจำเป็นที่จะต้องมีการสุ่มตัวอย่างประชาชนอย่างเป็นสัดส่วน เพื่อจะได้เป็นการกระจาย

กลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมทั่ว องค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย และไม่ให้มีการกระจุกตัวอยู่ใน เขตพื้นที่หมู่บ้านใดพื้นที่หมู่บ้านหนึ่งมากเกินไป

3.3 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างจากประชากร โดยดำเนินการดังนี้

- ขนาดกลุ่มตัวอย่าง การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้จำนวนตัวอย่าง 371 ตัวอย่าง จากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามวิธีของ Taro Yamane
- ทำการสุ่มให้กระจายไปตามหมู่บ้านต่างๆ ตามสัดส่วน ดังแสดงในตาราง 3.1 ดังนี้

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของประชาชน จำแนกตามเขตที่อยู่อาศัยที่สุ่มได้

ชื่อหมู่บ้าน	ประชากร (คน)	สัดส่วน	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
บ้านโนนสำราญ หมู่ 1	286	5.57	21
บ้านตะแบง หมู่ 2	492	9.59	36
บ้านปอแดง หมู่ 3	235	4.57	17
บ้านหัวฝาย หมู่ 4	484	9.43	35
บ้านน้อยหนองบึง หมู่ 5	641	12.49	46
บ้านโคกสว่าง หมู่ 6	641	12.49	46
บ้านจี้เหล็ก หมู่ 7	393	7.66	28
บ้านโนนเขวา หมู่ 8	515	10.03	37
บ้านหนองหญ้าคา หมู่ 9	673	13.11	49
บ้านป่ามัน หมู่ 10	387	7.54	28
บ้านวังน้ำใส หมู่ 11	386	7.52	28
รวม	5,133	100.00	371

หลังจากทำการกำหนดขนาดตัวอย่างของแต่ละเขตพื้นที่ได้แล้ว ในการเก็บรวบรวมข้อมูล จะสุ่มประชากรในแต่ละเขตพื้นที่โดยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ทั้งนี้ เพราะประชากรมีจำนวนมากและมีเขตพื้นที่กว้าง

3.4 เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูลลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามรวบรวมข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย ข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ อายุ สถานะภาพ การศึกษา อาชีพ รายได้ และถนนสายหลักที่ใช้สัญจรมี ลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) รวมจำนวน 7 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่องานไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย ในแนวถนน สายหลัก ทั้ง 4 สาย แบ่ง ออกเป็น 4 ข้อและการซ่อมแซมแก้ไข อีก 1 ข้อ รวมแบ่งออกเป็นทั้งหมด 5 ข้อ รวมจำนวน 25 ข้อ ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อยและน้อยที่สุด โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนของการตอบคำถามของกลุ่ม ตัวอย่างดังนี้

ความพึงพอใจมากที่สุด	กำหนดให้	5	คะแนน
ความพึงพอใจมาก	กำหนดให้	4	คะแนน
ความพึงพอใจปานกลาง	กำหนดให้	3	คะแนน
ความพึงพอใจน้อย	กำหนดให้	2	คะแนน
ความพึงพอใจน้อยที่สุด	กำหนดให้	1	คะแนน

การแปลค่าช่วงคะแนนมีเกณฑ์การแปลค่า ด้วยการหาค่าพิสัยของคะแนนเฉลี่ย โดย คำนวณช่วงกว้างอันตรภาคชั้นเป็น 5 ระดับ ใช้วิธีการคำนวณของ John Best (1977) ดังนี้

$$\text{ช่วงกว้างระหว่างระดับ (Range)} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับชั้น}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

จากเกณฑ์ดังกล่าวผู้วิจัยได้กำหนดการแปลความหมายคะแนนเฉลี่ยดังรายละเอียดต่อไปนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00	หมายถึง	ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20	หมายถึง	ความพึงพอใจในระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40	หมายถึง	ความพึงพอใจในระดับกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60	หมายถึง	ความพึงพอใจในระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.80	หมายถึง	ความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ลักษณะคำถามเป็นปลายเปิด (Open Form)

3.4.1 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ งานไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์ ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร บทความและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามกรอบแนวคิดและวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อนำมาใช้เป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถาม การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่องานไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย
2. สร้างแบบสอบถามศึกษาเพื่อวัดความพึงพอใจต่องานไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย
3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อพิจารณาและตรวจสอบความถูกต้องแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข
4. นำแบบสอบถามที่ได้จากการตรวจสอบ แก้ไขจากอาจารย์ที่ปรึกษา แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น จนสามารถนำไปเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลได้

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามลำดับ ขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ทำหนังสือขอความร่วมมือไปยังกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน รวมทั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย เพื่อขออนุญาตและขอความร่วมมือในการแจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถาม
2. แจกแบบสอบถามที่สมบูรณ์เรียบร้อยแล้วให้ประชาชน แต่ละหมู่บ้านจนครบ ตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างภายในกลางเดือนมกราคม พ.ศ. 2554
3. การเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองและตรวจสอบความสมบูรณ์การตอบของแบบสอบถาม

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลการสำรวจในครั้งนี้ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) for windows ซึ่งได้เลือกใช้สถิติเชิง

พรรณนา (Descriptive Analysis) ได้แก่ อัตราส่วนร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อวัดค่าเฉลี่ยและการกระจายของข้อมูล และนำเสนอในรูปแบบตารางพร้อมกับการพรรณนาประกอบ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์

3.6.1 การประเมินผล

สำหรับข้อมูลระดับความพึงพอใจ ได้ทำการหาค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเป็นรายกลุ่ม โดยมีเกณฑ์การพิจารณาเกี่ยวกับระดับค่าเฉลี่ย ดังนี้

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

ในส่วนของการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์นั้น ได้กำหนดเกณฑ์ในการคำนวณค่าคะแนนร้อยละ โดยคิดจากค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการให้บริการที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างประชาชน และนำค่าคะแนนเฉลี่ยที่ได้มาเทียบหาค่าร้อยละจากคะแนนเต็มของแต่ละหัวข้อ

สำหรับข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิดได้ทำการรวบรวมข้อมูลทั้งหมด และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการจัดจำแนกประเภทข้อความที่มีลักษณะเหมือนกันหรือคล้ายคลึงกันให้อยู่ในประเภทเดียวกัน จากนั้นวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปแบบของผลการวิจัย

บทที่ 4

ผลการทดลองและวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่องานไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์ นำเสนอตามลำดับขั้นตอน ดังต่อไปนี้

4.1 ข้อมูลทั่วไป ของกลุ่มตัวอย่าง

ประกอบด้วยข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ รายได้ และถนนสายหลักที่ใช้สัญจร ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลทั่วไป (n = 371)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	210	56.60
หญิง	161	43.40
อายุ		
18 - 30 ปี	63	17.00
31 - 40 ปี	146	39.40
41 - 50 ปี	59	15.90
51 - 60 ปี	101	27.20
61 ปี ขึ้นไป	2	0.50
สถานภาพสมรส		
โสด	95	25.60
สมรส	248	66.80
หย่าร้าง/ม่าย/แยกกันอยู่	28	7.60
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	227	62.18

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
มัธยมศึกษา/ปวช.	93	24.05
ปวส./อนุปริญญา	35	9.43
ปริญญาตรีขึ้นไป	16	4.34
อาชีพ		
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ/พนักงานส่วนท้องถิ่น	42	11.32
ค้าขาย	40	10.78
ประกอบอาชีพส่วนตัว	30	8.08
เกษตรกร	214	57.69
รับจ้าง	45	12.13
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน(บาท)		
ต่ำกว่า 3,000	81	21.92
3,001 - 5,001	145	38.98
5,001 - 10,000	25	6.70
10,001 - 15,000	55	14.80
15,001 - 20,000	31	8.40
มากกว่า 20,000	34	9.20
ถนนสายหลักที่ใช้สัญจรบ่อยที่สุด		
ถนนลาดยาง สายสตึก-พิมาย-นครราชสีมา หมายเลข 2226	103	27.76
ถนนลาดยาง สายบ้านหัวฝาย - นาลาว หมายเลข 3005	180	48.53
ถนนลาดยางสายบ้านปอแดง – บ้านโนนสำราญ – ตำบล ดงพลอง	53	14.28
ถนนลาดยางสายจากบ้านวังน้ำใส – บ้านหนองหญ้าคา – แคนดง	35	9.43

จากตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 56.6 มีอายุ 31-40 ปี ร้อยละ 39.4 มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 66.8 จบการศึกษาในระดับประถมศึกษา ร้อยละ 62.18 ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ร้อยละ 57.69 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 3,001- 5,000 บาท ร้อยละ 38.98 และสัญจรในถนนลาดยาง สายบ้านหัวฝาย - นาลาว หมายเลข 3005 ร้อยละ 48.53

4.2 ความพึงพอใจต่องานไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะ

ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่องานไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์ ดังตารางที่ 4.2 ถึง ตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน กลุ่มตัวอย่างโดยรวม

ความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D	แปลผล
1. สถานที่ จุดติดตั้ง ถนนสายหลัก (1)	3.33	0.50	ปานกลาง
2. สถานที่ จุดติดตั้ง ถนนสายหลัก (2)	3.23	0.46	ปานกลาง
3. สถานที่ จุดติดตั้ง ถนนสายหลัก (3)	3.42	0.46	มาก
4. สถานที่ จุดติดตั้ง ถนนสายหลัก (4)	3.25	0.47	ปานกลาง
5. การซ่อมแซมแก้ไขไฟฟ้าแสงสว่าง	3.56	0.48	มาก
รวม	3.36	0.35	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.2 พบว่า โดยรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.36$, S.D = 0.35) โดยด้านที่คะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจต่องานไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย ในระดับมาก ได้แก่ การซ่อมแซมแก้ไขไฟฟ้าแสงสว่าง ($\bar{X} = 3.56$, S.D = 0.48) และการให้บริการงานไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย ณ สถานที่ จุดติดตั้ง ถนนสายหลัก (3) หรือ ถนนลาดยางบ้านปอแดง – บ้านโนนสำราญ – ตำบลคงพลอง ($\bar{X} = 3.42$, S.D = 0.46) และด้านที่คะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจต่องานไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย น้อยที่สุด คือ การให้บริการงานไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย ณ สถานที่ จุดติดตั้ง ถนนสายหลัก (2) หรือ ถนนลาดยาง สายบ้านหัวฝาย - นาลาว หมายเลข 3005 ($\bar{X} = 3.23$, S.D = 0.46)

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจที่มีต่องานไฟฟ้าแสงสว่าง สาธารณะ จุดติดตั้ง ถนนสายหลัก (1) หรือ ถนนลาดยางสายสถิติ-พินาย-นครราชสีมา หมายเลข 2226

สถานที่ จุดติดตั้ง ถนนสายหลัก (1)	\bar{X}	S.D	แปลผล
1. ถนนสายหลัก (1) มีการติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างมีความสว่างพอเพียง	3.56	0.82	มาก
2. ตามถนนสายหลัก (1) ควรมีการติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างเพิ่มเติมให้มีความสว่างพอเพียง	3.44	0.77	มาก
3. ถนนสายรองที่แยกจากถนนสายหลัก (1) มีการติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างมีความสว่างพอเพียง	3.21	0.56	ปานกลาง
4. บริเวณทางแยก ถนนสายหลัก (1) มีการติดตั้งไฟฟ้า แสงสว่างมีความสว่างพอเพียง	3.22	0.60	ปานกลาง
5. ถนนสายหลัก (1) ควรมีการติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างให้มีความสว่างพอเพียงครบทุกทางแยก	3.23	0.59	ปานกลาง
รวม	3.33	0.50	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.3 พบว่า โดยรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานไฟฟ้าแสงสว่าง สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์ ณ สถานที่ จุดติดตั้ง ถนนสายหลัก (1) อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.33$, S.D = 0.50) โดยประเด็นที่คะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจต่องานไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย ณ สถานที่ จุดติดตั้ง ถนนสายหลัก (1) สูงสุด คือ ถนนสายหลัก (1) มีการติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างมีความสว่างพอเพียง ($\bar{X} = 3.56$, S.D = 0.82) รองลงมา คือ การติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างเพิ่มเติมให้มีความสว่างพอเพียง ($\bar{X} = 3.44$, S.D = 0.77) และด้านที่คะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจต่องานไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย ณ สถานที่ จุดติดตั้ง ถนนสายหลัก (1) น้อยที่สุด คือ ถนนสายรองที่แยกจากถนนสายหลัก (1) มีการติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างมีความสว่างพอเพียง ($\bar{X} = 3.21$, S.D = 0.56)

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจที่มีต่องานไฟฟ้าแสงสว่าง สาธารณะ จุดติดตั้ง ถนนสายหลัก (2) หรือถนนลาดยาง บ้านหัวฝาย - นาลาว หมายเลข 3005

สถานที่ จุดติดตั้ง ถนนสายหลัก (2)	\bar{X}	S.D	แปลผล
1. ถนนสายหลัก (2) มีการติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างมีความสว่างพอเพียง	3.21	0.49	ปานกลาง
2. ตามถนนสายหลัก (2) ควรมีการติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างเพิ่มเติมให้มีความสว่างพอเพียง	3.23	0.53	ปานกลาง
3. ถนนสายรองที่แยกจากถนนสายหลัก (2) มีการติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างมีความสว่างพอเพียง	3.22	0.53	ปานกลาง
4. บริเวณทางแยก ถนนสายหลัก (2) มีการติดตั้งไฟฟ้า แสงสว่างมีความสว่างพอเพียง	3.24	0.57	ปานกลาง
5. ถนนสายหลัก (2) ควรมีการติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างให้มีความสว่างพอเพียงครบทุกทางแยก	3.25	0.62	ปานกลาง
รวม	3.23	0.46	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.4 พบว่า โดยรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานไฟฟ้าแสงสว่าง สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์ ณ สถานที่ จุดติดตั้ง ถนนสายหลัก (2) ถนนลาดยาง บ้านหัวฝาย - นาลาว หมายเลข 3005 อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.23$, S.D = 0.46) โดยประเด็นที่คะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจต่องานไฟฟ้าแสงสว่าง สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย ณ สถานที่ จุดติดตั้ง ถนนสายหลัก (2) สูงสุด คือ ถนนสายหลัก (2) มีการติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างให้มีความสว่างพอเพียงครบทุกทางแยก ($\bar{X} = 3.25$, S.D = 0.62) รองลงมา คือ มีการติดตั้งไฟฟ้า แสงสว่างมีความสว่างพอเพียง ($\bar{X} = 3.24$, S.D = 0.57) และด้านที่คะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจต่องานไฟฟ้าแสงสว่าง สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย ณ สถานที่ จุดติดตั้ง ถนนสายหลัก (2) น้อยที่สุด คือ ถนนสายรองที่แยกจากถนนสายหลัก (2) มีการติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างมีความสว่างพอเพียง ($\bar{X} = 3.21$, S.D = 0.49)

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจที่มีต่องานไฟฟ้าแสงสว่าง สาธารณะ จุดติดตั้ง ถนนสายหลัก (3) หรือถนนลาดยางบ้านปอแดง – บ้านโนนสำราญ – ตำบลคงพลอง

สถานที่ จุดติดตั้ง ถนนสายหลัก (3)	\bar{X}	S.D	แปลผล
1. ถนนสายหลัก (3) มีการติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างมีความสว่างพอเพียง	3.38	0.73	ปานกลาง
2. ตามถนนสายหลัก (3) ควรมีการติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างเพิ่มเติมให้มีความสว่างพอเพียง	3.32	0.67	ปานกลาง
3. ถนนสายรองที่แยกจากถนนสายหลัก (3) มีการติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างมีความสว่างพอเพียง	3.47	0.59	มาก
4. บริเวณทางแยก ถนนสายหลัก (3) มีการติดตั้งไฟฟ้า แสงสว่างมีความสว่างพอเพียง	3.55	0.61	มาก
5. ถนนสายหลัก (3) ควรมีการติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างให้มีความสว่างพอเพียงครบทุกทางแยก	3.37	0.81	ปานกลาง
รวม	3.42	0.46	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่า โดยรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานไฟฟ้าแสงสว่าง สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์ ณ ถนนสายหลัก (3) หรือถนนลาดยางบ้านปอแดง – บ้านโนนสำราญ – ตำบลคงพลอง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.42$, S.D = 0.46) โดยประเด็นที่คะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจต่องานไฟฟ้าแสงสว่าง สาธารณะของ องค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย ณ สถานที่ จุดติดตั้ง ถนนสายหลัก (3) สูงสุด คือ บริเวณทางแยก ถนนสายหลัก (3) มีการติดตั้งไฟฟ้า แสงสว่างมีความสว่างพอเพียง ($\bar{X} = 3.55$, S.D = 0.61) รองลงมา คือถนนสายรองที่แยกจากถนนสายหลัก (3) มีการติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างมีความสว่างพอเพียง ($\bar{X} = 3.47$, S.D = 0.59) และด้านที่คะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจต่องานไฟฟ้าแสงสว่าง สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย ณ สถานที่ จุดติดตั้ง ถนนสายหลัก (3) น้อยที่สุด คือ ถนนสายรองที่แยกจากถนนสายหลัก (3) มีการติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างเพิ่มเติมให้มีความสว่างพอเพียง ($\bar{X} = 3.32$, S.D = 0.67)

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจที่มีต่องานไฟฟ้าแสงสว่าง สาธารณะ จุดติดตั้ง ถนนสายหลัก (4) หรือถนนลาดยาง สายบ้านวังน้ำใส – บ้านหนองหญ้าคา - แคนดง

สถานที่ จุดติดตั้ง ถนนสายหลัก (4)	\bar{X}	S.D	แปลผล
1. ถนนสายหลัก (4) มีการติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างมีความสว่างพอเพียง	3.26	0.63	ปานกลาง
2. ตามถนนสายหลัก (4) ควรมีการติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างเพิ่มเติมให้มีความสว่างพอเพียง	3.29	0.62	ปานกลาง
3. ถนนสายรองที่แยกจากถนนสายหลัก (4) มีการติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างมีความสว่างพอเพียง	3.30	0.64	ปานกลาง
4. บริเวณทางแยก ถนนสายหลัก (4) มีการติดตั้งไฟฟ้า แสงสว่างมีความสว่างพอเพียง	3.19	0.50	ปานกลาง
5. ถนนสายหลัก (3) ควรมีการติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างให้มีความสว่างพอเพียงครบทุกทางแยก	3.19	0.58	ปานกลาง
รวม	3.25	0.47	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.6 พบว่า โดยรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานไฟฟ้าแสงสว่าง สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์ ณ ถนนสายหลัก (4) หรือ ถนนลาดยางสายบ้านวังน้ำใส – บ้านหนองหญ้าคา – แคนดง อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.25$, S.D = 0.47) โดยประเด็นที่คะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจต่องานไฟฟ้าแสงสว่าง สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย ณ สถานที่ จุดติดตั้ง ถนนสายหลัก (4) สูงสุด คือ ถนนสายรองที่แยกจากถนนสายหลัก (4) มีการติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างมีความสว่างพอเพียง ($\bar{X} = 3.30$, S.D = 0.64) รองลงมา คือ ตามถนนสายหลัก (4) มีการติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างเพิ่มเติมให้มีความสว่างพอเพียง ($\bar{X} = 3.29$, S.D = 0.62) และด้านที่คะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจต่องานไฟฟ้าแสงสว่าง สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย ณ สถานที่ จุดติดตั้ง ถนนสายหลัก (4) น้อยที่สุด คือ บริเวณทางแยก ถนนสายหลัก (4) มีการติดตั้งไฟฟ้า แสงสว่างมีความสว่างพอเพียง ($\bar{X} = 3.19$, S.D = 0.50)

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจที่มีต่องานไฟฟ้าแสงสว่าง
สาธารณะ ด้านการซ่อมแซม แก้ไขไฟฟ้าแสงสว่าง

การซ่อมแซมแก้ไขไฟฟ้าแสงสว่าง	\bar{X}	S.D	แปลผล
1. เจ้าหน้าที่รับแจ้งเรื่องการซ่อมแซมแก้ไขไฟฟ้าแสงสว่าง ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุภาพและเป็นมิตร	3.48	0.67	มาก
2. ขั้นตอนในการรับแจ้งเรื่องการซ่อมแซมแก้ไขไฟฟ้าแสงสว่างขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย	3.53	0.65	มาก
3. ขั้นตอนในการแจ้งผลการซ่อมแซมแก้ไขไฟฟ้าขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย	3.57	0.63	มาก
4. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในเรื่องการซ่อมแซมแก้ไขไฟฟ้าแสงสว่าง มีความรวดเร็ว ง่าย	3.51	0.71	มาก
5. มีเครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องใช้ อย่าง พอเพียง เช่น โคมไฟ หลอดไฟ บันได รถยนต์ ฯลฯ	3.64	0.64	มาก
รวม	3.56	0.48	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า โดยรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการซ่อมแซมแก้ไขไฟฟ้าแสงสว่าง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56$, S.D = 0.48) โดยประเด็นที่คะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจต่องานไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย ด้านการซ่อมแซมแก้ไขไฟฟ้าแสงสว่างสูงสุด คือ มีเครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องใช้ อย่าง พอเพียง เช่น โคมไฟ หลอดไฟ บันได รถยนต์ ฯลฯ ($\bar{X} = 3.64$, S.D = 0.64) รองลงมา คือ ขั้นตอนในการแจ้งผลการซ่อมแซมแก้ไขไฟฟ้าขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย ($\bar{X} = 3.57$, S.D = 0.63) และด้านมีคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจต่องานไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย ด้านการซ่อมแซมแก้ไขไฟฟ้าแสงสว่างน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่รับแจ้งเรื่องการซ่อมแซมแก้ไขไฟฟ้าแสงสว่าง ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุภาพและเป็นมิตร ($\bar{X} = 3.48$, S.D = 0.67)

**4.3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อพัฒนางานไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะของ
องค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์ ดังนี้**

4.3.1 ด้านสถานที่ ถนนสายหลัก ถนนสายรอง และบริเวณทางแยก

**4.3.1.1 ถนนสายหลัก (1) ถนนลาดยาง สายสตึก-พิมาย-นครราชสีมา หมายเลข
2226 ถนนสายรอง และบริเวณทางแยก**

- ควรติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะให้ครบทุกบริเวณทางแยก
- ควรติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะให้ครบตลอดระยะทาง 2 กิโลเมตร ที่อยู่ในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย
- ควรติดตั้งไฟสัญญาณจราจรบริเวณทางแยก

**4.3.1.2 ถนนสายหลัก (2) ถนนลาดยาง บ้านหัวฝาย - นาลาว หมายเลข 3005 ถนน
สายรอง และบริเวณทางแยก**

- ควรติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะให้ครบทุกบริเวณทางแยก
- ควรติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะให้ครบตลอดระยะทาง 6 กิโลเมตร ที่อยู่ในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย
- ควรติดตั้งไฟสัญญาณจราจรบริเวณทางแยก
- ควรติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะตามถนนสายรอง ให้ครบทุกสายทาง
- ควรติดตั้งสายไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะให้สูงกว่าความสูงของรถบรรทุกอ้อย

**4.3.1.3 ถนนสายหลัก (3) ถนนลาดยางสายบ้านป้อแดง – บ้านโนนสำราญ – ตำบลลง
พลอง ถนนสายรอง และบริเวณทางแยก**

- ควรติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะให้ครบตลอดระยะทาง ที่อยู่ในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย
- ควรติดตั้งไฟสัญญาณจราจรบริเวณทางแยก

**4.3.1.4 ถนนสายหลัก (4) ถนนลาดยางสายจากบ้านวังน้ำใส – บ้านหนองหญ้าคา –
แคนดง ถนนสายรอง และบริเวณทางแยก**

- ควรติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะให้ครบทุกบริเวณทางแยก
- ควรติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะให้ครบตลอดระยะทาง ที่อยู่ในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย
- ควรติดตั้งไฟสัญญาณจราจรบริเวณทางแยก

4.3.2 ด้านความสว่าง จากจุดติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่าง

- มีความเหมาะสม กับสถานที่และจำนวนรถที่สัญจรไปมา
- ควรติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างเพิ่มจากเดิม 1 จุดเป็น 2 จุดเพื่อเพิ่มแสงสว่างโดยติดตั้งตรงข้ามกัน
- ไม่ควรติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างส่องเข้าที่นาเพราะจะทำให้ต้นข้าวไม่ออกรวงข้าว
- ควรเพิ่มแสงสว่างตรงบริเวณทางแยกที่สำคัญ

4.3.3 ด้านการซ่อมแซมและแก้ไขไฟฟ้าแสงสว่างที่ชำรุด

- ต้องการให้ซ่อมแซม และแก้ไขไฟฟ้าแสงสว่างที่ชำรุดให้รวดเร็วขึ้น
- เสนอให้แจ้งผลการซ่อมแซมผ่านผู้ใหญ่บ้าน และให้ผู้ใหญ่บ้านรายงานออกหอกระจายข่าวอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง
- เสนอให้ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยฝาย ออกข้อบังคับกำหนดโทษ และอัตรา การปรับแก่ผู้ขับรถบรรทุกอ้อย หรือผู้ที่ทำให้สายไฟฟ้าแสงสว่างขาด หรือ อุปกรณ์อื่นชำรุดเสียหาย

4.3.4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

- ควรติดตั้งไฟสัญญาณจราจร ติดตั้งป้ายจราจรตามถนนสายหลัก
- ควรติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่าง ตรงบริเวณป้ายประกาศ และป้ายประชาสัมพันธ์ต่างๆ
- ควรติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่าง ในวัด และบริเวณศาลากลางบ้าน

4.3.5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

จาก ข้อมูลสรุปการใช้ไฟฟ้าสาธารณะของหน่วยงาน 15 - 40 องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยฝาย อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2553 ตั้งแต่ เดือนตุลาคม 2552 ถึง เดือนกันยายน 2553 ของการไฟฟ้าอำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ ดังแสดงในตารางที่ 4.8 การใช้ไฟฟ้าของบ้านอยู่อาศัยรวม กับหน่วยการใช้ไฟฟ้าประเภทกิจการขนาดเล็กทุกราย (ที่กำหนดให้หน่วยการใช้ไฟ = 250 หน่วย/เดือน) รวม 12 เดือนใช้ไฟฟ้าทั้งหมด 1,457,350 หน่วย ตามสิทธิการใช้ไฟฟ้าสาธารณะร้อยละ 10 รวมทั้ง 12 เดือนเป็นจำนวน 145,473 หน่วย ไฟฟ้าสาธารณะที่ใช้จริง รวมทั้ง 12 เดือนเป็นจำนวน 54,195 หน่วย เหลือหน่วยสะสมที่ไม่ได้ใช้ 91,540 หน่วย

ตารางที่ 4.8 สรุปการใช้ไฟสาธารณะของหน่วยงาน 15 - 40 องค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2553 ของการไฟฟ้าอำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์

เดือน	จำนวนหน่วย		หน่วยที่ใช้จริง ไฟฟ้า สาธารณะ	หน่วยเกิน สิทธิ์	หน่วยสะสม
	บ้านอาศัย + กิจการ ขนาดเล็ก	ตามสิทธิ์ 10%			
10/2552	120,707.00	12,070.70	4,653.00	7,417.70	7,417.70
11/2552	111,959.00	11,195.90	4,537.00	6,658.90	14,076.70
12/2552	93,994.00	9,399.40	4,594.00	4,805.40	18,882.00
01/2553	106,382.00	10,638.20	4,969.00	5,669.20	24,551.20
02/2553	109,608.00	10,960.80	4,591.00	6,369.80	30,921.00
03/2553	121,307.00	12,130.70	4,481.00	7,649.70	38,570.70
04/2553	138,765.00	13,876.50	4,480.00	9,396.50	47,967.20
05/2553	140,874.00	14,087.40	4,474.00	9,613.40	57,580.60
06/2553	130,478.00	13,047.80	4,253.00	8,794.80	66,375.40
07/2553	131,194.00	13,119.40	4,177.00	8,942.40	75,317.80
08/2553	124,268.00	12,426.80	4,488.00	7,938.80	83,256.60
09/2553	127,814.00	12,781.40	4,498.00	8,283.40	91,540.00
รวม	1,457,350.00	145,730.00	54,195.00	91,540.00	91,540.00

จากข้อมูลดังกล่าวนำมาวิเคราะห์เพื่อเสนอจุดติดตั้งดวงโคมไฟฟ้าแสงสว่าง เพิ่มเติมโดยไม่เกินโควตาการใช้ไฟฟ้าที่ไม่เสียค่าใช้จ่ายร้อยละ 10 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้ดังนี้

ตามสิทธิ์การใช้ไฟฟ้าสาธารณะร้อยละ 10 รวมทั้ง 12 เดือนเป็นจำนวน 145,473 หน่วย เฉลี่ยเดือนละ 12,122.75 หน่วย ไฟฟ้าสาธารณะที่ใช้จริง รวมทั้ง 12 เดือนเป็นจำนวน 54,195 หน่วย เฉลี่ยเดือนละ 4,516.25 หน่วย คงเหลือไฟฟ้าที่อยู่ในเกณฑ์ ร้อยละ 10 เฉลี่ยต่อเดือนเป็นจำนวน $12,122.75 - 4,516.25 = 7,606.5$ หน่วย

พิจารณาในเดือนที่มีการใช้ไฟฟ้าสาธารณะเป็นจำนวนมาก คือในเดือน มกราคม 2553 เนื่องจากเป็นช่วงฤดูหนาว และช่วงกลางคืนจะนานกว่าเดือนอื่นๆ ทำให้มีการใช้ไฟฟ้าสาธารณะเป็นจำนวนมาก และในเดือนที่มีการใช้ไฟฟ้าของบ้านอยู่อาศัยรวมกับหน่วยการใช้ไฟฟ้าประเภทกิจการขนาดเล็กทุกราย ใช้ไฟฟ้าเป็นจำนวนน้อย คือในเดือน ธันวาคม 2552 เมื่อพิจารณาทั้ง

เดือน มกราคม 2553 และ ในเดือน ธันวาคม 2552 เดือนที่เฉลี่ยสิทธิ์การใช้ไฟฟ้าสาธารณะร้อยละ 10 น้อยที่สุดคือเดือน ธันวาคม 2552 คงเหลือเป็นจำนวน 4,805.40 หน่วย เพื่อให้ไม่มีผลต้องจ่ายค่าไฟฟ้าสาธารณะในส่วนที่เกินสิทธิ์การใช้ไฟฟ้าสาธารณะร้อยละ 10 จึงเลือกจำนวนหน่วยคงเหลือในเดือน ธันวาคม 2552 ซึ่งคงเหลือเป็นจำนวน 4,805.40 หน่วย โดยใช้ค่า 4,800 หน่วย (เพื่อความสะดวกในการประมาณการจึงขอใช้จำนวนเต็ม) มาคิดในการติดตั้งโคมไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะเพิ่มเติม

การคิดการใช้กระแสไฟฟ้าของโคมไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะชนิดฟลูออเรสเซนต์ ขนาด 2*36 วัตต์ จำนวน 1 ชุด

$$\text{ใช้กระแสไฟฟ้า } 2 \times 36 = 72 \text{ วัตต์}$$

และนำมาบวกกับค่าตัวประกอบพลังงาน (power factor) 0.85 (ข้อมูลจากการไฟฟ้าอำเภอสตึก)

$$= 72 \div 0.85 = 84.71 \text{ วัตต์}$$

นำมาคำนวณ ใน 1 วัน ใช้กระแสไฟฟ้าคิดเป็นจำนวน 12 ชั่วโมง

$$= 84.71 \text{ วัตต์} \times 12 = 1,016.52 \text{ วัตต์/วัน}$$

นำมาคำนวณ ใน 31 วัน (เลือก 1 เดือน มี 31 วัน เพื่อเป็นการเผื่อเหลือเผื่อขาดเพื่อให้ไม่มีผลต้องจ่ายค่าไฟฟ้าสาธารณะในส่วนที่เกินสิทธิ์การใช้ไฟฟ้าสาธารณะร้อยละ 10)

$$= 1,016.52 \times 31 = 31,512.12 \text{ วัตต์/เดือน}$$

1 หน่วยเท่ากับ 1,000 วัตต์

โคมไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะชนิดฟลูออเรสเซนต์ ขนาด 2*36 วัตต์ จำนวน 1 ชุด ติดตั้งใช้งานวันละ 12 ชั่วโมง เป็นเวลา 1 เดือน 31 วัน ใช้กระแสไฟฟ้า

$$= 31,512.12 \div 1,000 = 31.51 \text{ หน่วย/เดือน หรือ ประมาณ 31.5 หน่วย/เดือน}$$

จะติดตั้งโคมไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะชนิดฟลูออเรสเซนต์ ขนาด 2*36 วัตต์ ได้ทั้งหมด

$$= 4,800 \div 31.5 = 152.4 \text{ ชุด หรือ ประมาณ 152 ชุด}$$

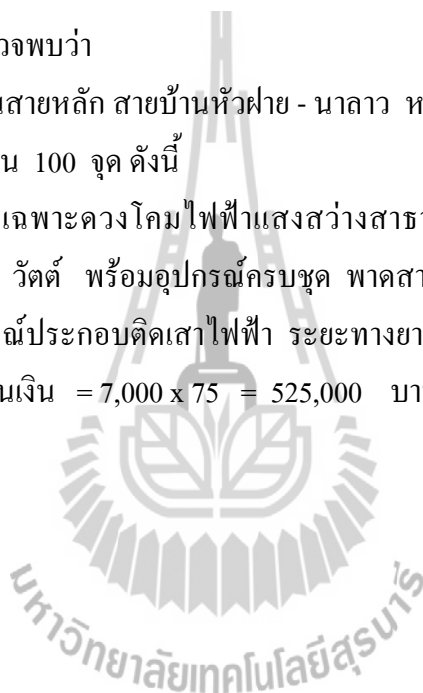
ค่าใช้จ่ายในการขยายเขตไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะ ต่อเสา 1 ต้น และติดตั้งโคมไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะชนิดฟลูออเรสเซนต์ ขนาด 2*36 วัตต์ จำนวน 1 ชุด พร้อมสายอลูมิเนียม ยาว 40 เมตร มีดังต่อไปนี้

1. ค่าใช้จ่ายในการขยายเขตไฟฟ้าสาธารณะการปักเสาไฟฟ้า จำนวน 1 ต้น สูง 8 เมตร ติดตั้งระบบแรงดันต่ำ พร้อมพาดสายอลูมิเนียม ขนาด 50 ตารางมิลลิเมตร จำนวน 2 สาย ระยะทางยาว 40 เมตร ราคาประมาณ 12,000 บาท

2. ติดตั้งโคมไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะชนิดฟลูออเรสเซนต์ ขนาด 2*36 วัตต์ พร้อมอุปกรณ์ครบชุด ราคาประมาณ 3,000 บาท
 3. พร้อมพาดสายอลูมิเนียม ขนาด 50 ตารางมิลลิเมตร จำนวน 1 สายพร้อมอุปกรณ์ประกอบติดตั้งเสาไฟฟ้า ระยะทางยาว 40 เมตร ราคาประมาณ 4,000 บาท
- รวมทั้งหมด เป็นจำนวนเงิน 19,000 บาท ต่อจุด

ในการติดตั้งเพิ่มเติม นั้น จากผลสรุปของแบบสอบถามข้อมูลความพึงพอใจ พบว่า สายที่ 2 คือ ถนนลาดยางสายบ้านหัวฝาย - นาลาว หมายเลข 3005 มีการใช้เส้นทางของชาวบ้านเป็นจำนวนมากและมีความพึงพอใจเป็นจำนวนมากให้ทำการติดตั้งโคมไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะเพิ่มเติม ซึ่งได้ทำการสำรวจพบว่า

1. บริเวณถนนสายหลัก สายบ้านหัวฝาย - นาลาว หมายเลข 3005 ดังรูปที่ 4.1 ถึง รูปที่ 4.2 จำนวน 100 จุด ดังนี้
 - 1.1. ติดตั้งเฉพาะดวงโคมไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะชนิดฟลูออเรสเซนต์ ขนาด 2*36 วัตต์ พร้อมอุปกรณ์ครบชุด พาดสายอลูมิเนียม จำนวน 1 สายพร้อมอุปกรณ์ประกอบติดตั้งเสาไฟฟ้า ระยะทางยาว 40 เมตร จำนวน 75 จุด เป็นจำนวนเงิน $= 7,000 \times 75 = 525,000$ บาท





รูปที่ 4.1 ถนนถนนลาดยางสายบ้านหัวฝ้าย - นาลาว หมายเลข 3005 ที่ จะทำการติดตั้งเฉพาะ
ดวงโคมไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะพร้อมพาดสายอลูมิเนียม

- 1.2. ปีกเสาคอนกรีต ยาว 8 เมตร และติดตั้งดวงโคมไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะชนิด ฟลูออเรสเซนต์ ขนาด 2*36 วัตต์ พร้อมอุปกรณ์ครบชุด ติดตั้งระบบแรงดันต่ำ พร้อมพาดสาย อลูมิเนียม ขนาด 50 ตารางมิลลิเมตร จำนวน 3 สาย ระยะทางยาว 40 เมตร จำนวน 25 จุด
เป็นจำนวนเงิน = $19,000 \times 25 = 475,000$ บาท



รูปที่ 4.2 ถนนลาดยางสายบ้านหัวฝาย - นาลาว หมายเลข 3005 ที่จะทำการขยายเขตไฟฟ้าแรงต่ำ และติดตั้งโคมไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะ พร้อมสายอลูมิเนียม

2. บริเวณทางแยก จากถนนสายหลัก สายบ้านหัวฝาย - นาลาว หมายเลข 3005 ดังรูปที่ 4.3 ติดตั้งเฉพาะดวงโคมไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะชนิดฟลูออเรสเซนต์ ขนาด 2*36 วัตต์ พร้อมอุปกรณ์ครบชุด พาดสายอลูมิเนียม จำนวน 1 สายพร้อมอุปกรณ์ประกอบติดตั้งเสาไฟฟ้า ระยะทางยาว 40 เมตร จำนวน 22 จุด เป็นจำนวนเงิน = $7,000 \times 25 = 175,000$ บาท



รูปที่ 4.3 ทางแยกจากถนนลาดยางสายบ้านห้วยฝ้าย - นาหลวง หมายเลข 3005 ที่จะทำการติดตั้ง
โคมไฟฟ้แสงสว่างสาธารณะ พร้อมสายอลูมิเนียม

3. บริเวณถนนสายรองแยกจากถนนสายบ้านหัวฝาย - นาลาว หมายเลข 3005 ดังรูปที่ 4.4 ถึง รูปที่ 4.5 จำนวน 55 จุด ดังนี้
- 3.1 ปีกเสาคอนกรีต ยาว 8 เมตร และติดตั้งดวงโคมไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะ ชนิด ฟลูออเรสเซนต์ ขนาด 2*36 วัตต์ พร้อมอุปกรณ์ครบชุด ติดตั้งระบบแรงดันต่ำ พร้อมพาดสาย อลูมิเนียม ขนาด 50 ตารางมิลลิเมตร จำนวน 3 สาย ระยะทางยาว 40 เมตร จำนวน 35 จุด เป็นจำนวนเงิน = $19,000 \times 25 = 475,000$ บาท



รูปที่ 4.4 ถนนลาดยางสายบ้านหัวฝาย - นาลาว หมายเลข 3005 ที่ จะทำการขยายเขตไฟฟ้าแรงต่ำ และติดตั้งโคมไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะ พร้อมสายอลูมิเนียม

- 3.2 ติดตั้งเฉพาะดวงโคมไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะชนิดฟลูออเรสเซนต์ ขนาด 2*36 วัตต์ พร้อมอุปกรณ์ครบชุด พาดสายอลูมิเนียม จำนวน 1 สายพร้อมอุปกรณ์ประกอบติดตั้งเสาไฟฟ้า ระยะทางยาว 40 เมตร จำนวน 20 จุด เป็นจำนวนเงิน = $7,000 \times 20 = 140,000$ บาท



รูปที่ 4.5 ถนนลาดยางสายบ้านหัวฝาย - นาลาว หมายเลข 3005 ที่จะทำการติดตั้งคอมไฟฟ้า
แสงสว่างสาธารณะ พร้อมสายอลูมิเนียม

เมื่อรวมทั้ง 3 รายการเป็นจำนวนเงินทั้งหมดดังนี้

1. บริเวณถนนสายหลัก สายบ้านหัวฝาย - นาลาว หมายเลข 3005 จำนวน 100 จุด
เป็นจำนวนเงิน = $525,000 + 475,000 = 1,000,000$ บาท
2. บริเวณทางแยก จากถนนสายหลัก สายบ้านหัวฝาย - นาลาว หมายเลข 3005 จำนวน
22 จุด เป็นจำนวนเงิน = $175,000$ บาท
3. บริเวณถนนสายรองแยกจากถนนสายบ้านหัวฝาย - นาลาว หมายเลข 3005 จำนวน
55 จุด

เป็นจำนวนเงิน = $475,000 + 140,000 = 615,000$ บาท

รวมทั้ง 3 ข้อ = $1,000,000 + 175,000 + 615,000 = 1,790,000$ บาท

คิดเป็นเงินงบประมาณทั้งหมด 1,790,000 บาท

ข้อมูลการตั้งงบประมาณรายจ่ายประจำปี ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย อำเภอ
แคนดง จังหวัดบุรีรัมย์ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2548 – ปี พ.ศ. 2554

ปี พ.ศ. 2548 ตั้งงบประมาณรายจ่ายไว้ทั้งสิ้น 13,418,650.88 บาท งบประมาณในการ
ขยายเขตไฟฟ้าแรงดันต่ำและขยายเขตระบบไฟฟ้าแสงสว่าง ตั้งไว้ 18,056 บาท

ปี พ.ศ. 2549 ตั้งงบประมาณรายจ่ายไว้ทั้งสิ้น 10,944,500 บาท งบประมาณในการขยายเขตไฟฟ้าแรงดันต่ำและขยายเขตระบบไฟฟ้าแสงสว่าง ตั้งไว้ 301,600 บาท

ปี พ.ศ. 2550 ตั้งงบประมาณรายจ่ายไว้ทั้งสิ้น 13,718,453 บาท งบประมาณในการขยายเขตไฟฟ้าแรงดันต่ำและขยายเขตระบบไฟฟ้าแสงสว่าง ไม่มีงบประมาณ

ปี พ.ศ. 2551 ตั้งงบประมาณรายจ่ายไว้ทั้งสิ้น 24,380,872 บาท งบประมาณในการขยายเขตไฟฟ้าแรงดันต่ำและขยายเขตระบบไฟฟ้าแสงสว่าง ตั้งไว้ 73,000 บาท

ปี พ.ศ. 2552 ตั้งงบประมาณรายจ่ายไว้ทั้งสิ้น 25,256,540 บาท งบประมาณในการขยายเขตไฟฟ้าแรงดันต่ำและขยายเขตระบบไฟฟ้าแสงสว่าง ตั้งไว้ 353,000 บาท

ปี พ.ศ. 2553 ตั้งงบประมาณรายจ่ายไว้ทั้งสิ้น 23,835,020 บาท งบประมาณในการขยายเขตไฟฟ้าแรงดันต่ำและขยายเขตระบบไฟฟ้าแสงสว่าง ตั้งไว้ 133,000 บาท

ปี พ.ศ. 2554 ตั้งงบประมาณรายจ่ายไว้ทั้งสิ้น 29,615,080 บาท งบประมาณในการขยายเขตไฟฟ้าแรงดันต่ำและขยายเขตระบบไฟฟ้าแสงสว่าง ตั้งไว้ 792,000 บาท

จากข้อมูลการตั้งงบประมาณรายจ่ายประจำปี ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2548 – ปี พ.ศ. 2554 จะเห็นได้ว่าตั้งแต่ปี พ.ศ. 2551 – ปี พ.ศ. 2554 มีการตั้งงบประมาณในการขยายเขตไฟฟ้าแรงดันต่ำและขยายเขตระบบไฟฟ้าแสงสว่าง เป็นจำนวนเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ ซึ่งจำนวนเงินงบประมาณในการขยายเขตไฟฟ้าแรงดันต่ำและขยายเขตระบบไฟฟ้าแสงสว่าง บริเวณถนนสายหลัก (2) สายบ้านหัวฝาย - นาลาว หมายเลข 3005 คิดเป็นเงินงบประมาณทั้งหมด 1,790,000 บาท องค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์ สามารถวางแผนการใช้งบประมาณ ในการติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างทั้งหมดภายใน 3 ปี โดยตั้งงบประมาณ ปีละ 600,000 บาท หรือจะวางแผนการใช้งบประมาณในการติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างทั้งหมดภายใน 5 ปี เพื่อไม่ให้กระทบกับงบประมาณรายจ่ายส่วนอื่นๆ โดยตั้งงบประมาณ ปีละ 360,000 บาท

บทที่ 5

สรุปและข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่องานไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์ ผู้วิจัยนำผลการวิเคราะห์ข้อที่ได้มาสรุปอภิปรายผล และมีข้อเสนอแนะดังรายละเอียดต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์ สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 56.6 มีอายุ 31-40 ปี ร้อยละ 39.4 มีสถานภาพคู่ ร้อยละ 66.8 จบการศึกษาในระดับประถมศึกษา ร้อยละ 61.18 ประกอบอาชีพเกษตรกรกรรม ร้อยละ 57.69 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท ร้อยละ 60.9 และสัญจรในถนนลาดยาง สายสตึก- พินาย-นครราชสีมา หมายเลข 2226 ร้อยละ 48.53

5.1.2 ความพึงพอใจต่องานไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะ

โดยรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.36$, S.D = 0.35) โดยด้านที่คะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจต่องานไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย ในระดับมาก ได้แก่ การซ่อมแซมแก้ไขไฟฟ้าแสงสว่าง ($\bar{X} = 3.56$, S.D = 0.48) และการให้บริการงานไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย ณ สถานที่จุดติดตั้ง ถนนสายหลัก (4) หรือ ถนนลาดยางบ้านปอแดง – บ้านโนนสำราญ – ตำบลดงพลอง ($\bar{X} = 3.42$, S.D = 0.46) และด้านมีคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจต่องานไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย น้อยที่สุด คือ การให้บริการงานไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย ณ สถานที่ จุดติดตั้ง ถนนสายหลัก (2) หรือ ถนนลาดยาง บ้านหัวฝาย - นาลาว หมายเลข 3005 ($\bar{X} = 3.23$, S.D = 0.46) เมื่อ ดำเนินการศึกษารายด้าน สามารถสรุปผลการศึกษาดังนี้

- 1) ความพึงพอใจต่องานไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์ ณ ถนนสายหลัก (1) พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.33$, S.D = 0.50) คะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจต่องานไฟฟ้าแสง

สว่างสาธารณะสูงสุด คือ ถนนสายหลัก (1) มีการติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างมีความสว่างพอเพียง ($\bar{X} = 3.56$, S.D = 0.82) รองลงมา คือ การติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างเพิ่มเติมให้มีความสว่างพอเพียง ($\bar{X} = 3.44$, S.D = 0.77) และด้านมีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ถนนสายรองที่แยกจากถนนสายหลัก (1) มีการติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างมีความสว่างพอเพียง ($\bar{X} = 3.21$, S.D = 0.56)

- 2) ความพึงพอใจต่องานไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์ ณ ถนนสายหลัก (2) พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.23$, S.D = 0.46) คะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจต่องานไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะสูงสุด คือ ถนนสายหลัก (2) มีการติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างให้มีความสว่างพอเพียงครบทุกทางแยก ($\bar{X} = 3.25$, S.D = 0.62) รองลงมา คือ มีการติดตั้งไฟฟ้า แสงสว่างมีความสว่างพอเพียง ($\bar{X} = 3.24$, S.D = 0.57) และด้านมีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ถนนสายรองที่แยกจากถนนสายหลัก (2) มีการติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างมีความสว่างพอเพียง ($\bar{X} = 3.21$, S.D = 0.49)
- 3) ความพึงพอใจต่องานไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์ ณ ถนนสายหลัก (3) พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.42$, S.D = 0.46) โดยประเด็นที่คะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจต่องานไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะ สูงสุด คือ บริเวณทางแยก ถนนสายหลัก (3) มีการติดตั้งไฟฟ้า แสงสว่างมีความสว่างพอเพียง ($\bar{X} = 3.55$, S.D = 0.61) รองลงมา คือ ถนนสายรองที่แยกจากถนนสายหลัก (3) มีการติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างมีความสว่างพอเพียง ($\bar{X} = 3.47$, S.D = 0.59) และด้านมีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ถนนสายรองที่แยกจากถนนสายหลัก (2) มีการติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างเพิ่มเติมให้มีความสว่างพอเพียง ($\bar{X} = 3.32$, S.D = 0.67)
- 4) ความพึงพอใจต่องานไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์ ณ ถนนสายหลัก (4) พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.25$, S.D = 0.47) โดยประเด็นที่คะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจต่องานไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะ สูงสุด คือ ถนนสายรองที่แยกจากถนนสายหลัก (4) มีการติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างมีความสว่างพอเพียง ($\bar{X} = 3.30$, S.D = 0.64) รองลงมา คือ ตามถนนสายหลัก (4) มีการติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างเพิ่มเติมให้มีความสว่างพอเพียง ($\bar{X} = 3.29$, S.D = 0.62) และด้านมีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ บริเวณ

ทางแยก ถนนสายหลัก (4) มีการติดตั้งไฟฟ้า แสงสว่างมีความสว่างพอเพียง ($\bar{X} = 3.19$, S.D = 0.50)

- 5) ความพึงพอใจต่องานไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการซ่อมแซมแก้ไขไฟฟ้าแสงสว่าง พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56$, S.D = 0.48) โดยประเด็นที่คะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจต่องานไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะสูงสุด คือ มีเครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องใช้ อย่าง พอเพียง เช่น โคมไฟ หลอดไฟ บันได รถยนต์ ฯลฯ ($\bar{X} = 3.56$, S.D = 0.64) รองลงมา คือ ขั้นตอนในการแจ้งผลการซ่อมแซมแก้ไขไฟฟ้า ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย ($\bar{X} = 3.57$, S.D = 0.63) และด้านมีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่รับแจ้งเรื่องการซ่อมแซมแก้ไขไฟฟ้าแสงสว่าง ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุภาพและเป็นมิตร ($\bar{X} = 3.48$, S.D = 0.67)

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์ ครั้งนี้ พบประเด็นปัญหาของการวิจัยโดยสามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

โดยภาพรวม คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์ อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งแตกต่างจากการศึกษาของสุรัชย์ รัชตประธาน (2546) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี โดยเลือกประชากรจากกลุ่มตัวอย่าง ใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก

โดยการศึกษาความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่องานไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์ ครั้งนี้ ยังพบว่า ด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของประชาชนสูงสุด คือการให้บริการงานไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย ณ สถานที่ จุดติดตั้ง ถนนสายหลัก (3) ถนนลาดยางบ้านปอแดง – บ้านโนนสำราญ – ตำบลคงพลอง พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.42$, S.D = 0.46) ซึ่งเป็นเพราะว่า ถนนสายหลัก (3) มีเส้นทาง ผ่านหมู่บ้าน 3 หมู่บ้าน คือ บ้านปอแดง หมู่ 3, ตะแบงหมู่ 2, โนนสำราญ หมู่ 1 และไปตำบลคงพลอง และมีความยาวของสายทางเฉพาะในเขตพื้นที่ตำบลหัวฝายเพียง 2 กิโลเมตร จากข้อมูลเดิมที่ทำการสำรวจพบว่า การติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่าง

สาธารณะได้ทำการติดตั้งเฉลี่ยทุกหมู่บ้านเท่าๆ กัน ทั้งหมด 11 หมู่บ้าน หมู่บ้านละ 11 จุด บางหมู่บ้านก็เป็นหมู่บ้านขนาดใหญ่ บางหมู่บ้านก็ขนาดเล็ก สำหรับบ้านปอแดง หมู่ 3 , ตะแบง หมู่ 2 , โนนสำราญ หมู่ 1 เป็นหมู่บ้านขนาดเล็ก ประชาชนมีจำนวนน้อย ถนน หรือทางแยกก็มีจำนวนน้อย การติดตั้งไฟฟ้า ก็ติดตั้งเกือบครบทุกจุดของถนนสายหลัก (3) ความพึงพอใจของประชาชน จึงมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่ำสุดคือการให้บริการงานไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย ณ สถานที่ จุดติดตั้ง ถนนสายหลัก (2) หรือ ถนนลาดยางสายบ้านหัวฝาย - นาลาว หมายเลข 3005 ($\bar{X} = 3.23$, $S.D = 0.46$) ซึ่งเป็นเพราะว่าถนนเส้นนี้มีจุดติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย เป็นจำนวนน้อยไม่เพียงพอ ทั้งในทางแยกที่แยกจากถนนลาดยางสายบ้านหัวฝาย - นาลาว หมายเลข 3005 และถนนสายรองของถนนลาดยางสายบ้านหัวฝาย - นาลาว หมายเลข 3005 ซึ่งจะเห็นได้จากข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างที่มีความเห็นว่าควรมีการติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย ในบริเวณทางแยก และตามแนวถนนสายรอง ดังนั้นเพื่อพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานการให้บริการงานไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย องค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์ ควรนำข้อเสนอแนะที่กลุ่มตัวอย่างได้เสนอแนะไว้ในประเด็น อื่น ๆ ได้แก่ การติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะให้ครบทุกบริเวณทางแยก การติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะให้ครบตลอดระยะทางถนนสายหลัก ถนนสายรอง ที่อยู่ในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย ให้มีการติดตั้งไฟสัญญาณจราจรบริเวณทางแยก การติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างเพิ่มจากเดิม 1 จุดเป็น 2 จุดเพื่อเพิ่มแสงสว่างโดยติดตั้งตรงข้ามกัน ไม่ควรติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างส่องเข้าที่นา เพราะจะทำให้ต้นข้าวไม่ออกรวง อยากให้ซ่อมแซม และแก้ไขไฟฟ้าแสงสว่างที่ชำรุดให้รวดเร็วขึ้น เสนอให้แจ้งผลการซ่อมแซมผ่านผู้ใหญ่บ้าน และให้ผู้ใหญ่บ้านรายงานออกหอกระจายข่าวอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง เสนอให้ องค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย ออกข้อบังคับกำหนดโทษและอัตราการปรับแก่ผู้ขับรถบรรทุกอ้อย หรือผู้ที่ทำให้สายไฟฟ้าแสงสว่างขาด หรืออุปกรณ์อื่นชำรุดเสียหาย เสนอให้มีการติดตั้งไฟสัญญาณจราจร เสนอให้ติดตั้งป้ายจราจรตามถนนสายหลัก เสนอให้มีการติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่าง ในวัด และบริเวณศาลากลางบ้าน เป็นต้น

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “ การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์ ” มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

ระดับคะแนนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์ ต่ำสุด คือ มีการติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างมีความสว่างพอเพียง ดังนั้น ควรเพิ่มจุดติดตั้งโคมไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะ เช่น ตามถนนสายหลัก บริเวณทางแยกจากถนนสายหลัก และถนนสายรองที่แยกจากถนนสายหลักจากเดิมที่ติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างตามถนนเพียงด้านเดียว ก็ทำการติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างตามถนนทั้งสองด้านส่องเข้าหาถนนเพื่อเพิ่มแสงสว่าง

งบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์ ที่ใช้ในการติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างมีจำกัดอาจต้องใช้เวลาหลายปี โดยต้องไม่เกินโควตาการใช้ไฟฟ้าที่ไม่เสียค่าใช้จ่ายร้อยละ 10 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เพื่อให้ไม่ให้องค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์ ต้องเสียค่าไฟฟ้า ควรเลือกเส้นทางที่ประชาชนใช้ในการสัญจรไปมาเป็นจำนวนมาก ซึ่งผู้วิจัยได้วิเคราะห์และสรุปเป็นข้อมูลเสนอแนะดังนี้ ทำการติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างบริเวณถนนลาดยาง สายบ้านหัวฝาย - นาลาว หมายเลข 3005 จำนวน 100 จุด เป็นจำนวนเงิน 1,000,000 บาท บริเวณทางแยก จากถนนสายหลัก สายบ้านหัวฝาย - นาลาว หมายเลข 3005 จำนวน 22 จุด เป็นจำนวนเงิน 175,000 บาท บริเวณถนนสายรองแยกจากถนนสายบ้านหัวฝาย - นาลาว หมายเลข 3005 จำนวน 55 จุด เป็นจำนวนเงิน 615,000 บาท คิดเป็นเงินงบประมาณทั้งหมด 1,790,000 บาท โดยที่องค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์ วางแผนการใช้งบประมาณในการติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างทั้งหมดภายใน 3 ปีหรือ 5 ปี

เอกสารอ้างอิง

- องค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย. (2552) รายงานผลการปฏิบัติ ประจำปีงบประมาณ 2552.
- องค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย ตำบลแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์.
- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย. (2548) ๑๐๔ มาตรฐานงานไฟฟ้า
สาธารณะ. ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.
- ชานันท์ ถ้ำคู่. (2545). ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน ที่มีต่อการบริหารงานของโรงเรียน
เลิศหล้า. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (การบริหารการศึกษา) กรุงเทพมหานคร : สถาบันราชภัฏ
 บ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- ชวงส์ ฉายะบุตร. (2539). แนวความคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น [ออนไลน์]. ได้จาก :
<http://www.onec.go.th/publication/4010003/p0201.htm>
- วรรณุช บวรนนทเดช. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิ
เขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต (สาขารัฐประศาสนศาสตร์),
 บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- สมิต สัชฌุกร. (2542). การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพมหานคร : วัณณชน.
- สุรัชย์ รัชตประทาน. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานที่ดิน
จังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต (สาขาการเมืองการปกครอง),
 บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อัจฉรา สมสวย. (2545). ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการส่งเสริมและการให้บริการของสหกรณ์
การเกษตรเมืองขอนแก่น จำกัด. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (ส่งเสริมการเกษตร), บัณฑิตวิทยาลัย
 มหาวิทยาลัยขอนแก่น.



แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจต่องานไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย
อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้เป็นแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อทำการศึกษาเรื่อง ต่องานไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์ ผู้ศึกษาขอความร่วมมือจากท่าน ในการกรอกแบบสอบถามตรงตามสภาพจริง และขอความกรุณาตอบให้ครบทุกข้อ ข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้จะเป็นประโยชน์และมีคุณค่าอย่างสูงยิ่งต่อการศึกษานี้

2. ข้อมูลและแบบสอบถามทุกฉบับ จะไม่นำเสนอหรือเปิดเผยเป็นรายบุคคล การนำเสนอจะนำเสนอในภาพรวม ดังนั้นการนำเสนอจะไม่เสียหายแก่ท่าน

3. แบบสอบถามนี้มี 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามมี 7 ข้อ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะของ
องค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย จำนวน มี 25 ข้อ

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ผู้ศึกษาขอขอบคุณทุกท่านเป็นอย่างยิ่งที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้เป็นอย่างดี

นายสุพมิตร กอบบัวกลาง

นักศึกษาระดับปริญญาโท การบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค

สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจต่องานไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย
อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ตามสภาพจริง

1. เพศ

<input type="checkbox"/> ชาย	<input type="checkbox"/> หญิง
------------------------------	-------------------------------
2. อายุ ปี
3. สถานะภาพ

<input type="checkbox"/> โสด	<input type="checkbox"/> สมรส	<input type="checkbox"/> หม้าย
------------------------------	-------------------------------	--------------------------------
4. ระดับการศึกษา

<input type="checkbox"/> ประถมศึกษา	<input type="checkbox"/> มัธยมศึกษา/ ปวช.
<input type="checkbox"/> ปวส./ อนุปริญญา	<input type="checkbox"/> ปริญญาตรีขึ้นไป
5. อาชีพ

<input type="checkbox"/> รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ/พนักงานส่วนท้องถิ่น	
<input type="checkbox"/> ค้าขาย	<input type="checkbox"/> ประกอบอาชีพส่วนตัว
<input type="checkbox"/> เกษตรกร	<input type="checkbox"/> รับจ้าง
6. รายได้ต่อเดือน (โดยประมาณ)

<input type="checkbox"/> น้อยกว่า 3,000 บาท	<input type="checkbox"/> ระหว่าง 3,000 – 5,000 บาท
<input type="checkbox"/> ระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท	<input type="checkbox"/> ระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท
<input type="checkbox"/> ระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท	<input type="checkbox"/> มากกว่า 20,000 บาท
7. ถนนสายหลักที่ท่านใช้สัญจรบ่อยที่สุด (เลือกเพียงข้อเดียว)

<input type="checkbox"/> ถนนลาดยาง สายสตึก-พิมาย-นครราชสีมา หมายเลข 2226
<input type="checkbox"/> ถนนถนนลาดยาง บ้านหัวฝาย - นาลาว หมายเลข 3005
<input type="checkbox"/> ถนนลาดยางบ้านปอแดง – บ้านโนนสำราญ – ตำบลคงพลอง
<input type="checkbox"/> ถนนลาดยางสายจากบ้านวังน้ำใส – บ้านหนองหญ้าคา – ตำบลแคนดง

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่องานไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย
อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องตามสภาพกับความเป็นจริง

ถนนสายหลัก หมายถึง 1. ถนนลาดยาง สายสตึก-พิมาย-นครราชสีมา หมายเลข 2226

2. ถนนถนนลาดยาง สายบ้านหัวฝาย - นาลาว หมายเลข 3005

3. ถนนลาดยางสายบ้านปอแดง – บ้านโนนสำราญ - ตำบลคงพลอง

4. ถนนลาดยางสายจากบ้านวังน้ำใส – บ้านหนองหญ้าคา - ตำบลแคนดง

ถนนสายรอง หมายถึง ถนนคอนกรีต ถนนหินคลุก ที่ใช้สัญจรไปมาภายในหมู่บ้านและภายใน
ตำบลหัวฝาย ที่แยกจากถนนสายหลัก

การบริการงาน ในองค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
สถานที่ จุดติดตั้ง ถนนสายหลัก (1)					
1.1 ถนนสายหลัก (1) มีการติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างมีความสว่างพอเพียง					
1.2 ตามถนนสายหลัก (1) ควรมีการติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างเพิ่มเติมให้มีความสว่างพอเพียง					
1.3 ถนนสายรองที่แยกจากถนนสายหลัก (1) มีการติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างมีความสว่างพอเพียง					
1.4 บริเวณทางแยก ถนนสายหลัก (1) มีการติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างมีความสว่างพอเพียง					
1.5 ถนนสายหลัก (1) ควรมีการติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างให้มีความสว่างพอเพียงครบทุกทางแยก					
สถานที่ จุดติดตั้ง ถนนสายหลัก (2)					
2.1 ถนนสายหลัก (2) มีการติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างมีความสว่างพอเพียง					
2.2 ตามถนนสายหลัก (2) ควรมีการติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างเพิ่มเติมให้มีความสว่างพอเพียง					

2.3 ถนนสายรองที่แยกจากถนนสายหลัก (2) มีการติดตั้งไฟฟ้า แสงสว่างมีความสว่างพอเพียง					
2.4 บริเวณทางแยก ถนนสายหลัก (2) มีการติดตั้งไฟฟ้า แสงสว่างมีความสว่างพอเพียง					
2.5 ถนนสายหลัก (2) ควรมีการติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่าง ให้มีความสว่างพอเพียงครบทุกทางแยก					
สถานที่ จุดติดตั้ง ถนนสายหลัก (3)					
3.1 ถนนสายหลัก (3) มีการติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างมี ความสว่างพอเพียง					
3.2 ตามถนนสายหลัก (3) ควรมีการติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่าง เพิ่มเติมให้มีความสว่างพอเพียง					
3.3 ถนนสายรองที่แยกจากถนนสายหลัก (3) มีการติดตั้งไฟฟ้า แสงสว่างมีความสว่างพอเพียง					
3.4 บริเวณทางแยก ถนนสายหลัก (3) มีการติดตั้งไฟฟ้า แสงสว่างมีความสว่างพอเพียง					
3.5 ถนนสายหลัก (3) ควรมีการติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่าง ให้มีความสว่างพอเพียงครบทุกทางแยก					
4. สถานที่ จุดติดตั้ง ถนนสายหลัก (4)					
4.1 ถนนสายหลัก (4) มีการติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างมี ความสว่างพอเพียง					
4.2 ตามถนนสายหลัก (4) ควรมีการติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่าง เพิ่มเติมให้มีความสว่างพอเพียง					
4.3 ถนนสายรองที่แยกจากถนนสายหลัก (4) มีการติดตั้งไฟฟ้า แสงสว่างมีความสว่างพอเพียง					
4.4 บริเวณทางแยก ถนนสายหลัก (4) มีการติดตั้งไฟฟ้า แสงสว่างมีความสว่างพอเพียง					
4.5 ถนนสายหลัก (4) ควรมีการติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่าง ให้มีความสว่างพอเพียงครบทุกทางแยก					

5. การซ่อมแซมแก้ไขไฟฟ้าแสงสว่าง					
5.1 เจ้าหน้าที่รับแจ้งเรื่องการซ่อมแซมแก้ไขไฟฟ้าแสงสว่าง ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุภาพและเป็นมิตร					
5.2 ขั้นตอนในการรับแจ้งเรื่องการซ่อมแซมแก้ไขไฟฟ้าแสงสว่างขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย					
5.3 ขั้นตอนในการแจ้งผลการซ่อมแซมแก้ไขไฟฟ้าขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย					
5.4 การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในเรื่องการซ่อมแซมแก้ไขไฟฟ้าแสงสว่าง มีความรวดเร็ว นับใจ					
5.5 มีเครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องใช้ อย่าง พอเพียง เช่น โคมไฟ หลอดไฟ บันได รถยนต์ ฯลฯ					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะแบ่งเป็นแต่ละด้าน

(1) ด้าน สถานที่ ถนนสายหลัก ถนนสายรอง และบริเวณทางแยก

.....

(2) ด้าน ความสว่าง จากจุดติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่าง

.....

(3) ด้านการซ่อมแซม แก้ไขไฟฟ้าแสงสว่างที่ชำรุด

.....

(4) ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

ประวัติผู้เขียน

นายสุพมิตร กอบัวกลาง วัน เดือน ปี เกิด 18 กุมภาพันธ์ 2518 ที่อยู่ปัจจุบัน บ้านเลขที่ 134 หมู่ที่ 9 ตำบลบ้านโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา 30310 ตำแหน่ง หน้าที่การงาน นายช่างโยธา ระดับ 5 สถานที่ทำงานปัจจุบัน องค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย ตำบลหัวฝาย อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์ 31150 ประวัติการศึกษา พ.ศ. 2531 ชั้นประถมศึกษา โรงเรียน บ้านลองตอง อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา พ.ศ. 2534 ชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียน มหิศราธิปดี อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา พ.ศ. 2537 ชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียน มหิศราธิปดี อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา พ.ศ. 2539 อนุปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต (อ.วท.) ก่อสร้าง สถาบันราชภัฏนครราชสีมา อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา พ.ศ. 2541 ปริญญาตรีวิทยาศาสตรบัณฑิต (เทคโนโลยีอุตสาหกรรมก่อสร้าง) สถาบันราชภัฏบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ พ.ศ. 2552 ศึกษาต่อในหลักสูตรวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต การบริหารงานก่อสร้าง และสาธารณูปโภค สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา สำนักวิชา วิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

