

ประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานบำรุงรักษาทาง  
ในเขตเทศบาลนครนครราชสีมา

นายพรชัย พงษ์ดี

โครงการนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต  
การบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค  
สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี  
ปีการศึกษา 2555

ประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานบำรุงรักษาทาง  
ในเขตเทศบาลนครนครราชสีมา

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี อนุมัติให้นำโครงการฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ

คณะกรรมการสอบโครงการ

(ศ. ดร.สุขสันต์ หอพิบูลสุข)

ประธานกรรมการ

(ผศ. ดร.พรศิริ จงกล)

กรรมการ (อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการ)

(ผศ. ดร.ปรีชาพร โภษา)

กรรมการ

(รศ. ร.อ. ดร.กนต์ธร ชำนิประศาสน์)

คณบดีสำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์

พรชัย พงษ์ดี : ประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานบำรุงรักษาทางในเขตเทศบาลนคร  
นครราชสีมา (THE EFFICIENCY OF ROAD MAINTENANCE SERVICE IN  
NAKHON RATCHASIMA MUNICIPALITY) อาจารย์ที่ปรึกษา : ผู้ช่วยศาสตราจารย์  
ดร.พรศิริ จงกล

การศึกษามีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับบริการและ  
ประสิทธิภาพการให้บริการงานบำรุงรักษาทางในเขตเทศบาลนครนครราชสีมา โดยปัจจัยที่นำมา  
ศึกษาประกอบด้วย ปัจจัยด้านเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ ชื่อชุมชน เขตชุมชน สถานภาพใน  
ชุมชน ประเภทถนนในชุมชนที่ขอรับบริการ ประเภทของการขอรับบริการและความถี่ในการขอรับ  
บริการ ทั้งนี้เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและความปลอดภัย กับผู้ใช้  
เส้นทางในเขตเทศบาลนครนครราชสีมา

ผลการศึกษา พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการงานบำรุงรักษาทางในเขตเทศบาลนคร  
นครราชสีมา ในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ดี ซึ่งสามารถเปรียบเทียบตามปัจจัยต่างๆได้ดังนี้ 1) แยกตาม  
เพศ พบว่า เพศหญิงขอรับบริการมากกว่าเพศชาย 2) แยกตามอายุ พบว่า กลุ่มอายุ 41-50 ปี ขอรับ  
บริการมากที่สุด 3) แยกตามการศึกษา พบว่า ระดับปริญญาตรี ขอรับบริการมากที่สุด 4) แยกตาม  
อาชีพ พบว่า อาชีพค้าขายมากที่สุด 5) ผู้ขอรับบริการในการซ่อมแซมถนน พบว่า ถนนลาดยางมีผู้  
มาขอรับบริการมากที่สุด 6) การขอรับบริการ พบว่า ซ่อมแซมทางมีผู้ขอรับบริการมากที่สุด  
7) ความถี่ในการขอรับบริการ พบว่า 2-3 เดือนต่อครั้ง มีผู้มาขอรับบริการมากที่สุด และ 8) ความพึง  
พอใจของผู้มาขอรับบริการ พบว่าอยู่ในเกณฑ์ดี

ผลการศึกษาดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพการให้บริการของงานบำรุงรักษา  
ทาง ฝ่ายสาธารณูปโภค ส่วนการโยธา สำนักการช่าง เทศบาลนครนครราชสีมา ในภาพรวมอยู่ใน  
เกณฑ์ดี เพราะระดับความพึงพอใจของผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ได้รับการตอบรับ ในระดับที่  
มาก

สาขาวิชา วิศวกรรมโยธา  
ปีการศึกษา 2555

ลายมือชื่อนักศึกษา \_\_\_\_\_  
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา \_\_\_\_\_

PORNCHAI PONGDEE : THE EFFICIENCY OF ROAD MAINTENANCE  
SERVICE IN NAKHON RATCHASIMA MUNICIPALITY. ADVISOR :  
ASST. PROF. PORNSIRI JONGKOL, Ph.D.

The purpose of this research was to study the satisfaction of the serviced population and the efficiency of the roads maintenance services in Nakhon Ratchasima Municipality. This study aimed at the efficiency development in a service operation by studying the satisfaction of people. In this study, the interested factors were gender , education, occupation, incomes, name of community, community area, community status, type of road in the community, type of service and the frequency of the service in order to use as guidelines for service operations and for efficiency and safety of people in Nakhon Ratchasima Municipality. Data from questionnaire were then analyzed.

The result showed that overall maintenance service in Nakhon Ratchasima Municipality was good. When studying the factors , the result were as follows : 1) females asked for service more than males, 2) age of 41-50 years old asked for service the most, 3) customers with bachelor degree need the service the most, 4) merchants required the service more than other occupations, 5) asphalt road maintenance was required the most, 6) road repair was the most required service, 7) 2-3 time per month was the most frequency, 8) the satisfaction of customer was at a good level.

It was concluded that the public utilities subsection, civil engineering section, technical service department of Nakhon Ratchasima Municipality provided good service since people were very satisfied by the road maintenance service.

School of Civil Engineering  
Academic Year 2012

Student's Signature \_\_\_\_\_  
Advisor's Signature \_\_\_\_\_

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาครั้งนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยการสนับสนุนจากบุคคลต่าง ๆ หลายหน่วยงาน นับตั้งแต่ชุมชนต่าง ๆ ในเขตเทศบาลนครนครราชสีมา โดยเฉพาะอย่างยิ่ง สำนักงานช่าง เทศบาลนครนครราชสีมา ที่อำนวยความสะดวกในการจัดการศึกษา และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ได้พิจารณาอนุมัติผู้ศึกษาให้ทำการศึกษาในครั้งนี้

ทางผู้ศึกษาขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พรศิริ จงกล อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้ให้ข้อเสนอแนะ แก้ไขปรับปรุง จบการศึกษาครั้งนี้เป็นผลสำเร็จด้วยดี ขอขอบคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ในหลักสูตรวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต การบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค สาขาวิชาวิศวกรรมโยธาให้แก่ผู้ศึกษา ซึ่งเป็นความรู้และประสบการณ์ที่มีค่าและมีประโยชน์ในการทำงานของผู้ศึกษาต่อไป

อย่างไรก็ตาม แม้การศึกษาครั้งนี้จะสำเร็จลุล่วงด้วยดี แต่อาจจะมีข้อบกพร่องที่ต้องแก้ไข และปรับปรุงอีกมาก ซึ่งผู้ศึกษายินดีน้อมรับไปปรับปรุงและพัฒนา ความดีที่ได้จากงานวิจัยชิ้นนี้ ขอมอบให้แก่คณะบุคคลที่เกี่ยวข้องและประชาชนในเขตเทศบาลนครนครราชสีมา

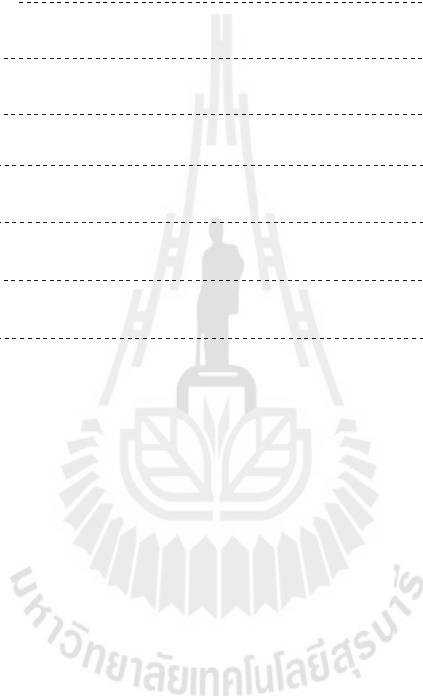
พรชัย พงษ์ดี



## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ข
กิตติกรรมประกาศ.....	ค
สารบัญ.....	ง
สารบัญตาราง.....	ฉ
สารบัญรูปภาพ.....	ช
บทที่	
1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์.....	1
1.3 ขอบเขตการวิจัย.....	2
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	2
2 ปรัชญานวัตกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	3
2.1 ความหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.....	3
2.2 ความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.....	4
2.3 วัตถุประสงค์และหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.....	5
2.4 หน้าที่ทางด้านสาธารณูปโภคขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.....	6
2.5 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจและคุณภาพการบริการ.....	7
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
2.7 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา.....	11
2.8 สภาพทั่วไปด้านสาธารณูปโภค ในส่วนของทางสัญจรในเขตเทศบาลนครนครราชสีมา.....	11
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	40
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	40
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	40
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	41
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	41
3.5 สถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	42

4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	43
4.1 คุณลักษณะของประชากรผู้ตอบแบบสอบถาม.....	43
4.2 กลุ่มตัวอย่างที่มาขอรับบริการ.....	48
4.3 ภาพรวมความพึงพอใจของผู้ที่มาขอรับบริการ.....	51
4.4 ความพึงพอใจของผู้ที่มาขอรับบริการจำแนกตามประเภทถนน.....	56
4.5 ความพึงพอใจของผู้ที่มาขอรับบริการจำแนกตามประเภทการขอรับบริการ.....	57
5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	60
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	60
5.2 อภิปรายผล.....	61
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	61
เอกสารอ้างอิง.....	62
ภาคผนวก.....	64
แบบสอบถาม.....	65
ประวัติผู้เขียน.....	68



## สารบัญญัตราง

ตารางที่	หน้า
4.1 เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	43
4.2 ช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	44
4.3 ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	44
4.4 อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	45
4.5 จำนวนร้อยละของประเภทถนนที่มีผู้ขอรับบริการซ่อมแซม.....	48
4.6 จำนวนร้อยละของประเภทการขอรับบริการ.....	49
4.7 จำนวนความถี่ในการขอรับบริการ.....	50
4.8 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ งานบำรุงรักษาทาง.....	51
4.9 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการบริการ.....	53
4.10 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	53
4.11 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	54
4.12 ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ.....	54
4.13 ความพึงพอใจด้านข้อมูลการให้บริการ.....	55
4.14 ความพึงพอใจด้านการอำนวยความสะดวกในขณะที่ให้บริการ.....	55
4.15 ความพึงพอใจด้านกระบวนการบำรุงรักษา.....	56
4.16 ความพึงพอใจด้านประสิทธิภาพการบริการ.....	56
4.17 ความพึงพอใจของผู้ที่มาขอรับบริการ จำแนกตามประเภทถนน.....	57
4.18 ความพึงพอใจของผู้ที่มาขอรับบริการ จำแนกตามประเภทการขอรับบริการ.....	58



## สารบัญญรูปภาพ

รูปที่	หน้า
2.1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา.....	11
4.1 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามเพศ.....	45
4.2 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ.....	46
4.3 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการศึกษา.....	46
4.4 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ.....	47
4.5 จำนวนร้อยละของประเภทถนนที่มีผู้ขอรับบริการซ่อมแซม.....	48
4.6 จำนวนร้อยละของประเภทการขอรับบริการ.....	49
4.7 จำนวนความถี่ในการขอรับบริการ.....	50

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เทศบาลนครนครราชสีมา เป็นเทศบาลขนาดใหญ่ มีพื้นที่รับผิดชอบ ครอบคลุมเนื้อที่ 37.50 ตารางกิโลเมตร หรือ 23,437 ไร่ 2 งาน คิดเป็นร้อยละ 4.96 ของพื้นที่อำเภอเมือง ซึ่งอำเภอเมืองนครราชสีมา มีพื้นที่ประมาณ 775.596 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ ร้อยละ 0.18 ของพื้นที่จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งจังหวัดนครราชสีมา มีพื้นที่ประมาณ 20,493.9 ตารางกิโลเมตร จากภาวะเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ สังคมและการเมืองในปัจจุบัน ทำให้เกิดความเจริญในด้านต่างๆตามมา ทั้งด้านโครงสร้างพื้นฐาน การศึกษา สาธารณสุข สาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ทำให้เกิดการหลั่งไหลของประชากรเข้าสู่เขตเมือง ทำให้มีการเพิ่มขึ้นของประชากร ทั้งประชากรหลักและประชากรแฝง ดังจะเห็นได้จากการขยายเขตและชุมชนออกอย่างรวดเร็ว จากในอดีตที่มีเพียง 75 ชุมชน ปัจจุบันได้ขยายเป็น 85 ชุมชน ภายในระยะเวลาเพียง 1 ปี

ความเจริญด้านต่าง ๆ ที่ได้มา ก็ย่อมนำมาซึ่งปัญหาด้วยเช่นกัน โดยฝ่ายสาธารณูปโภคส่วนการโยธา สำนักการช่าง เทศบาลนครนครราชสีมา มีงานในหน้าที่ความรับผิดชอบ ได้แก่ การดูแลด้านโครงสร้างพื้นฐานสาธารณูปโภค งานในความรับผิดชอบ คือ งานบำรุงรักษาทางและสะพาน และงานสถานที่และไฟฟ้าสาธารณะในเขตเทศบาล จากงานในหน้าที่ดังกล่าว หากจะแยกเป็นงานหลัก ๆ ได้ถึง 4 งาน อันได้แก่ งานบำรุงรักษาทาง งานบำรุงรักษาสะพาน งานสถานที่และงานไฟฟ้าสาธารณะ งานบำรุงรักษาทาง จัดเป็นงานที่มีความสำคัญที่สุด เนื่องจากทางเป็นโครงสร้างพื้นฐาน ที่มีผลต่อเศรษฐกิจและความปลอดภัยของประชาชนในเขตเทศบาล ดังจะเห็นได้จากจำนวนเส้นทางในเขตเทศบาล ที่มีมากประมาณ 70 เส้นทางหลักหรือประมาณ 228 เส้นทางย่อยโดยประมาณ ดังนั้นจึงมีความจำเป็นต้องศึกษาเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการและประสิทธิภาพการให้บริการด้านการบำรุงรักษาทางในเขตเทศบาลนครนครราชสีมา เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการแก่ประชาชนต่อไป

#### 1.2 วัตถุประสงค์

- 1.2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับบริการ ด้านงานบำรุงรักษาทางในเขตเทศบาลนครนครราชสีมา
- 1.2.2 เพื่อประเมินประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานบำรุงรักษาทางในเขตเทศบาลนครนครราชสีมา เป็นเวลา 1 เดือน

### 1.3 ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษานี้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ความพึงพอใจด้านงานบำรุงรักษาทาง โดยใช้ข้อมูลจากทุกชุมชน ในเขตเทศบาลนครนครราชสีมา โดยใช้ระยะเวลา 1 เดือน ซึ่งปกติแล้วการทำงานของงานบำรุงรักษาทางได้รับคำร้องจากประชาชนประมาณ 350 คำร้อง

### 1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1.4.1 ทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
- 1.4.2 นำผลที่ได้มาปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานบำรุงรักษาทางในเขตเทศบาลนครนครราชสีมา ต่อไป



## บทที่ 2

### ปรัทัศน์วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจการให้บริการด้านงานบำรุงรักษาทางในเขตเทศบาลนครนครราชสีมา มีการศึกษาเอกสาร งานวิจัย แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการวิจัย โดยนำเสนอตามลำดับ ดังนี้ ความหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น วัตถุประสงค์และหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หน้าที่ด้านสาธารณูปโภค ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจและคุณภาพการบริการ ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษาและสภาพทั่วไปด้านสาธารณูปโภคในส่วนของทางสัญจรในเขตเทศบาลนครนครราชสีมา

#### 2.1 ความหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

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

1. หน่วยการปกครองท้องถิ่นมีสิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ เอง เพื่อประโยชน์ในการบริหารตามหน้าที่และเพื่อใช้บังคับประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ เช่น เทศบัญญัติ ข้อบัญญัติ เป็นต้น
2. สิทธิที่เป็นหลักในการดำเนินการบริหารท้องถิ่น คือ อำนาจในการกำหนดงบประมาณเพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยการปกครอง ท้องถิ่นนั้น ๆ

ทั้งนี้ หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะองค์กรที่จำเป็นในการบริหารและการปกครองตนเอง จัดแบ่งเป็นสองฝ่าย คือ องค์กรฝ่ายบริหารและองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ เช่น การปกครองท้องถิ่นแบบเทศบาลจะมีคณะผู้บริหารเป็นฝ่ายบริหาร และสภาเทศบาลเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ ปัจจุบัน

ราชการ ส่วนท้องถิ่น มีอยู่ 5 รูปแบบ คือ กรุงเทพมหานคร (กทม.) เมืองพัทยา เทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) และองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) (ชูวงศ์ ฉายะบุตร, 2539)

## 2.2 ความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความสำคัญหลายประการต่อการพัฒนาประเทศ ดังนี้

1. การปกครองท้องถิ่นคือรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย (Basic Democracy) เพราะการปกครองท้องถิ่นจะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ให้ประชาชนรู้สึกว่าคุณมีความเกี่ยวข้องกับส่วนได้ส่วนเสียในการปกครอง
2. การปกครองท้องถิ่นทำให้ประชาชนในท้องถิ่นรู้จักการปกครองตนเอง (Self Government) หัวใจของการปกครองระบอบประชาธิปไตยประการหนึ่งก็คือ การปกครองตนเองมิใช่เป็นการปกครองอันเกิดจากคำสั่งเบื้องบน
3. การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เนื่องจากความจำเป็นบางประการ ดังนี้
  - ภารกิจของรัฐบาลมีอยู่อย่างกว้างขวาง นับวันจะขยายเพิ่มขึ้น ซึ่งจะเห็นได้จากงบประมาณที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปีตามความเจริญเติบโตของบ้านเมือง
  - กิจการบางอย่างเป็นเรื่องเฉพาะท้องถิ่นนั้น ไม่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นอื่น และไม่มีส่วนได้ ส่วนเสียต่อประเทศ จึงเป็นการสมควรที่จะให้ประชาชนในท้องถิ่นดำเนินการดังกล่าวเอง
4. การปกครองท้องถิ่นสามารถสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพ เนื่องจากท้องถิ่นมีความแตกต่างกันไม่ว่าทางสภาพภูมิศาสตร์ ทรัพยากร ประชาชน ความต้องการ และปัญหาข้อแตกต่างกันออกไป การบริหารงานจึงจะเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ
5. การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมือง การบริหารของประเทศในอนาคต เพราะท้องถิ่นจะฝึกฝนทักษะทางการบริหารงานการเมืองในอนาคตต่อไป
6. การปกครองท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวความคิดในการพัฒนาชนบท แบบพึ่งตนเอง การปกครองท้องถิ่นโดยยึดหลักการกระจายอำนาจ ทำให้เกิดการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเองทั้งทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม การดำเนินงานพัฒนาชนบท ที่ผ่านมามีอุปสรรคสำคัญประการหนึ่ง คือ การมีส่วนร่วมจากประชาชนในท้องถิ่นอย่างเต็มที่ ซึ่งการพัฒนาชนบทที่สัมฤทธิ์ผลนั้นจะต้องมาจากการริเริ่มช่วยเหลือตนเองของ

ท้องถิ่นทำให้เกิดความร่วมมือร่วมแรงกัน โดยอาศัยโครงสร้างความเป็นอิสระในการปกครองตนเอง (อนันต์ อนันตกุล, 2521)

### 2.3 วัตถุประสงค์และหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีวัตถุประสงค์ในการพัฒนาประเทศหลายประการ ดังนี้

1. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดว่าในการบริหารประเทศ จะต้องอาศัยเงินงบประมาณเป็นหลัก หากเงินงบประมาณจำกัดภารกิจที่จะต้องบริการให้กับชุมชนต่าง ๆ อาจไม่เพียงพอ ดังนั้น หากจัดให้มีการปกครองท้องถิ่น หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ ก็สามารถมีงบประมาณของตนเองเพียงพอที่จะดำเนินการสร้างสรรค์ความเจริญให้กับท้องถิ่นได้
2. เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เนื่องจากประเทศมีขนาดกว้างใหญ่ ความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมมีความแตกต่างกัน การรอรับการบริการจากรัฐบาลแต่อย่างเดียวยังไม่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงและล่าช้า หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้บริหารจึงจะสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้
3. เพื่อความประหยัด โดยที่ท้องถิ่นแต่ละแห่งมีความแตกต่างกัน สภาพความเป็นอยู่ของ ประชาชนก็ต่างไปด้วย การจัดตั้งหน่วยปกครองท้องถิ่นขึ้นจึงมีความจำเป็น โดยให้อำนาจหน่วยการปกครองท้องถิ่นจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งเป็นวิธีการหารายได้ให้กับท้องถิ่นเพื่อนำไปใช้ในการบริหารกิจการของท้องถิ่น ทำให้ประหยัดเงินงบประมาณของรัฐบาลที่จะต้องจ่ายให้กับท้องถิ่นทั่วประเทศเป็นอันมาก และแม้จะมีการจัดสรรเงินงบประมาณจากรัฐบาลไปให้บ้างแต่ก็มีเงื่อนไขที่กำหนดไว้ครอบรอบ
4. เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษารอบอบประชาชนไปโดยแก่ประชาชน จากการที่การปกครองท้องถิ่นเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง โดยการสมัครรับเลือกตั้งเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นเลือกเข้าไปทำหน้าที่ฝ่ายบริหาร หรือฝ่ายนิติบัญญัติ การปฏิบัติหน้าที่ที่แตกต่างกันนี้มีส่วนในการส่งเสริมการเรียนรู้ถึงกระบวนการปกครองระบอบประชาธิปไตยในระดับชาติได้เป็นอย่างดี (ชวงค์ ฉายะบุตร, 2539) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ในการพัฒนาประเทศหลายประการ ดังนี้

1. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ทั้งทางด้านการเงิน ตัวบุคคล ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ
2. เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง
3. เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษารูปการปกครองระบบประชาธิปไตยแก่ประชาชน (ชูวงศ์ ฉายะบุตร, 2539)

#### 2.4 หน้าที่ทางด้านสาธารณูปโภค ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

สาธารณูปโภค (Public Utilities) หมายถึง บริการสาธารณะที่จัดทำเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในสิ่งอุปโภคที่จำเป็นต่อการดำเนินชีวิต เช่น การไฟฟ้า การประปา การเดินรถประจำทาง โทรศัพท์ เป็นต้น แบ่งได้เป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ ดังนี้ สาธารณูปโภคทางกายภาพ เช่น โครงสร้างพื้นฐาน อาทิ ถนน ไฟฟ้า ประปา ฯลฯ และสาธารณูปโภคทางสังคม เช่น การศึกษา สุขภาพ ความปลอดภัย ฯลฯ มีความสำคัญ คือ คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เกื้อหนุนการพัฒนา เศรษฐกิจของชุมชน เป็นปัจจัยในการผลิต อำนวยความสะดวกในการขนส่งสินค้าและบริการและตอบสนองความต้องการของคนในชุมชน

สาธารณูปโภค จัดเป็นตัวบ่งชี้คุณภาพชีวิตของคนในชุมชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีหน้าที่ในการสร้างและบำรุงรักษาสาธารณูปโภคในชุมชนเพื่ออำนวยความสะดวกในการดำเนินชีวิตประจำวันและตอบสนองความต้องการของภาคธุรกิจ แต่อย่างไรก็ตามการดำเนินงานด้านสาธารณูปโภคขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มักมีข้อจำกัดหลายประการ ดังนี้

1. ข้อจำกัดด้านงบประมาณ การก่อสร้างและบำรุงรักษาระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการต้องใช้งบประมาณจำนวนมาก ในขณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีงบประมาณประจำปีจำนวนจำกัด อีกทั้งถูกควบคุมในเรื่องการกู้เงินมาลงทุน และห้ามไม่ให้จัดสรรงบประมาณลงทุนระยะหลายปีติดต่อกัน ท้องถิ่นส่วนใหญ่จึงต้องไปแย่งชิงเงินอุดหนุนโครงการลงทุนจากรัฐบาล ซึ่งต้องอาศัยเส้นสายพรรคพวกทางการเมืองระดับชาติเป็นหลัก นับเป็นข้อจำกัดที่ทำให้ผู้บริหารท้องถิ่นมากพอสมควร
2. ข้อจำกัดด้านการบริหารจัดการ การจัดบริการด้านสาธารณูปโภค สาธารณูปการหลายประเภทสามารถบริหารจัดการโดยใช้กลไกตลาด ให้เอกชนเข้ามาประมูลดำเนินกิจกรรมและเก็บค่าบริการได้ อย่างไรก็ตาม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นส่วนใหญ่ยังไม่มีความรู้และประสบการณ์ด้านการบริหารจัดการสาธารณูปโภคและสาธารณูปการในเชิงพาณิชย์ ทำให้ไม่กล้าริเริ่มดำเนินการ

3. ข้อจำกัดด้านความรู้ทางเทคนิค องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีพนักงานจำนวนจำกัด ที่อยู่ก็ยังขาดความรู้ทางเทคนิคที่จำเป็นสำหรับวางแผนและบริหารจัดการระบบ สาธารณูปโภค สาธารณูปการพื้นฐานอยู่มาก ทำให้เป็นอุปสรรคต่อการสำรวจ ออกแบบ ควบคุมและตรวจรับงาน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหลายแห่งไปขอ สนับสนุนบุคลากรจากส่วนราชการในพื้นที่มาเป็นพี่เลี้ยง บ้างก็ได้รับการสนับสนุน เป็นอย่างดี แต่บางรายก็ไม่ได้รับการสนับสนุน ทำให้งานขาดคุณภาพ ใช้การไม่ได้ ต้องซ่อมบำรุงรักษาด้วยต้นทุนที่แพงเกินความจำเป็น
4. การดำเนินงานไม่โปร่งใส มีโอกาสคอร์รัปชัน ผลประโยชน์ทับซ้อน โครงการ ก่อสร้างปรับปรุง และบำรุงรักษาระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการของรัฐบาลและ ท้องถิ่นที่ผ่านมาส่วนใหญ่มีเรื่องการคอร์รัปชัน และผลประโยชน์ทับซ้อนเกิดขึ้น อย่างกว้างขวาง จนทำให้ประชาชนไม่ไว้วางใจและต่อต้านโครงการลงทุนในเรื่องเหล่านี้ แม้ว่าจะมีความต้องการบริการฯ อย่างมากก็ตาม การริเริ่มโครงการพัฒนาระบบ สาธารณูปโภคและสาธารณูปการและการบริหารจัดการให้สำเร็จลุล่วงไปโดยสมบูรณ์ จึงเป็นเรื่องที่ทำทนายผู้บริหารท้องถิ่นมากเช่นเดียวกัน

## 2.5 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจและคุณภาพการบริการ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจในองค์ประกอบ และสิ่งจูงใจด้านต่างๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการได้ โดยแสดงออกจากพฤติกรรม เช่น สายตา คำพูด ลักษณะ ท่าทาง เป็นต้น ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามปัจจัยแวดล้อมและ สถานการณ์ที่เกิดขึ้น ผ่านการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่ง หนึ่งสิ่งใด เป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับความคาดหวัง ของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่แสดงออกมาในระดับ มากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้

นอกจากนี้ความพึงพอใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะถูกกำหนดจากความรู้สึกของแต่ละ บุคคล โดยจากการพิจารณาความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและผลตอบแทนที่ควร จะได้รับแล้ว ถ้าหากผลตอบแทนที่ได้รับจริงมากกว่าผลตอบแทนที่คาดว่าจะได้รับย่อมจะก่อให้เกิด ความพึงพอใจขึ้น ซึ่งความพอใจจะมากหรือน้อยหรือไม่พึงพอใจนั้น ขึ้นอยู่กับความยุติธรรม ของผลตอบแทน (อัจฉรา สมสวย, 2545)



การให้บริการ เป็นหน้าที่หลักสำคัญในการบริการงานในภาครัฐ โดยเฉพาะงานที่จะต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery Service) ให้แก่ผู้รับบริการ กล่าวคือ คุณค่าประการแรกของการบริการงานรัฐกิจทั้งหมดคือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจซึ่งมีลักษณะสำคัญ 5 ประการคือ การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equivalent Service) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely Service) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) (Millett, 1951)

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการบริหารงานราชการ โดยเกี่ยวข้องกับทัศนคติของคนที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปใช้บริการในสถานบริการนั้น และประสบการณ์นั้นได้เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการมากน้อยเพียงใด (ชูวงศ์ ฉายะบุตร, 2539)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพการบริการ ดังนี้

1. รูปธรรม (Tangible) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพของการบริการที่ผู้รับบริการได้รับทำให้สามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของบริการดังกล่าวได้
2. ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ผู้รับบริการเล็งเห็นถึงความสม่ำเสมอ และความถูกต้องในการให้บริการ รวมทั้งประสิทธิภาพของพนักงานที่ให้บริการ
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ผู้ให้บริการจะคำนึงถึงเวลาและความสามารถในการแก้ไขปัญหาของผู้ให้บริการว่า ตรงจุดหรือดีกว่าตามที่ผู้รับบริการต้องการหรือไม่
4. ความมั่นใจได้ (Assurance) หมายถึง ผู้รับบริการจะมองถึงความรู้ ความชำนาญ หรือความสามารถของบุคลากร ซึ่งเป็นผลที่จะสร้างความมั่นใจ รวมทั้งความไว้วางใจในการบริการนั้น
5. ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) หมายถึง ผู้รับบริการจะพิจารณาถึงความสะดวกด้านเวลา สถานที่ ทำเล ที่ตั้ง ตลอดจนความพยายามของพนักงานที่จะเข้าใจถึงความต้องการของผู้บริการรวมทั้งความสนใจในการตอบสนองความต้องการดังกล่าว (สมิต สัมภูกร, 2546)

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกรับบริการของแต่ละบุคคล หากจะวัดความพึงพอใจในการใช้บริการสามารถทำได้หลายวิธี ดังนี้ เช่น การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และการสังเกต

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการ แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น
2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง
3. การสังเกต เป็นวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรับบริการ และหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น (ชานันท์ ถ้ำคู่, 2545)

## 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จรรยา เจริญหาทรัพย์ (2545) ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการของห้างคาร์ฟูร์ สาขาเชียงใหม่ พบว่า ก่อนการรับบริการลูกค้าส่วนใหญ่มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก เกี่ยวกับปัจจัยด้านความสะดวก และความปลอดภัยของที่จอดรถ ชื่อเสียงของห้าง และความน่าเชื่อถือของสินค้าราคาพิเศษที่โฆษณา ความพึงพอใจของลูกค้าในขณะที่รับบริการ พบว่าลูกค้าที่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ราคา และสถานที่ และมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางในปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ความพึงพอใจของลูกค้าหลังบริการแล้ว พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ในปัจจัยด้านสถานที่และมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ราคา การส่งเสริมการตลาด และความคุ้มค่าของเงินหลังจากที่ได้รับบริการครบถ้วนแล้ว

บุญเลิศ นุญญกรณ์ (2546) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ต่อผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่ในแต่ละด้าน คือ คุณสมบัติของผู้บริหารในระดับมาก พึงพอใจด้านการปฏิบัติตามนโยบาย และด้านผลงานของผู้บริหารในระดับปานกลาง ทั้งนี้ยัง พบว่าปัจจัยส่วนตัวของประชาชน ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา และภูมิการศึกษา มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจผู้บริหาร และประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะคือ เทศบาลควรสร้างกิจกรรมการให้ความรู้ กิจกรรม การมีส่วนร่วมทางการเมืองให้แก่ประชาชนให้เหมาะสมกับปัจจัยส่วนบุคคล

วรนุช บวรนนท์เดช (2546) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ในด้านบริการหลัก การให้คำปรึกษา และบริการก่อนกลับบ้าน ปัจจัยส่วนบุคคลที่

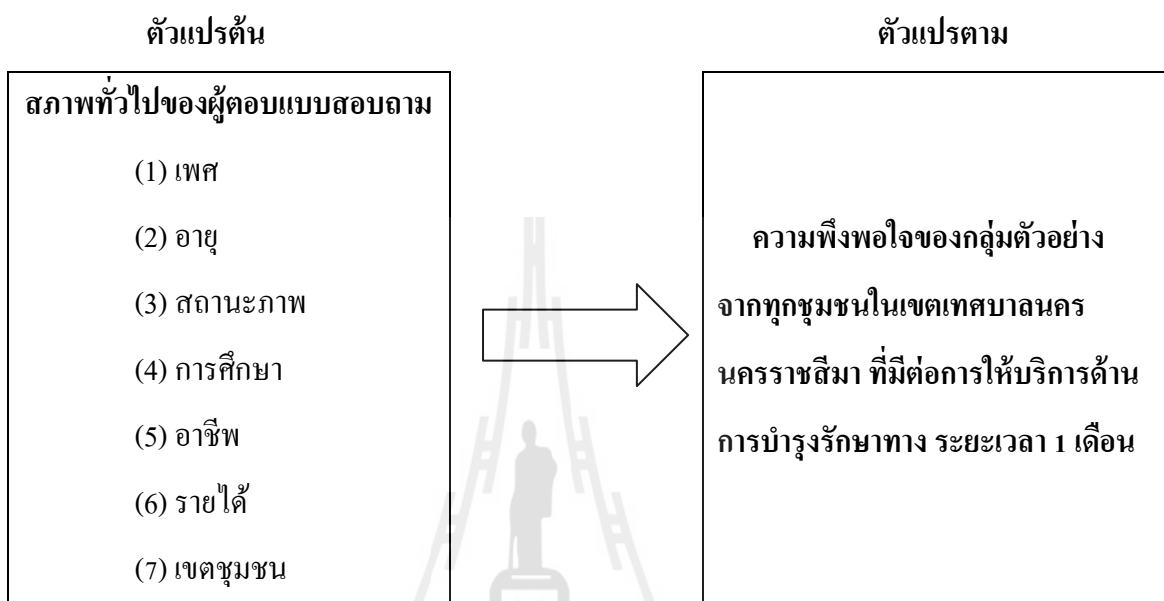
มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อบริการ ได้แก่ ระดับการศึกษา รายได้ และเขตที่อยู่อาศัยของประชาชนที่มารับบริการ และได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือ หน่วยงานควรกำหนดมาตรฐานบริการให้เหมาะสมกับพื้นที่ มีการนิเทศติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เน้นบริการเชิงรุกเข้าสู่ชุมชน ด้านการส่งต่อ/เยี่ยมบ้าน และด้านกิจกรรมในชุมชน

สุรัชย์ รัชตประทาน (2546) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของสำนักงานที่คืนจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสาธาณสุข ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก ทั้งในด้านการปฏิบัติงาน การปฏิบัติตน การพูดจา/มารยาท และการให้คำแนะนำปรึกษาของเจ้าหน้าที่ ความสะดวกในการติดต่อ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถ ให้บริการด้วยความเต็มใจและเป็นมิตร แนะนำ/ให้ข้อมูล/ให้ความรู้อย่างชัดเจน ให้บริการตามลำดับก่อนหลังและมีความรวดเร็วในการให้บริการ เจ้าหน้าที่กระตือรือร้น ตั้งใจทำงาน บริการได้ถูกต้องครบถ้วนไม่ผิดพลาดสามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว การทำงานมีความยุติธรรม น่าเชื่อถือ เป็นไปด้วยความโปร่งใส สุจริต สามารถตรวจสอบได้ และการขยายเวลาการบริการเป็นเวลา 08.00 - 18.00 น. ส่วนด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่และบริเวณโดยรอบมีความสะอาดสบาย ขั้นตอนในการรับบริการ ระยะเวลาในการรับบริการ กฎระเบียบที่ใช้ค่าธรรมเนียมที่ซื่อสัตย์ ในขณะที่ด้านอัตราค่าจ้างเจ้าหน้าที่ และการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ประชาชน ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง นอกจากนี้ผลการศึกษาให้ข้อเสนอแนะคือ ควรนำระบบเทคโนโลยีสมัยใหม่มาช่วยในการบริการประชาชน จัดระเบียบการทำงานให้มีความถูกต้องชัดเจน ตลอดจนพัฒนา เจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายให้สามารถทำงานทดแทนกันได้ ปรับปรุงระบบการบริการประชาชนให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ยุติธรรมมากขึ้น แก้ไขระเบียบ กฎหมาย ขั้นตอนต่าง ๆ ที่มีความล่าช้า ช้าซ้อน พัฒนาความรู้ความสามารถ และทักษะต่างๆ แก่เจ้าหน้าที่ในด้านการให้บริการแก่ประชาชน และปลูกจิตสำนึกของการเป็นผู้ให้บริการ มีการประเมินและติดตามผลงานของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ สร้างขวัญ กาลังใจ และทัศนคติของเจ้าหน้าที่เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจเมื่อมารับบริการ

วัชรภรณ์ จันทร์พุฒิพงษ์ (2546) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการสวนสาธารณะอุทยานสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ เพื่อการออกกำลังกายและพักผ่อนหย่อนใจ ผลการศึกษาพบว่าประชาชน ที่มีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสวนสาธารณะโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยประชาชนที่มีเพศ และโรคประจำตัวต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสวนสาธารณะโดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่ประชาชนที่มีอายุ อาชีพ และรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสวนสาธารณะโดยรวมแตกต่างกัน

## 2.7 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิด ซึ่งจะนำมาประยุกต์ใช้กับงานวิจัยในครั้งนี้ ดังแสดงในรูปที่ 2.1



รูปที่ 2.1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

## 2.8 สภาพทั่วไปด้านสาธารณูปโภค ในส่วนของทางสัญจรในเขตเทศบาลนครนครราชสีมา

เทศบาลนครนครราชสีมา เป็นเทศบาลขนาดใหญ่ มีพื้นที่รับผิดชอบ ครอบคลุมเนื้อที่ 37.50 ตารางกิโลเมตร หรือ 23,437 ไร่ 2 งาน คิดเป็นร้อยละ 4.96 ของพื้นที่อำเภอเมือง (อำเภอเมือง นครราชสีมา มีพื้นที่ประมาณ 775.596 ตารางกิโลเมตร) หรือประมาณ ร้อยละ 0.18 ของพื้นที่ จังหวัดนครราชสีมา (จังหวัดนครราชสีมา มีพื้นที่ประมาณ 20,493.9 ตารางกิโลเมตร) แบ่งเป็น 4 เขต จำนวน 82 ชุมชน ดังนี้

### ชุมชน เขต 1

1. หลังวัดสุทธจินดา
2. วัดหนองบัวรอง
3. จันทรา - พายัพ
4. วัดบูรพ์
5. ตลาดหลักเมือง(ศาลพระนารายณ์)

6. บ้านพักทหารหนองบัวรอง
7. ประตูลิขณรงค์ - เรือนจำ
8. วัดอิสานพัฒนา
9. ตรอกตีเหล็ก
10. บ้านสก
11. วัดม่วง-วัดสะแก
12. เสาธง-สมอราย
13. สุรวิชัย
14. หลังวัดโพธิ์
15. ประปาพัฒนา
16. โรงต้มพัฒนา

#### ชุมชน เขต 2

1. ราชนิกุล 3
2. หลังวัดสามัคคี
3. วัดศาลาลอย
4. ศาลเจ้าพ่อเสือ - ทุ่งสว่าง
5. ปลายนา
6. สุรนารายณ์พัฒนา (รพช.เดิม)
7. 30 กันยายนพัฒนา
8. อบอุ้นพัฒนา
9. 30 กันยายนปลายนา
10. ท้าวสุระ - เบญจรงค์
11. เบญจรงค์ ซอย 5
12. ท้าวสุระ
13. เบญจรงค์
14. บ้านหนองโสน
15. หัวสะพานพัฒนา
16. เบญจรงค์สามัคคี
17. ราชนิกุล 2
18. จิระพัฒนา

19. ทำวสุระ ซอย 3
20. ศาลาลอยพัฒนา
21. วัดทุ่งสว่าง
22. มหาชัย - อุดมพร
23. ทุ่งมหาชัย
24. ทุ่งสว่าง - ศาลาลอย

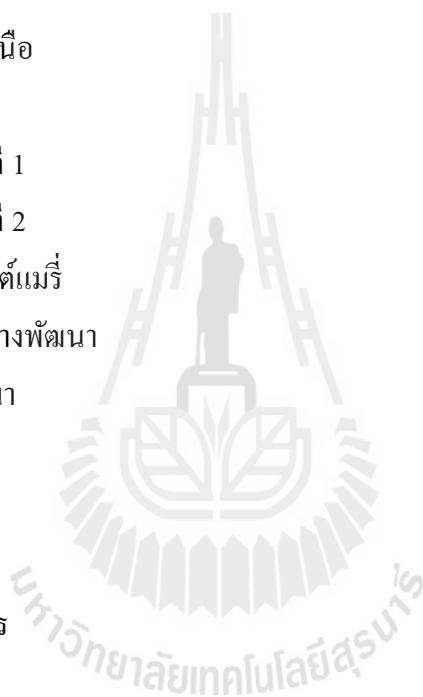
#### ชุมชน เขต 3

1. อัมพวันพัฒนา
2. ชลประทาน
3. พานิชเจริญ
4. หนองแก้ง
5. วัดป่าศาลวัน
6. ประสพสุข
7. มุขมนตรี
8. กศน.พัฒนา
9. รุ่งเรือง - บุญเรือง
10. บ้านพักทหารหนองไผ่ล้อม
11. เดชอุดมพัฒนา
12. เดชอุดมสามัคคี
13. เสาสูง
14. หนองไผ่ล้อม
15. เอ็มแบ็คสามัคคี
16. สืบศิริพัฒนา

#### ชุมชน เขต 4

1. คราขฤหาสน์ทอง
2. เฉลิมชุมชนนครราชสีมา
3. ปารีชาติ
4. ราชสีมา
5. สามแยกปัก
6. กองพระทราย

7. หลักร้อย
8. มิตรภาพพัฒนา
9. มิตรภาพ ซอย 4
10. บ้านคลองโพธิ์
11. วัดเลียบ
12. สวนพริกไทย
13. ตะกองเก่า
14. บุษราคัม
15. ตะกองเก่า เหนือ
16. ช้างเผือก
17. เกษตรสามัคคี 1
18. เกษตรสามัคคี 2
19. หลักร.พ.เซ็นต์แมรี่
20. สนามกีฬากลางพัฒนา
21. ท่าตะโกพัฒนา
22. สำโรงจันทน์
23. โพธิ์ทอง
24. เพชรเยี่ยม
25. ซอยหลวงจิตร



รายชื่อสายทางและรหัสสายทางภายในเขตเทศบาลนครนครราชสีมา  
(ปรับปรุงครั้งสุดท้าย เมื่อปี พ.ศ. 2554)

ที่	รายการถนน	รหัสสายทาง	เขตทาง (กว้าง) (ม.)	ผิวจราจร (กว้าง) (ม.)	ยาว (ม.)	ไหล่ทาง ข้างถนน (ม.)	ประเภทถนน			หมายเหตุ
							ค.ส.ล.	ลาดยาง	แอสฟัลท์ติก	
1	ถนนมุขมนตรี	ทนม2-1	21.95	8.00-18.35	3,950.00	1.80	3,950.00	-	-	
2	ถนนท้าวสุระ	ทนม2-2	16.00	13.00	1,725.00	1.50	1,725.00	-	-	
3	ถนนยมราช	ทนม2-3	18.60	9.30-14.60	1,683.00	2.00	-	1,683.00	-	
4	ถนนอัยยภูงค์	ทนม2-4	16.60	12.60	1,645.00	2.00	-	1,645.00	-	
5	ถนนมหาดไทย	ทนม2-5	16.35	12.35	1,750.00	2.00	-	1,750.00	-	
6	ถนนจอมพล	ทนม2-6	20.40	11.50-16.40	1,670.00	2.00	-	1,670.00	-	
7	ถนนสรรพสิทธิ์	ทนม2-7	18.30	8.80-14.70	1,412.00	1.80	-	1,412.00	-	
8	ถนนกำแพงสงคราม	ทนม3-1	13.20	9.60	1,322.00	1.80	-	1,322.00	-	
9	ถนนราชนิกุล	ทนม2-8	13.00	8.00	1,745.00	2.50	-	1,745.00	-	
10	ถนนพลแสน	ทนม2-9	16.20	12.20	1,580.00	2.00	-	1,580.00	-	
11	ถนนพลล้าน	ทนม3-2	15.30	5.40-12.30	560.00	1.50	-	560.00	-	
12	ถนนประจักษ์	ทนม2-10	20.10	10.90-16.10	560.00	2.00	-	560.00	-	
13	ถนนไชยณรงค์	ทนม2-11	15.50	6.00-11.90	920.00	1.80	920.00	-	-	
14	ถนนมนัส	ทนม2-12	17.00	7.80-13.00	897.00	2.00	-	897.00	-	
15	ถนนจักรี	ทนม2-13	14.00	10.40	560.00	1.80	-	560.00	-	



**รายชื่อสายทางและรหัสสายทางภายในเขตเทศบาลนครนครราชสีมา  
(ปรับปรุงครั้งสุดท้าย เมื่อปี พ.ศ. 2554)**

ที่	รายการถนน	รหัสสายทาง	เขตทาง (กว้าง) (ม.)	ผิวจราจร (กว้าง) (ม.)	ยาว (ม.)	ไหล่ทาง ข้างถนน (ม.)	ประเภทถนน			หมายเหตุ
							ค.ส.ล.	ลาดยาง	แอสฟัลท์ติก	
16	ถนนวีรสถิตย์	ทนม2-14	19.60	9.90-16.00	490.00	1.80	-	490.00	-	
17	ถนนชุมพล	ทนม2-15	21.30	9.35-17.30	742.00	2.00	-	742.00	-	
18	ถนนราชดำเนิน	ทนม2-16	18.25	14.25	1,615.00	2.00	-	1,615.00	-	
19	ถนนเบญจรงค์	ทนม2-17	12.60	7.60-9.60	1,280.00	1.50	1,280.00	1,280.00	-	
20	ถนนช้างเผือก	ทนม2-18	12.00-20.00	7.70-17.50	1,740.00	1.50-2.50	1,740.00	-	-	
21	ถนนกีฬากลาง	ทนม2-19	11.00	8.00	1,760.00	1.50	1,760.00	-	-	
22	ถนน 30 กันยายน	ทนม4-1	6.00	6.00	1,400.00	-	1,400.00	-	-	
23	ถนนมหาชัย	ทนม2-20	5.00-8.00	5.00-8.00	852.00	-	852.00	-	-	
24	ถนนพ่ายพิศ	ทนม2-21	12.00-15.00	7.00	1,250.00	1.50-2.00	1,250.00	-	-	
25	ถนนสุรนารี	ทนม2-22	21.60	9.00-18.00	1,560.00	1.80	-	1,560.00	-	
26	ถนนโพธิ์กลาง	ทนม2-23	19.60	9.00-16.00	1,545.00	1.80	-	1,545.00	-	
27	ถนนจอมสุรางค์	ทนม2-24	15.10	13.50-14.00	1,520.00	1.80	-	1,520.00	-	
28	ถนนบัวรอง	ทนม2-25	18.50	14.90	440.00	1.80	-	440.00	-	
29	ถนนเทศบาล	ทนม2-27	13.90	7.30-10.30	153.00	1.80	-	153.00	-	
30	ถนนจันทร์	ทนม2-28	13.80	6.80-10.20	404.00	1.80	-	404.00	-	

**รายชื่อสายทางและรหัสสายทางภายในเขตเทศบาลนครนครราชสีมา  
(ปรับปรุงครั้งสุดท้าย เมื่อปี พ.ศ. 2554)**

ที่	รายการถนน	รหัสสายทาง	เขตทาง (กว้าง (ม.)	ผิวจราจร (กว้าง (ม.)	ยาว (ม.)	ไหล่ทาง ข้างถนน (ม.)	ประเภทถนน			หมายเหตุ
							ค.ส.ล.	ลาดยาง	แอสฟัลต์ติก	
31	ตรอกเสาชง	ทนม4-2	6.00-8.00	6.00-8.00	730.00	-	730.00	-	-	
32	ตรอกสมอราช	ทนม2-29	6.00	5.50	700.00	-	700.00	-	-	
33	ตรอกสวายเรียง	ทนม2-30	6.00	6.00	740.00	-	740.00	-	-	
34	ตรอกลำปูลู	ทนม2-31	6.00	6.00	2,770.00	-	2,770.00	-	-	
35	ตรอกกิ่งสวายเรียง	ทนม2-32	6.00	6.00	2,500.00	-	2,500.00	-	-	
36	ตรอกเกษตร	ทนม2-33	4.00-7.00	4.00-7.00	140.00	-	140.00	-	-	
37	ตรอกหน้าเทศบาล	ทนม2-34	6.00	6.00	90.00	-	90.00	-	-	
38	ตรอกวัดโพธิ์	ทนม4-3	5.00	5.00	80.00	-	80.00	-	-	
39	ตรอกกิ่งจันทร์	ทนม4-4	4.00	4.00	705.00	-	705.00	-	-	
40	ตรอกเสี้ยม สุขอินทร์	ทนม4-5	3.00	3.00	210.00	-	210.00	-	-	
41	ถนนพิบูลละเียด	ทนม1-1	15.00-30.00	10.60-19.50	720.00	1.50-2.00	720.00	-	-	
42	ถนนเดชอุดม	ทนม1-2	30.00	10.00-15.00	1,536.00	2.50	1,536.00	-	-	
43	ถนนท่าตะโก	ทนม4-6	6.00	6.00	1,582.00	-	1,582.00	-	-	
44	ถนนมหาราช	ทนม2-35	15.00	6.00-12.00	928.00	1.20	928.00	-	-	

รายชื่อสายทางและรหัสสายทางภายในเขตเทศบาลนครนครราชสีมา  
(ปรับปรุงครั้งสุดท้าย เมื่อปี พ.ศ. 2554)

ที่	รายการถนน	รหัสสายทาง	เขตทาง (กว้าง) (ม.)	ผิวจราจร (กว้าง) (ม.)	ยาว (ม.)	ไหล่ทาง ข้างถนน (ม.)	ประเภทถนน			หมายเหตุ
							ค.ส.ล.	ลาดยาง	แอสฟัลต์ติก	
45	ถนนเซ็นเมรี่	ทนม3-4	6.00	6.00	1,230.00	-	1,230.00	-	-	
46	จอมสุรางค์ ซ.1	ทนม4-8	4.00	4.00	370.00	-	370.00	-	-	
47	ตรอกหลังอาหารโถ	ทนม4-9	4.00	4.00	170.00	-	170.00	-	-	
48	ถนนข้างพัสดุ ประตูผี	ทนม4-10	9.80	6.80	380.00	1.50	380.00	-	-	
49	ตรอกสันติ (จันทาราวง)	ทนม4-11	2.50	2.50	240.00	-	240.00	-	-	
50	ตรอกวัดพายัพ	ทนม4-12	3.00	3.00	130.00	-	-	130.00	-	
51	ตรอกปกครอง (หลัง ศ.ว.ก.)	ทนม4-13	3.00	3.00	120.00	-	120.00	-	-	
52	ตรอกสันติสุข	ทนม4-14	3.00	3.00	118.00	-	-	118.00	-	
53	ตรอกลูกชิ้นศรีไทย	ทนม4-15	3.75	3.75	115.00	-	-	115.00	-	
54	ตรอกวัดอีสาน	ทนม4-16	4.00	4.00	80.00	-	-	80.00	-	
55	ตรอกหลังวัดบึง	ทนม4-17	3.00	3.00	200.00	-	200.00	-	-	
56	ตรอกหน้าวัดโพธิ์	ทนม4-18	4.50	4.50	200.00	-	200.00	-	-	
57	ตรอกข้างสามไทย	ทนม4-19	4.00	4.00	200.00	-	-	200.00	-	

**รายชื่อสายทางและรหัสสายทางภายในเขตเทศบาลนครนครราชสีมา  
(ปรับปรุงครั้งสุดท้าย เมื่อปี พ.ศ. 2554)**

ที่	รายการถนน	รหัสสายทาง	เขตทาง (กว้าง) (ม.)	ผิวจราจร (กว้าง) (ม.)	ยาว (ม.)	ไหล่ทาง ข้างถนน (ม.)	ประเภทถนน			หมายเหตุ
							ค.ส.ล.	ลาดยาง	แอสฟัลต์ติก	
58	ตรอกหน้าเรือนจำ	ทนม3-5	8.15	6.15	120.00	1.00	120.00	-	-	
59	ตรอกโพธิ์ทอง (จอมพล)	ทนม4-20	3.00	3.00	150.00	-	150.00	-	-	
60	ตรอกข้างบ้านพัก นายอำเภอ	ทนม4-21	3.00	3.00	140.00	-	140.00	-	-	
61	ตรอกหลังตลาด ท.2	ทนม4-22	3.00	3.00	180.00	-	180.00	-	-	
62	ถนนอัสสัมชัญ	ทนม2-36	12.00-15.00	6.00-15.00	1,400.00	1.50-2.00	1,400.00	-	-	
63	ตรอกสำโรงจันทร์	ทนม4-23	4.00	4.00	450.00	-	450.00	-	-	
64	ถ.มิตรภาพ - หนองคาย ซ.2	ทนม4-24	4.00	4.00	412.00	-	412.00	-	-	
65	ซอยเกษตราสมาคมักี	ทนม4-25	4.00	4.00	315.00	-	315.00	-	-	
66	ถนนบูรินทร์ (บ.ข.ส.)	ทนม3-6	10.40	8.00	400.00	1.20	400.00	-	-	
67	ถนนสืบศิริ	ทนม2-37	34.50	12.00	3,519.00	2.00-4.00	3,519.00	-	-	

รายชื่อเส้นทางและรหัสสายทางภายในเขตเทศบาลนครราชสีมา

ชอยถนนมุขมนตรี

ที่	รายการถนน	รหัสสายทาง	เขตทาง (กว้าง) (ม.)	ผิวจราจร (กว้าง) (ม.)	ยาว (ม.)	ไหล่ทาง ข้างถนน (ม.)	ประเภทถนน			หมายเหตุ
							ค.ส.ล.	ลาดยาง	แอสฟัลท์ติก	
1	มุขมนตรี ซอย 1	ทนม4-26	3.50	3.50	200.00	-	200.00	-	-	
2	มุขมนตรี ซอย 2	ทนม4-27	3.00	3.00	90.00	-	90.00	-	-	
3	มุขมนตรี ซอย 3	ทนม4-28	3.00	3.00	200.00	-	200.00	-	-	
4	มุขมนตรี ซอย 4	ทนม4-29	3.00	3.00	80.00	-	80.00	-	-	
5	มุขมนตรี ซอย 5	ทนม4-30	3.00	3.00	200.00	-	200.00	-	-	
6	มุขมนตรี ซอย 6	ทนม4-31	3.00	3.00	120.00	-	120.00	-	-	
7	มุขมนตรี ซอย 7	ทนม4-32	4.00	4.00	150.00	-	150.00	-	-	
8	มุขมนตรี ซอย 8	ทนม4-33	4.00	4.00	96.00	-	96.00	-	-	
9	มุขมนตรี ซอย 9	ทนม4-34	3.50	3.50	153.00	-	153.00	-	-	
10	มุขมนตรี ซอย 10	ทนม4-35	3.50	3.50	160.00	-	160.00	-	-	
11	มุขมนตรี ซอย 11	ทนม4-36	3.50	3.50	256.00	-	256.00	-	-	
12	มุขมนตรี ซอย 12	ทนม4-37	3.00	3.00	420.00	-	420.00	-	-	
13	มุขมนตรี ซอย 13	ทนม4-38	3.50	3.50	320.00	-	320.00	-	-	
14	มุขมนตรี ซอย 14	ทนม4-39	4.00	4.00	145.00	-	145.00	-	-	
15	มุขมนตรี ซอย 15	ทนม4-40	4.00	4.00	390.00	-	390.00	-	-	

รายชื่อเส้นทางและรหัสสายทางภายในเขตเทศบาลนครราชสีมา

ชอยถนนมุขมนตรี

ที่	รายการถนน	รหัสสายทาง	เขตทาง (กว้าง) (ม.)	ผิวจราจร (กว้าง) (ม.)	ยาว (ม.)	ไหล่ทาง ข้างถนน (ม.)	ประเภทถนน			หมายเหตุ
							ค.ส.ล.	ลาดยาง	แอสฟัลท์ติก	
16	มุขมนตรี ซอย 16	ทนม4-41	3.00	3.00	312.00	-	312.00	-	-	
17	มุขมนตรี ซอย 17	ทนม4-42	3.00	3.00	400.00	-	400.00	-	-	
18	มุขมนตรี ซอย 18	ทนม4-43	4.00	4.00	558.00	-	558.00	-	-	
19	มุขมนตรี ซอย 19	ทนม4-44	4.00	4.00	312.00	-	312.00	-	-	
20	มุขมนตรี ซอย 20	ทนม4-45	4.00	4.00	598.00	-	598.00	-	-	
21	มุขมนตรี ซอย 21	ทนม4-46	4.00	4.00	178.00	-	178.00	-	-	
22	มุขมนตรี ซอย 22	ทนม4-47	5.00	5.00	935.00	-	935.00	-	-	
23	มุขมนตรี ซอย 23	ทนม4-48	4.00	4.00	505.00	-	505.00	-	-	
24	มุขมนตรี ซอย 24	ทนม4-49	3.00	3.00	499.00	-	499.00	-	-	
25	มุขมนตรี ซอย 26	ทนม4-50	3.00	3.00	100.00	-	100.00	-	-	

รายชื่อเส้นทางและรหัสสายทางภายในเขตเทศบาลนครราชสีมา

ชอยถนนมิตรภาพ

ที่	รายการถนน	รหัสสายทาง	เขตทาง (กว้าง) (ม.)	ผิวจราจร (กว้าง) (ม.)	ยาว (ม.)	ไหล่ทาง ข้างถนน (ม.)	ประเภทถนน			หมายเหตุ
							ค.ส.ถ.	ลาดยาง	แอสฟัลต์ติก	
1	มิตรภาพ ซอย 1	ทนม4-51	3.50	3.50	610.00	-	610.00	-	-	
2	มิตรภาพ ซอย 2	ทนม3-7	8.00	8.00	220.00	-	220.00	-	-	
3	มิตรภาพ ซอย 3	ทนม3-8	8.00	8.00	340.00	-	340.00	-	-	
4	มิตรภาพ ซอย 4	ทนม4-52	6.00	6.00	800.00	-	800.00	-	-	
5	มิตรภาพ ซอย 5	ทนม4-53	6.00	6.00	200.00	-	200.00	-	-	
6	มิตรภาพ ซอย 6	ทนม4-54	3.50	3.50	304.00	-	304.00	-	-	
7	มิตรภาพ ซอย 7	ทนม4-55	5.00	5.00	55.00	-	55.00	-	-	
8	มิตรภาพ ซอย 8	ทนม4-56	6.00	6.00	1,508.00	-	1,508.00	-	-	
9	มิตรภาพ ซอย 9	ทนม4-57	4.00	4.00	56.00	-	56.00	-	-	
10	มิตรภาพ ซอย 10	ทนม4-58	6.00	6.00	305.00	-	305.00	-	-	
11	มิตรภาพ ซอย 11	ทนม3-9	8.00	8.00	1,180.00	-	1,180.00	-	-	
12	มิตรภาพ ซอย 12	ทนม4-59	3.00	3.00	650.00	-	-	-	650.00	
13	มิตรภาพ ซอย 13	ทนม3-10	9.00	7.00	1,100.00	1.00	1,100.00	-	-	
14	มิตรภาพ ซอย 14	ทนม4-60	3.50	3.50	650.00	-	650.00	-	-	
15	มิตรภาพ ซอย 15	ทนม3-11	9.00	9.00	1,020.00	-	1,020.00	-	-	

รายชื่อเส้นทางและรหัสสายทางภายในเขตเทศบาลนครนครราชสีมา

ชอยถนนมิตรภาพ

ที่	รายการถนน	รหัสสายทาง	เขตทาง (กว้าง) (ม.)	ผิวจราจร (กว้าง) (ม.)	ยาว (ม.)	ไหล่ทาง ข้างถนน (ม.)	ประเภทถนน			หมายเหตุ
							ค.ส.ล.	ลาดยาง	แอสฟัลต์ติก	
16	มิตรภาพ ซอย 16	ทนม4-61	5.00	5.00	604.00	-	604.00	-	-	
17	มิตรภาพ ซอย 17	ทนม4-62	6.00	6.00	550.00	-	550.00	-	-	
18	มิตรภาพ ซอย 18	ทนม4-63	6.00	6.00	531.00	-	531.00	-	-	
19	มิตรภาพ ซอย 19	ทนม4-64	6.00	6.00	2,000.00	-	2,000.00	-	-	
20	มิตรภาพ ซอย 20	ทนม4-65	6.00	6.00	422.00	-	422.00	-	-	
21	มิตรภาพ ซอย 21	ทนม4-66	6.00	6.00	400.00	-	400.00	-	-	
22	มิตรภาพ ซอย 22	ทนม4-67	4.00	4.00	524.00	-	524.00	-	-	
23	มิตรภาพ ซอย 23	ทนม4-68	4.00	4.00	130.00	-	130.00	-	-	
24	มิตรภาพ ซอย 24	ทนม4-69	3.50	3.50	245.00	-	245.00	-	-	
25	มิตรภาพ ซอย 25	ทนม4-70	5.00	5.00	300.00	-	300.00	-	-	
26	มิตรภาพ ซอย 26	ทนม4-71	5.00	5.00	240.00	-	240.00	-	-	
27	มิตรภาพ ซอย 28	ทนม4-72	6.00	6.00	436.00	-	436.00	-	-	
28	มิตรภาพ ซอย 30	ทนม4-73	6.00	6.00	253.00	-	253.00	-	-	
29	มิตรภาพ ซอย 32	ทนม4-74	6.00	6.00	410.00	-	410.00	-	-	



รายชื่อเส้นทางและรหัสสายทางภายในเขตเทศบาลนครนครราชสีมา

ขอยถนพินูลละเอียด

ที่	รายการถนพิน	รหัสสายทาง	เขตทาง (กว้าง) (ม.)	ผิวจราจร (กว้าง) (ม.)	ยาว (ม.)	ไหล่ทาง ข้างถนพิน (ม.)	ประเภทถนพิน			หมายเหตุ
							ค.ส.ล.	ลาดยาง	แอสฟัลต์ติก	
1	พินูลละเอียด ซอย 1	ทนม4-75	3.00	3.00	140.00	-	140.00	-	-	
2	พินูลละเอียด ซอย 2	ทนม4-76	3.00	3.00	200.00	-	200.00	-	-	
3	พินูลละเอียด ซอย 3	ทนม4-77	3.00	3.00	80.00	-	80.00	-	-	
4	พินูลละเอียด ซอย 4	ทนม4-78	3.00	3.00	80.00	-	80.00	-	-	
5	พินูลละเอียด ซอย 5	ทนม4-79	4.00	4.00	140.00	-	140.00	-	-	
6	พินูลละเอียด ซอย 6	ทนม4-80	3.00	3.00	85.00	-	85.00	-	-	
7	พินูลละเอียด ซอย 7	ทนม4-81	3.00	3.00	140.00	-	140.00	-	-	
8	พินูลละเอียด ซอย 8	ทนม4-82	3.00	3.00	100.00	-	100.00	-	-	
9	พินูลละเอียด ซอย 10	ทนม4-83	3.00	3.00	220.00	-	220.00	-	-	
10	พินูลละเอียด ซอย 12	ทนม4-84	3.50	3.50	375.00	-	375.00	-	-	

รายชื่อเส้นทางและรหัสสายทางภายในเขตเทศบาลนครราชสีมา

ขอยถนนเดชอุม

ที่	รายการถนน	รหัสสายทาง	เขตทาง (กว้าง) (ม.)	ผิวจราจร (กว้าง) (ม.)	ยาว (ม.)	ไหล่ทาง ข้างถนน (ม.)	ประเภทถนน			หมายเหตุ
							ก.ศ.ถ.	ลาดยาง	แอสฟัลท์ ติก	
1	เดชอุม ซอย 1	ทนม4-85	3.00	3.00	90.00	-	90.00	-	-	
2	เดชอุม ซอย 2	ทนม4-86	3.00	3.00	210.00	-	210.00	-	-	
3	เดชอุม ซอย 3	ทนม4-87	6.00	6.00	235.00	-	235.00	-	-	
4	เดชอุม ซอย 4	ทนม4-88	6.00	6.00	470.00	-	470.00	-	-	
5	เดชอุม ซอย 5	ทนม4-89	6.00	6.00	235.00	-	235.00	-	-	
6	เดชอุม ซอย 6	ทนม4-90	3.5	3.5	80.00	-	80.00	-	-	
7	เดชอุม ซอย 7	ทนม4-90	3.50	3.50	80.00	-	80.00			
8	เดชอุม ซอย 8	ทนม4-91	2.50	2.50	167.00	-	167.00			
9	เดชอุม ซอย 9	ทนม4-92	4.00	4.00	260.00	-	260.00			
10	เดชอุม ซอย 10	ทนม4-93	3.00	3.00	160.00	-	160.00			
11	เดชอุม ซอย 11	ทนม4-94	3.00	3.00	90.00	-	90.00	-	-	
12	เดชอุม ซอย 12	ทนม4-95	3.00	3.00	167.00	-	167.00	-	-	
13	เดชอุม ซอย 13	ทนม4-96	6.00	6.00	400.00	-	400.00	-	-	
14	เดชอุม ซอย 14	ทนม4-97	6.00	6.00	1,450.00	-	1,450.00	-	-	

รายชื่อเส้นทางและรหัสสายทางภายในเขตเทศบาลนครราชสีมา

ขอยถนนเดชอุม

ที่	รายการถนน	รหัสสายทาง	เขตทาง (กว้าง) (ม.)	ผิวจราจร (กว้าง) (ม.)	ยาว (ม.)	ไหล่ทาง ข้างถนน (ม.)	ประเภทถนน			หมายเหตุ
							ค.ส.ถ.	ลาดยาง	แอสฟัลต์ติก	
15	เดชอุม ซอย 15	ทนม4-98	6.00	6.00	450.00	-	450.00	-	-	
16	เดชอุม ซอย 16	ทนม4-99	6.00	6.00	290.00	-	290.00	-	-	
17	เดชอุม ซอย 18	ทนม4-100	4.50	4.50	170.00	-	170.00	-	-	
18	เดชอุม ซอย 20	ทนม4-101	4.00	4.00	260.00	-	260.00	-	-	
19	เดชอุม ซอย 22	ทนม4-102	6.00	6.00	450.00	-	450.00	-	-	
20	เดชอุม ซอย 24	ทนม4-103	5.00	5.00	243.00	-	243.00	-	-	

**รายชื่อเส้นทางและรหัสสายทางภายในเขตเทศบาลนครนครราชสีมา**  
**ขอยถนนวนสึบศิริ**

ที่	รายการถนน	รหัสสายทาง	เขตทาง (กว้าง)(ม.)	ผิวจราจร (กว้าง) (ม.)	ยาว (ม.)	ไหล่ทาง ข้างถนน (ม.)	ประเภทถนน			หมายเหตุ
							ค.ส.ล.	ลาดยาง	แอสฟัลต์ติก	
1	สึบศิริ ซอย 1	ทนม4-104	3.00	3.00	130.00	-	130.00	-	-	
2	สึบศิริ ซอย 2	ทนม4-105	5.00	5.00	240.00	-	240.00	-	-	
3	สึบศิริ ซอย 3	ทนม3-13	11.00	8.00	500.00	1.50	500.00	-	-	
4	สึบศิริ ซอย 4	ทนม3-14	4.00	4.00	180.00	-	180.00	-	-	
5	สึบศิริ ซอย 5	ทนม4-106	5.00	5.00	186.00	-	186.00	-	-	
6	สึบศิริ ซอย 6	ทนม4-107	3.00	3.00	260.00	-	260.00	-	-	
7	สึบศิริ ซอย 7	ทนม4-108	3.50	3.50	312.00	-	312.00	-	-	
8	สึบศิริ ซอย 8	ทนม4-109	3.00	3.00	250.00	-	250.00	-	-	
9	สึบศิริ ซอย 9	ทนม4-110	3.50	3.50	160.00	-	160.00	-	-	
10	สึบศิริ ซอย 10	ทนม4-111	6.00	6.00	420.00	-	420.00	-	-	
11	สึบศิริ ซอย 11	ทนม4-112	3.00	3.00	273.00	-	273.00	-	-	
12	สึบศิริ ซอย 12	ทนม4-113	6.00	6.00	420.00	-	420.00	-	-	
13	สึบศิริ ซอย 13	ทนม4-114	3.00	3.00	390.00	-	390.00	-	-	
14	สึบศิริ ซอย 14	ทนม4-115	5.00	5.00	420.00	-	420.00	-	-	

**รายชื่อเส้นทางและรหัสสายทางภายในเขตเทศบาลนครนครราชสีมา**  
**ขอยถนนวนสึบศิริ**

ที่	รายการถนนวน	รหัสสายทาง	เขตทาง (กว้าง)(ม.)	ผิวจราจร (กว้าง) (ม.)	ยาว (ม.)	ไหล่ทาง ข้างถนนวน (ม.)	ประเภทถนนวน			หมายเหตุ
							ค.ส.ล.	ลาดยาง	แอสฟัลต์ติก	
15	สึบศิริ ซอย 15	ทนม4-116	3.50	3.50	120.00	-	120.00	-	-	
16	สึบศิริ ซอย 16	ทนม4-117	6.00	6.00	430.00	-	430.00	-	-	
17	สึบศิริ ซอย 17	ทนม4-118	3.50	3.50	384.00	-	384.00	-	-	
18	สึบศิริ ซอย 18	ทนม4-119	5.00	5.00	430.00	-	430.00	-	-	
19	สึบศิริ ซอย 19	ทนม4-120	3.50	3.50	320.00	-	320.00	-	-	
20	สึบศิริ ซอย 20	ทนม4-121	5.00	5.00	160.00	-	160.00	-	-	
21	สึบศิริ ซอย 21	ทนม4-122	4.00	4.00	210.00	-	210.00	-	-	
22	สึบศิริ ซอย 22	ทนม4-123	5.00	5.00	350.00	-	350.00	-	-	
23	สึบศิริ ซอย 23	ทนม4-124	4.00	4.00	140.00	-	140.00	-	-	
24	สึบศิริ ซอย 24	ทนม4-125	6.00	6.00	340.00	-	340.00	-	-	
25	สึบศิริ ซอย 25	ทนม4-126	4.00	4.00	160.00	-	160.00	-	-	
26	สึบศิริ ซอย 26	ทนม4-127	6.00	6.00	360.00	-	360.00	-	-	
27	สึบศิริ ซอย 27	ทนม4-128	4.00	4.00	140.00	-	140.00	-	-	
28	สึบศิริ ซอย 28	ทนม4-129	6.00	6.00	720.00	-	720.00	-	-	
29	สึบศิริ ซอย 29	ทนม4-130	4.00	4.00	140.00	-	140.00	-	-	

**รายชื่อเส้นทางและรหัสสายทางภายในเขตเทศบาลนครนครราชสีมา**  
**ขอยถนนวนสึบศิริ**

ที่	รายการถนน	รหัสสายทาง	เขตทาง (กว้าง)(ม.)	ผิวจราจร (กว้าง) (ม.)	ยาว (ม.)	ไหล่ทาง ข้างถนน (ม.)	ประเภทถนน			หมายเหตุ
							ค.ส.ล.	ลาดยาง	แอสฟัลต์ติก	
30	สึบศิริ ซอย 30	ทนม4-131	6.00	6.00	420.00	-	420.00	-	-	
31	ซอยหัดนางฟ้า	ทนม3-15	8.00	8.00	720.00	-	720.00	-	-	
32	สึบศิริ ซอย 31	ทนม4-132	4.00	4.00	140.00	-	140.00	-	-	
33	สึบศิริ ซอย 32	ทนม4-133	6.00	6.00	420.00	-	420.00	-	-	
34	สึบศิริ ซอย 33	ทนม4-134	6.00	6.00	160.00	-	160.00	-	-	
35	สึบศิริ ซอย 34	ทนม4-135	6.00	6.00	280.00	-	280.00	-	-	
37	สึบศิริ 37	ทนม4-137	5.00	5.00	50.00	-	50.00	-	-	
38	สึบศิริ ซอย 39	ทนม4-138	5.00	5.00	980.00	-	980.00	-	-	
39	สึบศิริ ซอย 41	ทนม4-139	3.50	3.50	980.00	-	980.00	-	-	
40	สึบศิริ ซอย 43	ทนม4-140	3.50	3.50	220.00	-	220.00	-	-	
41	สึบศิริ ซอย 45	ทนม4-141	3.50	3.50	240.00	-	240.00	-	-	
42	สึบศิริ ซอย 47	ทนม4-142	6.00	6.00	620.00	-	620.00	-	-	
43	สึบศิริ ซอย 49	ทนม4-143	6.00	6.00	680.00	-	680.00	-	-	
44	สึบศิริ ซอย 51	ทนม4-144	6.00	6.00	900.00	-	900.00	-	-	
45	สึบศิริ ซอย 53	ทนม4-145	5.00	5.00	120.00	-	120.00	-	-	

รายชื่อเส้นทางและรหัสสายทางภายในเขตเทศบาลนครราชสีมา

ขอยถนนข้างเฟือก

ที่	รายการถนน	รหัสสายทาง	เขตทาง (กว้าง) (ม.)	ผิวจราจร (กว้าง) (ม.)	ยาว (ม.)	ไหล่ทาง ข้างถนน (ม.)	ประเภทถนน			หมายเหตุ
							ค.ส.ล.	ลาดยาง	แอสฟัลท์ติก	
1	ข้างเฟือก ซอย 1	ทนม4-146	5.00	5.00	150.00	-	150.00	-	-	
2	ข้างเฟือก ซอย 2	ทนม3-16	8.00	8.00	116.00	-	116.00	-	-	
3	ข้างเฟือก ซอย 3	ทนม4-147	6.00	6.00	450.00	-	450.00	-	-	
4	ข้างเฟือก ซอย 4	ทนม4-148	3.50	3.50	50.00	-	50.00	-	-	
5	ข้างเฟือก ซอย 5	ทนม4-149	5.00	5.00	80.00	-	80.00	-	-	
6	ข้างเฟือก ซอย 6	ทนม4-150	3.00	3.00	90.00	-	90.00	-	-	
7	ข้างเฟือก ซอย 7	ทนม4-151	5.00	5.00	90.00	-	90.00	-	-	
8	ข้างเฟือก ซอย 8	ทนม4-152	3.50	3.50	140.00	-	140.00	-	-	
9	ข้างเฟือก ซอย 9	ทนม4-153	3.00	3.00	100.00	-	100.00	-	-	
10	ข้างเฟือกซอย 10	ทนม4-154	3.50	3.50	240.00	-	240.00	-	-	
11	ข้างเฟือกซอย 12	ทนม4-155	6.00	6.00	200.00	-	200.00	-	-	

รายชื่อเส้นทางและรหัสสายทางภายในเขตเทศบาลนครราชสีมา

ชอยถนนกีฬากลาง

ที่	รายการถนน	รหัสสายทาง	เขตทาง (กว้าง) (ม.)	ผิวจราจร (กว้าง) (ม.)	ยาว (ม.)	ไหล่ทาง ข้างถนน (ม.)	ประเภทถนน			หมายเหตุ
							ค.ส.ล.	ลาดยาง	แอสฟัลติก	
1	กีฬากลาง ซอย 1	ทนม4-156	5.00	5.00	350.00	-	350.00	-	-	
2	กีฬากลาง ซอย 2	ทนม4-157	3.50	3.50	50.00	-	50.00	-	-	
3	กีฬากลาง ซอย 3	ทนม4-158	4.00	4.00	322.00	-	322.00	-	-	
4	กีฬากลาง ซอย 4	ทนม4-159	5.00	5.00	300.00	-	300.00	-	-	
5	กีฬากลาง ซอย 5	ทนม4-160	5.00	5.00	180.00	-	180.00	-	-	
6	กีฬากลาง ซอย 6	ทนม4-161	3.00	3.00	200.00	-	200.00	-	-	
7	กีฬากลาง ซอย 7	ทนม4-162	3.00	3.00	100.00	-	100.00	-	-	
8	กีฬากลาง ซอย 8	ทนม4-163	5.00	5.00	200.00	-	200.00	-	-	
9	กีฬากลาง ซอย 9	ทนม4-164	5.00	5.00	100.00	-	100.00	-	-	
10	กีฬากลาง ซอย 10	ทนม4-165	5.00	5.00	200.00	-	200.00	-	-	



รายชื่อเส้นทางและรหัสสายทางภายในเขตเทศบาลนครราชสีมา

ชอยถนน 30 กันยายน

ที่	รายการถนน	รหัสสาย ทาง	เขตทาง (กว้าง) (ม.)	ผิวจราจร (กว้าง) (ม.)	ยาว (ม.)	ไหล่ทาง ข้างถนน (ม.)	ประเภทถนน			หมายเหตุ
							ค.ส.ล.	ลาดยาง	แอสฟัลติก	
1	30 กันยายน ซอย 1	ทนม4-166	5.00	5.00	165.00	-	165.00	-	-	
2	30 กันยายน ซอย 2	ทนม3-17	8.00	8.00	580.00	-	580.00	-	-	
3	30 กันยายน ซอย 3	ทนม4-167	6.00	6.00	160.00	-	160.00	-	-	
4	30 กันยายน ซอย 4	ทนม4-168	5.00	5.00	50.00	-	50.00	-	-	
5	30 กันยายน ซอย 5	ทนม4-169	5.00	5.00	300.00	-	300.00	-	-	
6	30 กันยายน ซอย 6	ทนม4-170	5.00	5.00	240.00	-	240.00	-	-	
7	30 กันยายน ซอย 7	ทนม4-171	3.00	3.00	45.00	-	45.00	-	-	
8	30 กันยายน ซอย 8	ทนม4-172	6.00	6.00	120.00	-	120.00	-	-	
9	30 กันยายน ซอย 9	ทนม4-173	4.00	4.00	80.00	-	80.00	-	-	
10	30 กันยายน ซอย 10	ทนม4-174	3.50	3.50	180.00	-	180.00	-	-	
11	30 กันยายน ซอย 12	ทนม3-18	8.00	8.00	120.00	-	120.00	-	-	
12	30 กันยายน ซอย 14	ทนม4-175	5.00	5.00	300.00	-	300.00	-	-	
13	30 กันยายน ซอย 16	ทนม4-176	5.00	5.00	120.00	-	120.00	-	-	

รายชื่อเส้นทางและรหัสสายทางภายในเขตเทศบาลนครราชสีมา

ขอยถนนวนุรณารายณ์

ที่	รายการถนนวน	รหัสสายทาง	เขตทาง (กว้าง) (ม.)	ผิวจราจร (กว้าง) (ม.)	ยาว (ม.)	ไหล่ทาง ข้างถนนวน (ม.)	ประเภทถนนวน			หมายเหตุ
							ค.ส.ล.	ลาดยาง	แอสฟัลต์ติก	
1	สุรณารายณ์ ซอย 1	ทนม4-177	3.00	3.00	135.00	-	135.00	-	-	
2	สุรณารายณ์ ซอย 2	ทนม4-178	3.50	3.50	155.00	-	155.00	-	-	
3	สุรณารายณ์ ซอย 3	ทนม4-179	5.00	5.00	360.00	-	360.00	-	-	
4	สุรณารายณ์ ซอย 5	ทนม4-181	3.00	3.00	120.00	-	120.00	-	-	
5	สุรณารายณ์ ซอย 7	ทนม4-182	3.50	3.50	250.00	-	250.00	-	-	
6	สุรณารายณ์ ซอย 9	ทนม4-183	3.00	3.00	95.00	-	95.00	-	-	
7	สุรณารายณ์ ซอย 11	ทนม4-184	6.00	6.00	635.00	-	635.00	-	-	
8	สุรณารายณ์ ซอย 13	ทนม4-185	5.00	5.00	200.00	-	200.00	-	-	
9	สุรณารายณ์ ซอย 15	ทนม3-19	8.00	8.00	300.00	-	300.00	-	-	
10	สุรณารายณ์ ซอย 17	ทนม4-186	4.00	4.00	335.00	-	335.00	-	-	

รายชื่อเส้นทางและรหัสสายทางภายในเขตเทศบาลนครราชสีมา

ขอยถนนท้าวสุระ

ที่	รายการถนน	รหัสสายทาง	เขตทาง (กว้าง) (ม.)	ผิวจราจร (กว้าง) (ม.)	ยาว (ม.)	ไหล่ทาง ข้างถนน (ม.)	ประเภทถนน			หมายเหตุ
							ค.ส.ล.	ลาดยาง	แอสฟัลท์ติก	
1	ท้าวสุระ ซอย 1	ทนม3-20	9.00	6.00	350.00	1.50	350.00	-	-	
2	ท้าวสุระ ซอย 2	ทนม3-21	8.00	8.00	300.00	-	300.00	-	-	
3	ท้าวสุระ ซอย 3	ทนม4-188	4.50	4.50	796.00	-	796.00	-	-	
4	ท้าวสุระ ซอย 4	ทนม4-189	3.50	3.50	310.00	-	310.00	-	-	
5	ท้าวสุระ ซอย 5	ทนม4-190	5.00	5.00	420.00	-	420.00	-	-	
6	ท้าวสุระ ซอย 7	ทนม4-191	4.00	4.00	200.00	-	200.00	-	-	
7	ท้าวสุระ ซอย 9	ทนม4-192	4.00	4.00	200.00	-	200.00	-	-	
8	ท้าวสุระ ซอย 11	ทนม4-193	4.00	4.00	200.00	-	200.00	-	-	
9	ท้าวสุระ ซอย 13	ทนม4-194	4.00	4.00	140.00	-	140.00	-	-	
10	ท้าวสุระ ซอย 15	ทนม4-195	6.00	6.00	250.00	-	250.00	-	-	
11	ท้าวสุระ ซอย 17	ทนม4-196	6.00	6.00	550.00	-	550.00	-	-	
12	ท้าวสุระ ซอย 19	ทนม4-197	6.00	6.00	200.00	-	200.00	-	-	
13	ท้าวสุระ ซอย 23	ทนม3-22	8.00	8.00	200.00	-	200.00	-	-	
14	ท้าวสุระ ซอย 25	ทนม4-198	6.00	6.00	250.00	-	250.00	-	-	

รายชื่อเส้นทางและรหัสสายทางภายในเขตเทศบาลนครนครราชสีมา

ซอยถนนเบญจรงค์

ที่	รายการถนน	รหัสสายทาง	เขตทาง (กว้าง) (ม.)	ผิวจราจร (กว้าง) (ม.)	ยาว (ม.)	ไหล่ทาง ข้างถนน (ม.)	ประเภทถนน			หมายเหตุ
							ค.ส.ล.	ลาดยาง	แอสฟัลต์ติก	
1	เบญจรงค์ ซอย 1	ทนม4-199	4.00	4.00	275.00	-	275.00	-	-	
2	เบญจรงค์ ซอย 2	ทนม4-200	6.00	6.00	120.00	-	120.00	-	-	
3	เบญจรงค์ ซอย 3	ทนม4-201	3.00	3.00	210.00	-	210.00	-	-	
4	เบญจรงค์ ซอย 4	ทนม4-202	4.00	4.00	305.00	-	305.00	-	-	
5	เบญจรงค์ ซอย 5	ทนม4-203	5.00	5.00	287.00	-	287.00	-	-	
6	เบญจรงค์ ซอย 6	ทนม4-204	5.00	5.00	380.00	-	380.00	-	-	
7	เบญจรงค์ ซอย 7	ทนม4-205	3.00	3.00	100.00	-	100.00	-	-	
8	เบญจรงค์ ซอย 8	ทนม4-206	6.00	6.00	400.00	-	400.00	-	-	
9	เบญจรงค์ ซอย 9	ทนม4-207	3.00	3.00	135.00	-	135.00	-	-	
10	เบญจรงค์ ซอย 11	ทนม3-23	6.00-8.00	6.00-8.00	650.00	-	650.00	-	-	

รายชื่อเส้นทางและรหัสสายทางภายในเขตเทศบาลนครราชสีมา  
ซอยถนนไชนณรงค์

ที่	รายการถนน	รหัสสายทาง	เขตทาง (กว้าง) (ม.)	ผิวจราจร (กว้าง) (ม.)	ยาว (ม.)	ไหล่ทาง ข้างถนน (ม.)	ประเภทถนน			หมายเหตุ
							ค.ส.ล.	ลาดยาง	แอสฟัลต์ติก	
1	ไชนณรงค์ ซอย 1	ทนม4-208	5.00	5.00	470.00	-	470.00	-	-	
2	ไชนณรงค์ ซอย 3	ทนม4-209	5.00	5.00	300.00	-	300.00	-	-	
3	ไชนณรงค์ ซอย 5	ทนม4-210	3.00	3.00	100.00	-	100.00	-	-	
4	ไชนณรงค์ ซอย 7	ทนม4-211	3.00	3.00	100.00	-	100.00	-	-	
5	ไชนณรงค์ ซอย 9	ทนม4-212	3.00	3.00	50.00	-	50.00	-	-	



รายชื่อเส้นทางและรหัสสายทางภายในเขตเทศบาลนครราชสีมา

ชอยถนนมหาชัย

ที่	รายการถนน	รหัสสายทาง	เขตทาง (กว้าง) (ม.)	ผิวจราจร (กว้าง) (ม.)	ยาว (ม.)	ไหล่ทาง ข้างถนน (ม.)	ประเภทถนน			หมายเหตุ
							ค.ส.ล.	ลาดยาง	แอสฟัลท์ติก	
1	มหาชัย ซอย 1	ทนม3-24	6.00	6.00	330.00	-	330.00	-	-	
2	มหาชัย ซอย 2	ทนม4-213	6.00	6.00	610.00	-	610.00	-	-	
3	มหาชัย ซอย 3	ทนม4-214	8.00	8.00	330.00	-	330.00	-	-	
4	มหาชัย ซอย 5	ทนม4-215	6.00	6.00	450.00	-	450.00	-	-	
5	มหาชัย ซอย 7	ทนม4-216	5.00	5.00	500.00	-	500.00	-	-	
6	มหาชัย ซอย 9	ทนม4-217	6.00-8.00	6.00-8.00	350.00	-	350.00	-	-	

รายชื่อเส้นทางและรหัสสายทางภายในเขตเทศบาลนครนครราชสีมา

ขอยถนนพ้ายพทิศ

ที่	รายการถนน	รหัสสายทาง	เขตทาง (กว้าง) (ม.)	ผิวจราจร (กว้าง) (ม.)	ยาว (ม.)	ไหล่ทาง ข้างถนน (ม.)	ประเภทถนน			หมายเหตุ
							ค.ส.ล.	ลาดยาง	แอสฟัลท์ติก	
1	ถนนพ้ายพทิศ ซอย 2	ทนม4-218	5.00	5.00	150.00	-	150.00	-	-	
2	ถนนพ้ายพทิศ ซอย 4	ทนม4-219	8.00	8.00	450.00	-	450.00	-	-	
3	ถนนพ้ายพทิศ ซอย 5	ทนม4-220	6.00	5.00	150.00	-	150.00	-	-	
4	ถนนพ้ายพทิศ ซอย 6	ทนม4-221	8.00	8.00	200.00	-	200.00	-	-	
5	ถนนพ้ายพทิศ ซอย 7	ทนม4-222	6.00	6.00	150.00	-	150.00	-	-	
6	ถนนพ้ายพทิศ ซอย 8	ทนม4-223	6.00	6.00	200.00	-	200.00	-	-	
7	ถนนพ้ายพทิศ ซอย 9	ทนม4-224	7.00	6.00	450.00	-	450.00	-	-	
8	ถนนพ้ายพทิศ ซอย 9/1	ทนม4-225	6.00	6.00	60.00	-	60.00	-	-	
9	ถนนพ้ายพทิศ ซอย 9/2	ทนม4-226	6.00	6.00	100.00	-	100.00	-	-	
10	ถนนพ้ายพทิศ ซอย 9/3	ทนม4-227	6.00	6.00	250.00	-	250.00	-	-	
11	ถนนพ้ายพทิศ ซอย 9/4	ทนม4-228	6.00	6.00	100.00	-	100.00	-	-	
12	ถนนพ้ายพทิศ ซอย 9/5	ทนม4-229	3.00	3.00	80.00	-	80.00	-	-	
13	ถนนพ้ายพทิศ ซอย 9/6	ทนม4-230	6.00	6.00	100.00	-	100.00	-	-	
14	ถนนพ้ายพทิศ ซอย 9/7	ทนม4-231	2.50	2.50	150.00	-	150.00	-	-	
15	ถนนพ้ายพทิศ ซอย 9/9	ทนม4-232	3.00	3.00	150.00	-	150.00	-	-	

รายชื่อเส้นทางและรหัสสายทางภายในเขตเทศบาลนครนครราชสีมา

ชอยถนนพ้ายพทิศ

ที่	รายการถนน	รหัสสายทาง	เขตทาง (กว้าง) (ม.)	ผิวจราจร (กว้าง) (ม.)	ยาว (ม.)	ไหล่ทาง ข้างถนน (ม.)	ประเภทถนน			หมายเหตุ
							ค.ส.ล.	ลาดยาง	แอสฟัลต์ติก	
16	ถนนพ้ายพทิศ ซอย 9/11	ทนม4-233	5.00	5.00	220.00	-	220.00	-	-	
17	ถนนพ้ายพทิศ ซอย 9/13	ทนม4-234	6.00	6.00	110.00	-	110.00	-	-	
18	ถนนพ้ายพทิศ ซอย 9/15	ทนม4-235	10.00	2.00	100.00	-	100.00	-	-	
19	ถนนพ้ายพทิศ ซอย 9/17	ทนม4-236	6.00	6.00	150.00	-	150.00	-	-	
20	ถนนพ้ายพทิศ ซอย 9/19	ทนม4-237	5.00	5.00	80.00	-	80.00	-	-	
21	ถนนพ้ายพทิศ ซอย 10	ทนม4-238	5.00	5.00	120.00	-	120.00	-		
22	ถนนพ้ายพทิศ ซอย 11	ทนม4-239	2.00	2.00	150.00	-	150.00	-		
23	ถนนพ้ายพทิศ ซอย 12	ทนม4-240	5.00	5.00	100.00	-	100.00	-		
24	ถนนเลียบบนคร ตอนที่ 1	ทนม3-25	10.00	10.00	1,330.00	-	1,330.00	-		
25	ถนนเลียบบนคร ตอนที่ 2	ทนม3-26	8.00	8.00	450.00	-	450.00	-		



### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจการให้บริการ ด้านงานบำรุงรักษาทางในเขตเทศบาลนครราชสีมา ตลอดจนความต้องการ ปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการ ในบทนี้เป็นการนำเสนอวิธีการวิจัย โดยมีหัวข้อดังต่อไปนี้ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในที่นี้ คือ ชุมชนในเขตเทศบาลนครราชสีมา จำนวน 82 ชุมชน ส่วนตัวอย่างที่เป็นตัวแทนประชากรนั้น คัดเลือกโดยการสุ่มจำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้มีจำนวนเท่ากับ 82 ตัวอย่าง ซึ่งเป็นไปตามหลักการของ Krejcie and Morgan

#### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยครั้งนี้คือแบบสอบถาม เป็นมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับโดยดำเนินการสร้างดังนี้

1. ศึกษาเทคนิคและวิธีการสร้างแบบสอบถามจากงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับปัจจัยหรือตัวแปรต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. รวบรวมข้อมูลที่จะใช้ในการสร้างแบบสอบถาม โดยศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ วารสาร เอกสาร และสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ
3. ศึกษาสภาพความเป็นจริงของการให้บริการด้านงานบำรุงรักษาทางในเขตเทศบาลนครราชสีมา ตลอดจนด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
4. สร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และสอดคล้องกับปัจจัยหรือตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา สร้างแบบสอบถามฉบับร่างแล้วนำไปให้ผู้มีประสบการณ์และเชี่ยวชาญด้านแบบสอบถามตรวจสอบและแนะนำข้อบกพร่อง

5. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามฉบับร่างแล้วนำไปทดสอบกับผู้รับบริการ จำนวน 14 รายในระหว่างวันที่ 1 - 15 ธันวาคม 2555 ตลอดจนนำไปปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษา จากนั้นจึงนำมาปรับปรุงแก้ไข และพิมพ์เป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์ต่อไป
6. แบบสอบถามที่สมบูรณ์ ประกอบด้วยคำถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ
  - ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับคุณลักษณะของประชากรผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ รายได้ ชื่อชุมชน เขตชุมชน สถานภาพในชุมชน ประเภทถนนในชุมชนที่ขอรับบริการ ประเภทของการขอรับบริการ และจำนวนความถี่ในการขอรับบริการ
  - ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านปัจจัยนำเข้าที่ใช้ในการให้บริการ ด้านความปลอดภัย ด้านข้อมูลการให้บริการ ด้านการอำนวยความสะดวกในขณะที่ให้บริการ ด้านกระบวนการบำรุงรักษา และด้านประสิทธิภาพของการบริการ
  - ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคาดหวังในการบริการซ่อมทาง ได้แก่ ระยะเวลาที่คาดหวังต่อการบริการว่ามีระยะเวลากี่วัน
  - ตอนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ ความคิดเห็นและสิ่งที่ต้องปรับปรุง

### 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลทำได้โดยการแจกแบบสอบถามให้แก่ตัวอย่าง อธิบายข้อคำถาม แล้วให้ตัวอย่างทำการตอบข้อมูลให้ครบถ้วน มีการสัมภาษณ์เพิ่มเติมในขณะที่ทำการเก็บข้อมูล จากนั้นจึงนำข้อมูลที่ได้อามาวิเคราะห์ต่อไป

### 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาแล้ว นำคำตอบที่ได้จากแต่ละข้อคำถามมาแจกแจงความถี่ของคำตอบแต่ละข้อ โดยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ จากนั้นจึงทำการเรียงค่าคะแนนความพึงพอใจจำแนกตามชุมชน จากคะแนนมากที่สุดไปหาคะแนนน้อยที่สุด พร้อมทั้งหาสาเหตุของความไม่พึงพอใจ (หากมี) นอกจากนี้ ทำการเปรียบเทียบค่าคะแนนความพึงพอใจของชุมชนทั้ง 4 เขต

### 3.5 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. การวิเคราะห์คุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ รายได้ ชื้อชุมชน เขตชุมชน สถานภาพในชุมชน ประเภทถนนในชุมชนที่ขอรับบริการ ประเภทของการขอรับบริการ และจำนวนความถี่ในการขอรับบริการโดยใช้การวิเคราะห์หาความถี่และค่าร้อยละ
2. ในส่วนของการวิเคราะห์ค่าสถิติทั้งหมด ทำการแปลผลโดยใช้ลำดับชั้นการประมาณค่า ดังนี้คือ
  - 4.50 - 5.00 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด หรือพึงพอใจในเกณฑ์สูงมาก
  - 3.50 - 4.49 หมายถึง พึงพอใจมาก หรือพึงพอใจในเกณฑ์มาก
  - 2.50 - 3.49 หมายถึง พึงพอใจปานกลางหรือพึงพอใจในเกณฑ์ปานกลาง
  - 1.50 - 2.49 หมายถึง พึงพอใจน้อย หรือพึงพอใจในเกณฑ์ต่ำ
  - 1.00 - 1.49 หมายถึง พึงพอใจน้อยมากหรือพึงพอใจในเกณฑ์ต่ำมาก



## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการสำรวจความต้องการได้รับบริการด้านการบำรุงรักษาทาง ในเขตเทศบาลนคร นครราชสีมา ของงานบำรุงรักษาทาง ส่วนการโยธา สำนักการช่าง เทศบาลนครนครราชสีมา จาก แบบสอบถาม จำนวน 82 ชุด นำเสนอเป็น 4 ตอนดังนี้

1. คุณลักษณะของประชากรผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ รายได้ ชื้อชุมชน เขตชุมชน สถานภาพในชุมชน ประเภทถนนในชุมชนที่ขอรับ บริการ ประเภทของการขอรับบริการ และจำนวนความถี่ในการขอรับบริการ
2. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการบริการ ด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านปัจจัยนำเข้าที่ใช้ในการให้บริการ ด้านความปลอดภัย ด้าน ข้อมูลการให้บริการ ด้านการอำนวยความสะดวกในขณะที่ให้บริการ ด้านกระบวนการ บำรุงรักษา และด้านประสิทธิภาพของการบริการ
3. ความคาดหวังในการบริการซ่อมทาง ได้แก่ ระยะเวลาที่คาดหวังต่อการรับบริการ ว่ามีระยะเวลากี่วัน
4. ข้อเสนอแนะ ความคิดเห็นและสิ่งที่ต้องปรับปรุง

#### 4.1 คุณลักษณะของประชากรผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 คุณลักษณะของประชากรผู้ตอบแบบสอบถาม

จากตาราง 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาขอรับบริการ จำนวน 82 คน มีผู้หญิงมากกว่าผู้ชาย โดยมีผู้หญิง จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 54.9 และผู้ชาย จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 45.1 ตามลำดับ ดังแสดงในตาราง ที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
1.เพศ		
ชาย	37	45.1
หญิง	45	54.9

จากตาราง 4.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาขอรับบริการ จำนวน 82 คน โดยแบ่งเป็น ช่วงอายุ 41-50 ปี มากที่สุด จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 31.7 ช่วงอายุ 31 - 40 ปีและช่วงอายุ 51 - 60 ปี จำนวน 20 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 24.4 ช่วงอายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 14.6 และ ช่วงอายุ 21 - 30 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.9 ตามลำดับ ดังแสดงในตาราง ที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 ช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
2. อายุ		
21-30 ปี	4	4.9
31-40 ปี	20	24.4
41-50 ปี	26	31.7
51-60 ปี	20	24.4
61 ปีขึ้นไป	12	14.6

จากตาราง 4.3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาขอรับบริการ จำนวน 82 คน โดยแบ่งเป็นปริญญาตรี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 30.5 มากที่สุด ประถมศึกษาและมัธยมศึกษา จำนวน 24 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 29.3 และ อื่น ๆ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 11.0 ตามลำดับ ดังแสดงในตาราง ที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
3. การศึกษา		
ประถมศึกษา	24	29.3
มัธยมศึกษา	24	29.3
ปริญญาตรี	25	30.5
อื่นๆ	9	11.0

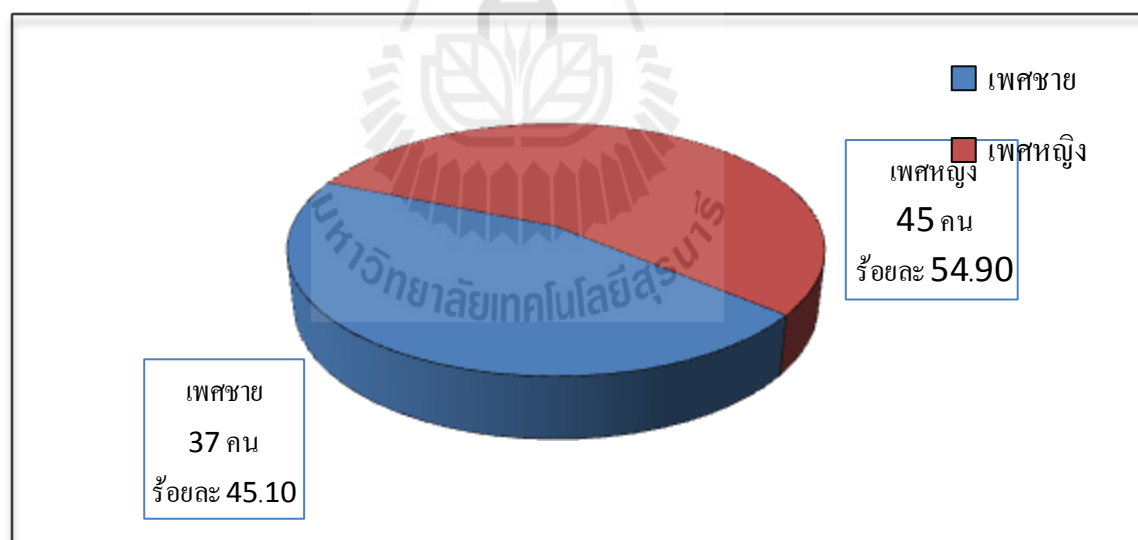
จากตาราง 4.4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาขอรับบริการ จำนวน 82 คน โดยแบ่งเป็น อาชีพค้าขาย จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 35.4 มากที่สุด อาชีพรับจ้าง จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ

32.9 อาชีพรับราชการ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 26.8 และอาชีพอื่น ๆ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.9 ตามลำดับ ดังแสดงในตาราง ที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

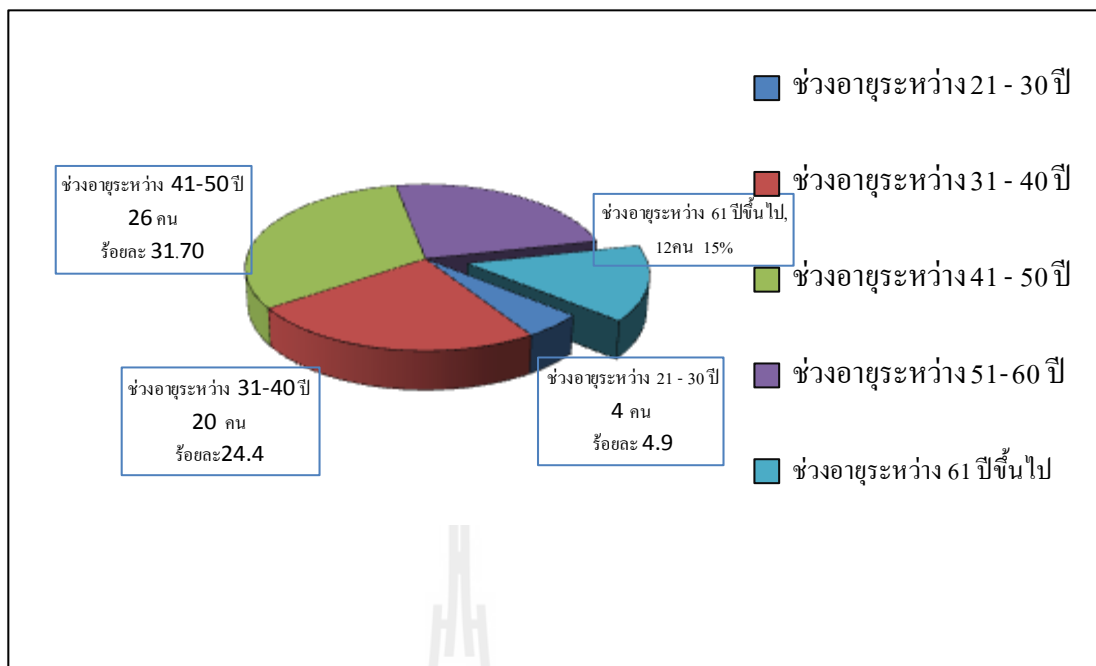
รายการ	จำนวน	ร้อยละ
3. อาชีพ		
รับราชการ	22	26.8
ค้าขาย	29	35.4
รับจ้าง	27	32.9
อื่นๆ	4	4.9

รูปที่ 4.1 แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม แยกตามเพศ จำนวน 82 คน เพศหญิง จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 54.90 และเพศชาย จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 45.10 ตามลำดับ



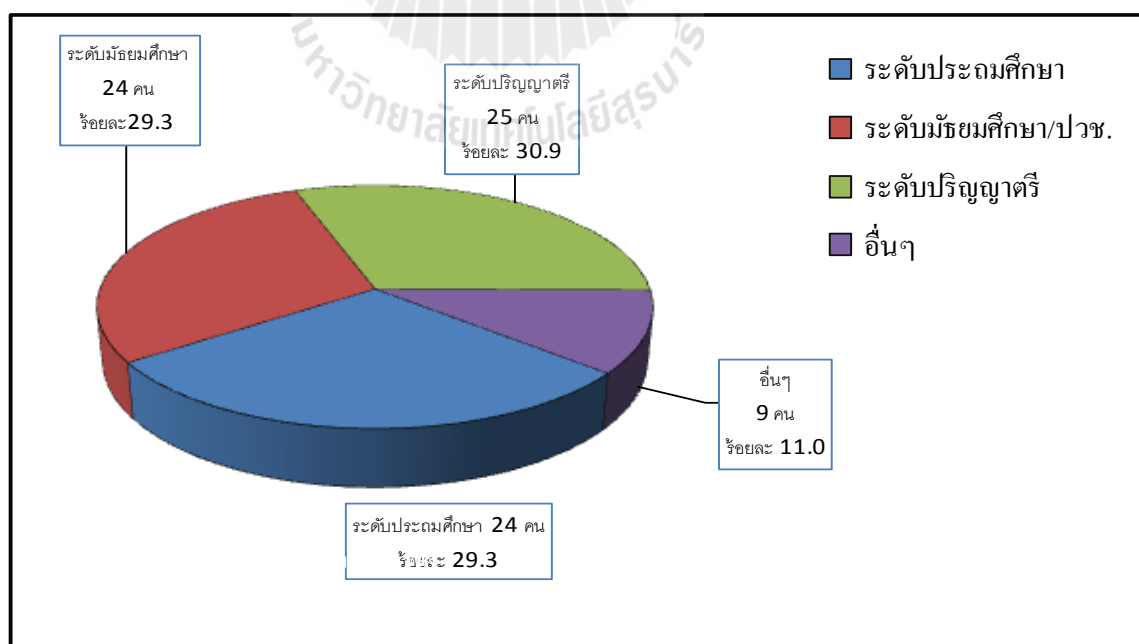
รูปที่ 4.1 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม แยกตามเพศ

รูปที่ 4.2 แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงอายุ จำนวน 82 คน แบ่งเป็นช่วงอายุ 41 - 50 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 31.7 ช่วงอายุ 51 - 60 ปีและช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 20 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 24.4 ช่วงอายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 14.6 และ ช่วงอายุ 21 - 30 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.9 ตามลำดับ



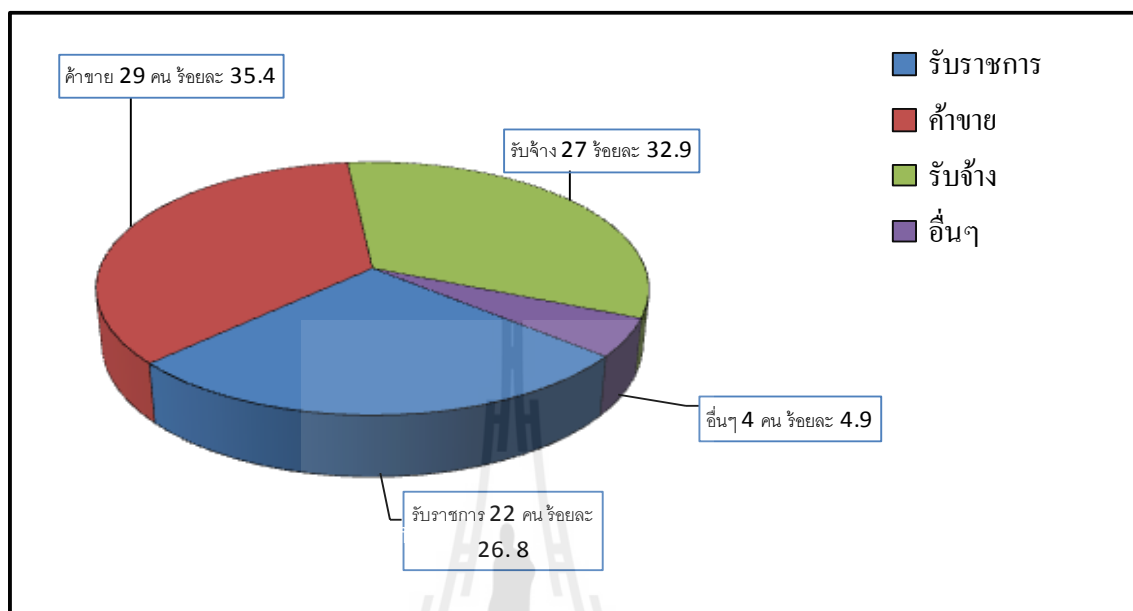
รูปที่ 4.2 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงอายุ

รูปที่ 4.3 แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา จำนวน 82 คน ปริญญาตรี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 30.5 ประถมศึกษาและมัธยมศึกษา จำนวน 24 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 29.3 และอื่น ๆ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 11.0 ตามลำดับ



รูปที่ 4.3 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา

รูปที่ 4.4 แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ ค่าขาย 29 คน ร้อยละ 35.4 รับจ้าง 27 คน ร้อยละ 32.9 รับราชการ 22 คน ร้อยละ 26.8 และอื่น ๆ 4 คน ร้อยละ 4.9



รูปที่ 4.4 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ประชาชนที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและการขอรับบริการจากทางราชการ ได้ดีกว่ากลุ่มอื่น และอาชีพค้าขายต้องอาศัยถนนในการประกอบอาชีพ จึงเข้าถึงการขอรับบริการด้านการบำรุงรักษาทางมากด้วยเช่นกัน

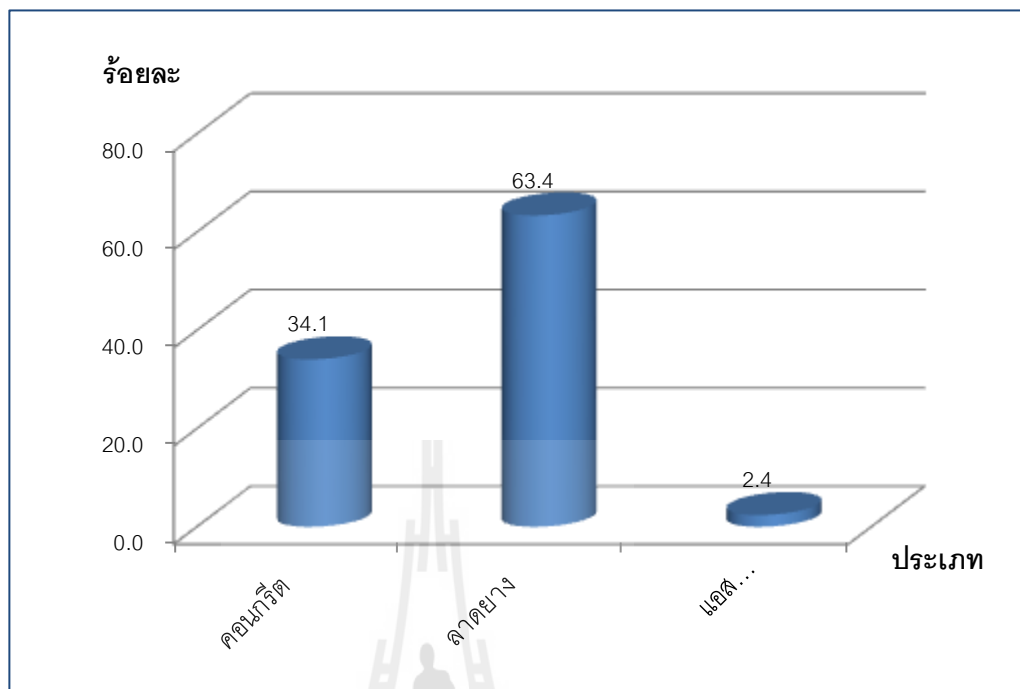
#### 4.2 กลุ่มตัวอย่างที่มาขอรับบริการ

ตารางที่ 4.5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาขอรับบริการ จำนวน 82 คน โดยแบ่งเป็นซ่อมแซมถนนลาดยาง จำนวน 52 ราย คิดเป็น ร้อยละ 63.4 มากที่สุด ซ่อมแซมถนนคอนกรีต จำนวน 28 ราย คิดเป็น ร้อยละ 34.1 และ ซ่อมแซมแอสฟัลต์ติก จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.4 ตามลำดับ (รูปที่ 4.5)

ตารางที่ 4.5 จำนวนร้อยละของประเภทถนนที่มีผู้ขอรับบริการซ่อมแซม

ประเภท	จำนวน	ร้อยละ
คอนกรีต	28	34.1
ลาดยาง	52	63.4
แอสฟัลต์ติก	2	2.4
รวม	82	100.0



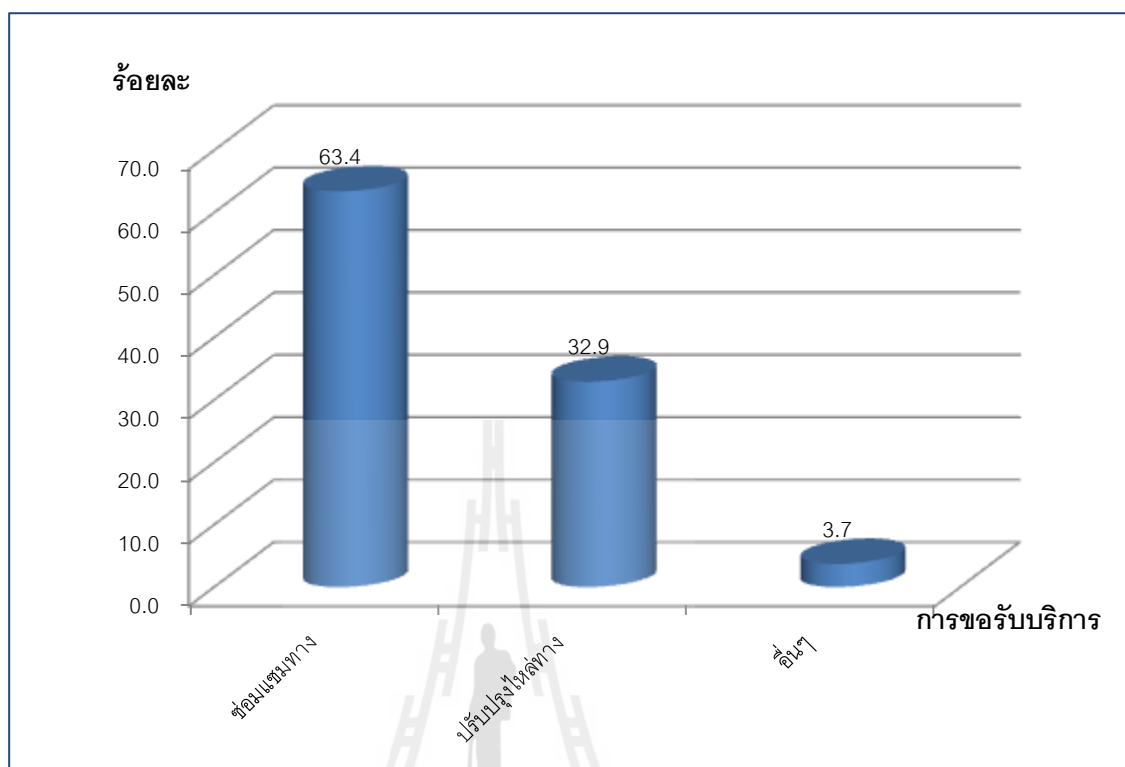


รูปที่ 4.5 จำนวนร้อยละของประเภทถนนที่มีผู้ขอรับบริการซ่อมแซม

ตารางที่ 4.6 ประเภทของการขอรับบริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาขอรับบริการ จำนวน 82 คน โดยแบ่งเป็น ซ่อมแซมทาง จำนวน 52 ราย คิดเป็น ร้อยละ 63.4 มากที่สุด ปรับปรุงไหล่ทาง จำนวน 27 ราย คิดเป็น ร้อยละ 32.9 และอื่น ๆ จำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.7 ตามลำดับ ดังแสดงในรูปที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 จำนวนร้อยละของประเภทการขอรับบริการ

ประเภท	จำนวน	ร้อยละ
ซ่อมแซมทาง	52	63.4
ปรับปรุงไหล่ทาง	27	32.9
อื่นๆ	3	3.7
รวม	82	100.0

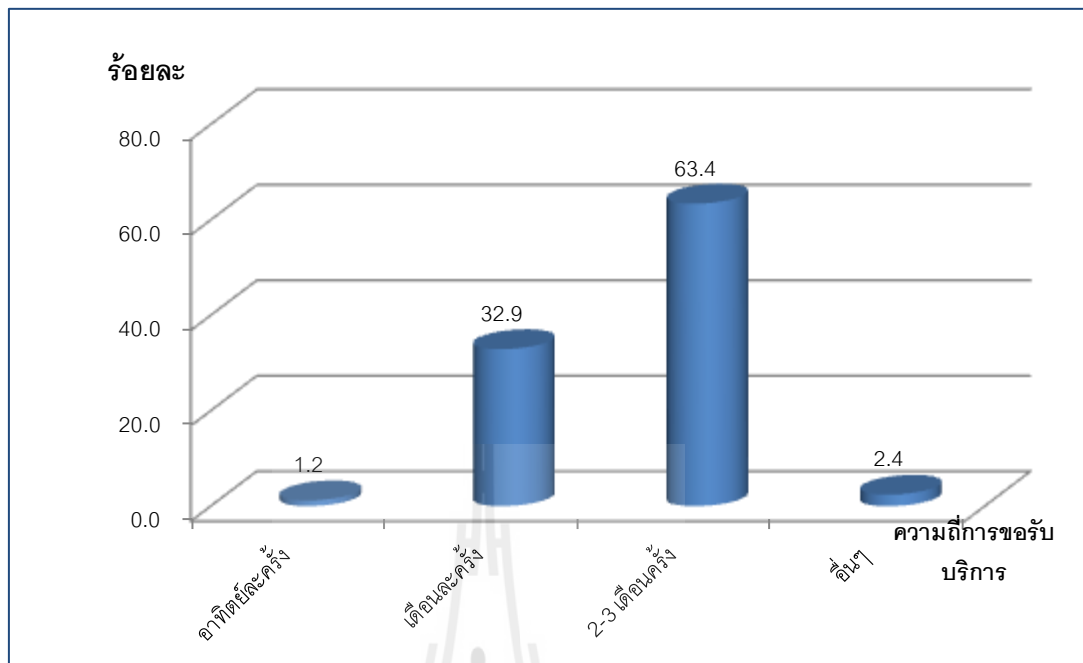


รูปที่ 4.6 จำนวนร้อยละของประเภทการขอรับบริการ

ตารางที่ 4.7 จำนวนความถี่ในการขอรับบริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาขอรับบริการ จำนวน 82 คน แบ่งเป็น 2-3 เดือนครั้ง จำนวน 52 ราย คิดเป็นร้อยละ 63.4 มากที่สุด เดือนละครั้ง จำนวน 27 ราย คิดเป็น ร้อยละ 32.9 อื่น ๆ จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.4 และอาทิตย์ละครั้ง จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.2 ตามลำดับ ดังแสดงในรูปที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 จำนวนความถี่ในการขอรับบริการ

ประเภท	จำนวน	ร้อยละ
อาทิตย์ละครั้ง	1	1.2
เดือนละครั้ง	27	32.9
2-3 เดือนครั้ง	52	63.4
อื่นๆ	2	2.4
รวม	82	100.0



รูปที่ 4.7 จำนวนความถี่ในการขอรับบริการ

จากตารางที่ 4.5-4.7 พบว่า ประเภทของการซ่อมแซมทางด้วยการลาดยาง จะมีปริมาณมากที่สุด โดยช่วงระยะเวลาการขอรับบริการอยู่ที่ 2-3 เดือนครั้ง แสดงถึง ปริมาณการสัญจรและระยะเวลาจะส่งผลต่อคุณภาพของวัสดุซ่อมแซมทาง ซึ่งจะทำการคัดการณได้ถึงปริมาณวัสดุซ่อมแซมทางที่จะใช้ในแต่ละช่วงเวลาในปีงบประมาณได้อย่างแม่นยำ

#### 4.3 ภาพรวมความพึงพอใจของผู้ที่มาขอรับบริการ

ภาพรวมความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการแสดงดังตารางที่ 4.8 โดยแยกเป็นด้านต่าง ๆ สี่ด้าน ได้แก่ กระบวนการขั้นตอนการบริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่าด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีค่าสูงสุด คือความพึงพอใจต่อการมีระบบและขั้นตอนการขอใช้บริการที่สะดวก รวดเร็ว ซึ่งได้คะแนนเฉลี่ย 3.38 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีค่าสูงสุดคือความพึงพอใจต่อความรู้ความสามารถและทักษะของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีค่าสูงสุดคือ ความพึงพอใจ ต่อบุคลากรที่มีทักษะในการปฏิบัติงานมีค่าสูงสุด ซึ่งค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 ด้านคุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีค่าสูงสุดคือ ความพึงพอใจต่อความปลอดภัยแก่

ประชาชนในชุมชน ซึ่งได้คะแนนเฉลี่ย 3.65 ด้านข้อมูลการให้บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีค่าสูงสุดคือ ความพึงพอใจต่อการแจ้งระยะเวลาในการบำรุงรักษาทาง ซึ่งได้คะแนนเฉลี่ย 3.34 ด้านการอำนวยความสะดวกในขณะที่ให้บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีค่าสูงสุดคือ ความพึงพอใจต่อการแจ้งเตือนล่วงหน้าก่อนการดำเนินการ ซึ่งได้คะแนนเฉลี่ย 3.18 ด้านกระบวนการบำรุงรักษา ความพึงพอใจต่อคุณภาพของทางที่ได้รับการบำรุงรักษา ซึ่งได้คะแนนเฉลี่ย 3.13 มีค่าใกล้เคียงกับความพึงพอใจต่อความรวดเร็วของการบำรุงรักษาด้านประสิทธิภาพการบริการ ซึ่งได้คะแนนเฉลี่ย 3.12 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อประสิทธิภาพของการให้บริการของพนักงานเทศบาลได้คะแนนเฉลี่ย 3.22

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการงานบำรุงรักษาทาง

ความพึงพอใจต่อการบริการด้านต่างๆ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
<b>2.1 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการบริการ</b>		
2.1.1 มีระบบและขั้นตอนการขอใช้บริการที่สะดวกรวดเร็ว	3.38	0.580
2.1.2 มีระบบการให้บริการได้อย่างรวดเร็วทันเวลากำหนด	3.22	0.817
<b>2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>		
2.2.1 กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.41	0.628
2.2.2 ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.30	0.622
2.2.3 ความรู้ความสามารถและทักษะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.45	0.699
<b>2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>		
2.3.1 มีวัสดุ อุปกรณ์และครุภัณฑ์ ที่มีคุณภาพ เพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ	3.23	0.654
2.3.2 มีบุคลากรที่มีทักษะในการปฏิบัติงาน	3.76	0.658
<b>2.4 ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>		
2.4.1 ความปลอดภัยแก่ประชาชนในชุมชน	3.65	0.655
2.4.2 ความปลอดภัยแก่ประชาชนผู้ใช้ทาง	3.29	0.657
2.4.3 ความปลอดภัยของผู้ให้บริการ	3.21	0.698

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อการบริการด้านต่างๆ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
<b>2.5 ด้านข้อมูลการให้บริการ</b>		
2.5.1 การแจ้งระยะเวลาในการบำรุงรักษาทาง	3.34	0.707
2.5.2 การแจ้งชื่อและเบอร์โทรศัพท์ของผู้รับบริการฯ	2.99	0.809
2.5.3 การแจ้งรายการของงานบำรุงรักษาที่ต้องทำ	3.09	0.804
<b>2.6 ด้านการอำนวยความสะดวกในขณะให้บริการ</b>		
2.6.1 การแจ้งเตือนล่วงหน้าก่อนการดำเนินการฯ	3.18	0.631
2.6.2 การอำนวยความสะดวกในการสัญจรของประชาชน	3.10	0.795
<b>2.7 ด้านกระบวนการบำรุงรักษา</b>		
2.7.1 ความรวดเร็วของการบำรุงรักษา	3.12	0.655
2.7.2 คุณภาพของทางที่ได้รับการบำรุงรักษา	3.13	0.716
<b>2.8 ด้านประสิทธิภาพการบริการ</b>		
2.8.1 ประสิทธิภาพของการให้บริการของพนักงานเทศบาล	3.22	0.629

เมื่อนำผลจากตารางที่ 4.8 มาวิเคราะห์เป็นรายด้านได้ผลการวิเคราะห์ดังนี้

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการบริการ จากตารางที่ 4.9 พบว่าระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการบริการ ระดับความความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง (3.30)

ตารางที่ 4.9 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการบริการ

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย
1. มีระบบและขั้นตอนการขอใช้บริการที่สะดวกรวดเร็ว	3.38	0.580	ปานกลาง
2. มีระบบการให้บริการได้อย่างรวดเร็วทันเวลากำหนด	3.22	0.817	ปานกลาง
รวมเฉลี่ย	3.30	0.698	ปานกลาง

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จากตารางที่ 4.10 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง (3.38) โดยเรียงลำดับประเด็นที่ได้คะแนนมากไปน้อยดังนี้คือ ความรู้ความสามารถ และทักษะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (3.45) กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (3.41) และความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (3.30) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย
1. กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.41	0.628	ปานกลาง
2. ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.30	0.622	ปานกลาง
3. ความรู้ความสามารถและทักษะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.45	0.699	ปานกลาง
รวมเฉลี่ย	3.38	0.649	ปานกลาง

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตารางที่ 4.11 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง (3.49) โดยเรียงลำดับประเด็นที่ได้คะแนนมากไปน้อยดังนี้คือ มีบุคลากรที่มีทักษะในการปฏิบัติงาน (3.76) และมีวัสดุ อุปกรณ์และครุภัณฑ์ ที่มีคุณภาพ เพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ (3.23) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย
1. มีวัสดุ อุปกรณ์และครุภัณฑ์ ที่มีคุณภาพ เพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ	3.23	0.654	ปานกลาง
2. มีบุคลากรที่มีทักษะในการปฏิบัติงาน	3.76	0.658	ปานกลาง
รวมเฉลี่ย	3.49	0.656	ปานกลาง

ด้านคุณภาพการให้บริการ จากตารางที่ 4.12 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง (3.38) โดยเรียงลำดับประเด็นที่ได้คะแนนมากไปน้อยดังนี้คือ ความปลอดภัยแก่ประชาชนในชุมชน(3.65) ความปลอดภัยแก่ประชาชนผู้ใช้ทาง (3.29) และความปลอดภัยของผู้ให้บริการ(3.21) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ

ข้อความถาม	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย
1. ความปลอดภัยแก่ประชาชนในชุมชน	3.65	0.655	ปานกลาง
2. ความปลอดภัยแก่ประชาชนผู้ใช้ทาง	3.29	0.657	ปานกลาง
3. ความปลอดภัยของผู้ให้บริการ	3.21	0.698	ปานกลาง
รวมเฉลี่ย	3.38	0.67	ปานกลาง

ด้านข้อมูลการให้บริการ จากตารางที่ 4.13 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง (3.14) โดยเรียงลำดับประเด็นที่ได้คะแนนมากไปน้อยดังนี้คือ การแจ้งระยะเวลาในการบำรุงรักษาทาง (3.34) การแจ้งรายชื่อและเบอร์โทรศัพท์ของผู้รับบริการฯ (2.99) และการแจ้งรายการของงานบำรุงรักษาที่ต้องทำ (3.09) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 ความพึงพอใจด้านข้อมูลการให้บริการ

ข้อความถาม	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย
1. การแจ้งระยะเวลาในการบำรุงรักษาทาง	3.34	0.707	ปานกลาง
2. การแจ้งรายชื่อและเบอร์โทรศัพท์ของผู้รับบริการฯ	2.99	0.809	ปานกลาง
3. การแจ้งรายการของงานบำรุงรักษาที่ต้องทำ	3.09	0.804	ปานกลาง
รวมเฉลี่ย	3.14	0.77	ปานกลาง

ด้านการอำนวยความสะดวกในขณะให้บริการ จากตารางที่ 4.14 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง (3.14) โดยประเด็นการแจ้งเตือนล่วงหน้าก่อนการดำเนินการ ได้คะแนนสูงสุด (3.18) และรองลงมาคือ การอำนวยความสะดวกในการสัญจรของประชาชน (3.10) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 ความพึงพอใจด้านการอำนวยความสะดวกในขณะให้บริการ

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย
1. การแจ้งเตือนล่วงหน้าก่อนการดำเนินการฯ	3.18	0.631	ปานกลาง
2. การอำนวยความสะดวกในการสัญจรของประชาชน	3.10	0.795	ปานกลาง
รวมเฉลี่ย	3.14	0.713	ปานกลาง

ด้านกระบวนการบำรุงรักษา จากตารางที่ 4.15 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง (3.125)

ตารางที่ 4.15 ความพึงพอใจด้านกระบวนการบำรุงรักษา

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย
1. ความรวดเร็วของการบำรุงรักษา	3.12	0.655	ปานกลาง
2. คุณภาพของทางที่ได้รับการบำรุงรักษา	3.13	0.716	ปานกลาง
รวมเฉลี่ย	3.125	0.685	ปานกลาง

ด้านประสิทธิภาพของการให้บริการของพนักงานเทศบาล จากตารางที่ 4.3.8 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง (3.22)



ตารางที่ 4.16 ความพึงพอใจด้านประสิทธิภาพการบริการ

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย
1. ประสิทธิภาพของการให้บริการของพนักงานเทศบาล	3.22	0.629	ปานกลาง
รวมเฉลี่ย	3.22	0.629	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.9 - 4.16 ข้างต้น สามารถสรุปภาพรวมประสิทธิภาพการให้บริการของงานบำรุงรักษาทาง ส่วนการโยธา สำนักการช่าง เทศบาลนครนครราชสีมา ว่าอยู่ในเกณฑ์ดี เพราะระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับมากทุกหัวข้อ สาเหตุเนื่องมาจาก คนงาน พนักงาน ลูกจ้าง ข้าราชการและผู้บริหารของทางเทศบาล ให้ความสำคัญกับการบำรุงรักษาทางในเขตเทศบาล ตลอดจนความรู้ความสามารถของผู้ทำการบำรุงรักษาทางอยู่ในเกณฑ์ดี จึงทำให้ผลงานออกมาดี

#### 4.4 ความพึงพอใจของผู้ที่มาขอรับบริการจำแนกตามประเภทถนน

จากตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ยของความพอใจของผู้ที่มาขอรับบริการจำแนกตามประเภทถนน แสดงให้เห็นชัดเจนว่า โดยส่วนใหญ่แล้ว การขอรับบริการซ่อมแซมถนนแอสฟัลท์ติกได้รับความพึงพอใจมากกว่าการซ่อมแซมถนนลาดยางและถนนคอนกรีต

ตารางที่ 4.17 ความพึงพอใจของผู้ที่มาขอรับบริการ จำแนกตามประเภทถนน

ด้าน	ประเภทของการขอรับบริการ		
	คอนกรีต	ลาดยาง	แอสฟัลท์ติก
1. จำนวนความถี่ในการขอรับบริการ	2.50	2.77	2.50
2. มีระบบและขั้นตอนการขอใช้บริการที่สะดวก รวดเร็ว	3.32	3.40	3.50
3. มีระบบการให้บริการได้อย่างรวดเร็วทันเวลากำหนด	3.21	3.21	3.50
4. กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	3.32	3.44	4.00
5. ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.32	3.31	3.00
6. ความรู้ความสามารถและทักษะของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	3.32	3.52	3.50

ตารางที่ 4.17 (ต่อ)

ด้าน	ประเภทของการขอรับบริการ		
	คอนกรีต	ลาดยาง	แอสฟัลท์ ติก
7. มีวัสดุ อุปกรณ์และครุภัณฑ์ ที่มีคุณภาพ เพียงพอ	3.14	3.25	4.00
8. มีบุคลากรที่มีทักษะในการปฏิบัติงาน	3.57	3.85	4.00
9. ความปลอดภัยแก่ประชาชนในชุมชน	3.50	3.71	4.00
10. ความปลอดภัยแก่ประชาชนผู้ใช้งาน	3.32	3.27	3.50
11. ความปลอดภัยของผู้ให้บริการ	3.11	3.25	3.50
12. การแจ้งระยะเวลาในการบำรุงรักษาทาง	3.29	3.37	3.50
13. การแจ้งชื่อและเบอร์โทรศัพท์ของผู้รับบริการ บุคคลที่ ติดต่อ	3.04	2.98	2.50
14. การแจ้งรายการของงานบำรุงรักษาที่ต้องทำ	3.11	3.10	2.50
15. การแจ้งเตือนล่วงหน้าก่อนการดำเนินการบำรุงทาง	3.11	3.21	3.50
16. การอำนวยความสะดวกในการสัญจรของประชาชนใน ชุมชน	3.04	3.12	3.50
17. ความรวดเร็วของการบำรุงรักษา	3.18	3.08	3.50
18. คุณภาพของทางที่ได้รับการบำรุงรักษา	3.07	3.17	3.00
19. ประสิทธิภาพของการให้บริการของพนักงานเทศบาล	3.21	3.23	3.00

#### 4.5 ความพึงพอใจของผู้ที่มาขอรับบริการจำแนกตามประเภทการขอรับบริการ

จากตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ยของความพอใจของผู้ที่มาขอรับบริการจำแนกตามประเภทการขอรับบริการ แสดงให้เห็นชัดเจนว่าการขอรับบริการซ่อมแซมไหล่ทางได้รับความพึงพอใจใกล้เคียงกับการขอรับบริการอื่นๆ ในขณะที่โดยส่วนใหญ่แล้ว การขอรับบริการซ่อมแซมถนนได้รับความพึงพอใจ น้อยกว่าการขอรับบริการซ่อมไหล่ทางและการขอรับบริการอื่นๆ

ตารางที่ 4.18 ความพึงพอใจของผู้ที่มาขอรับบริการ จำแนกตามประเภทการขอรับบริการ

ด้าน	ประเภทของการขอรับบริการ		
	ซ่อมถนน	ซ่อมไหล่ทาง	อื่นๆ
1. จำนวนความถี่ในการขอรับบริการ	2.58	2.81	3.00
2. มีระบบและขั้นตอนการขอใช้บริการที่สะดวก รวดเร็ว	3.42	3.30	3.33
3. มีระบบการให้บริการได้อย่างรวดเร็วทันเวลากำหนด	3.13	3.37	3.33
4. กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	3.38	3.48	3.33
5. ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.33	3.30	3.00
6. ความรู้ความสามารถและทักษะของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	3.46	3.41	3.67
7. มีวัสดุ อุปกรณ์และครุภัณฑ์ ที่มีคุณภาพ เพียงพอ	3.21	3.22	3.67
8. มีบุคลากรที่มีทักษะในการปฏิบัติงาน	3.58	3.81	3.67
9. ความปลอดภัยแก่ประชาชนในชุมชน	3.73	3.78	3.67
10. ความปลอดภัยแก่ประชาชนผู้ใช้ทาง	3.27	3.33	3.33
11. ความปลอดภัยของผู้ให้บริการ	3.10	3.44	3.00
12. การแจ้งระยะเวลาในการบำรุงรักษาทาง	3.27	3.48	3.33
13. การแจ้งชื่อและเบอร์โทรศัพท์ของผู้รับบริการ บุคคลที่ติดต่อ	3.00	2.93	3.33
14. การแจ้งรายการของงานบำรุงรักษาที่ต้องทำ	3.06	3.04	4.00
15. การแจ้งเตือนล่วงหน้าก่อนการดำเนินการบำรุงทาง	3.17	3.19	3.33
16. การอำนวยความสะดวกในการสัญจรของประชาชนในชุมชน	3.06	3.11	3.67
17. ความรวดเร็วของการบำรุงรักษา	3.06	3.22	3.33
18. คุณภาพของทางที่ได้รับการบำรุงรักษา	3.12	3.15	3.33
19. ประสิทธิภาพของการให้บริการของพนักงานเทศบาล	3.23	3.15	3.67

จากตารางที่ 4.17 - 4.18 สามารถสรุปภาพรวมความพึงพอใจ ของผู้ที่มาขอรับบริการ ได้ว่า การขอรับบริการซ่อมแซมถนนลาดยางและถนนคอนกรีต ได้รับความพึงพอใจน้อยกว่าการขอรับบริการซ่อมแซมถนนแอสฟัลต์ติก และการขอรับบริการซ่อมแซมถนน ได้รับความพึงพอใจน้อยกว่า การขอรับบริการซ่อมแซมไหล่ทางและบริการอื่น ๆ ดังนั้น งานบำรุงรักษาทาง ส่วนการโยธา

สำนักงานช่าง เทศบาลนครนครราชสีมา ควรให้ความสำคัญในการพัฒนา การให้บริการซ่อมแซม ถนนลาดยางและถนนคอนกรีต อีกทั้งให้ความสำคัญแก่การให้บริการซ่อมถนน เพื่อให้ประชาชน ในเขตเทศบาลนครนครราชสีมา มีความพึงพอใจยิ่งขึ้น



## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

บทนี้เป็นการนำเสนอ สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษาและข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัยนี้

#### 5.1 สรุปผลการศึกษาวิจัย

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับบริการและเพื่อประเมินประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานบำรุงรักษาทางในเขตเทศบาลนครนครราชสีมาเป็นเวลา 1 เดือน โดยใช้แบบสอบถาม จำนวน 82 ชุด เก็บข้อมูลจาก 82 ชุมชนในเขตเทศบาล โดยไม่มีการแบ่งแยกกลุ่มผู้มารับบริการ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามมาตรฐาน ประมาณค่า 5 ระดับ การวิเคราะห์ปัญหาและนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์โดยใช้วิธีทางสถิติ เพื่อแจกแจงความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาขอรับบริการส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง (ร้อยละ 54.9) อยู่ในช่วงอายุ 41- 50 ปี (ร้อยละ 31.7) จบการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 30.5) และมีอาชีพค้าขาย (ร้อยละ 35.4) มากที่สุด แสดงให้เห็นว่า ประชาชนที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและการขอรับบริการจากทางราชการได้ดีกว่ากลุ่มอื่น และอาชีพค้าขายต้องอาศัยถนนในการประกอบอาชีพ จึงเข้าถึงการขอรับบริการด้านการบำรุงรักษาทางมากด้วยเช่นกัน
2. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาขอรับบริการ ส่วนมากขอซ่อมแซมถนนลาดยาง (ร้อยละ 63.4) โดยมีความถี่ในการขอรับบริการ 2 - 3 เดือนต่อครั้ง (ร้อยละ 63.4) มากที่สุด แสดงให้เห็นว่า ประเภทของการซ่อมแซมทางด้วยการลาดยาง จะมีปริมาณมากที่สุด โดยช่วงระยะเวลาการขอรับบริการอยู่ที่ 2 - 3 เดือนครั้ง แสดงถึง ปริมาณการสัญจรและระยะเวลาจะส่งผลต่อคุณภาพของวัสดุซ่อมแซมทาง ซึ่งจะทำได้การดำเนินงานได้ถึงปริมาณวัสดุซ่อมแซมทางที่จะใช้ในแต่ละช่วงเวลาในปีงบประมาณได้อย่างแม่นยำ
3. ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านข้อมูลการให้บริการ ด้านการอำนวยความสะดวกในขณะที่ให้บริการและ

ด้านประสิทธิภาพการบริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ดี โดยค่าเฉลี่ย อยู่ที่ 3.28 แสดงให้เห็นว่า ประสิทธิภาพการให้บริการ ของงานบำรุงรักษาทาง ส่วนการโยธา สำนักการช่าง เทศบาลนครนครราชสีมา ว่า อยู่ในเกณฑ์ดี เพราะ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากทุกหัวข้อ

## 5.2 อภิปรายผล

จากการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับบริการ เพื่อประเมินประสิทธิภาพการให้บริการดำเนินงานบำรุงรักษาทางในเขตเทศบาลนครนครราชสีมา พบว่างานบำรุงรักษาทาง ส่วนการโยธา สำนักการช่าง เทศบาลนครนครราชสีมา มีระบบและขั้นตอนการขอใช้บริการที่ สะดวกรวดเร็ว ความรู้ความสามารถและทักษะของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการสูง บุคลากรที่มีทักษะใน การปฏิบัติงาน ให้ความปลอดภัยแก่ประชาชนในชุมชน มีการแจ้งระยะเวลาในการบำรุงรักษาทาง แจ้งเตือนล่วงหน้าก่อนเข้าดำเนินการ และคุณภาพทางที่ได้รับการซ่อมแซมแล้วอยู่ในเกณฑ์ดี

## 5.3 ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอสำหรับการวิจัยครั้งนี้

1. ด้านเทศบาลนครนครราชสีมา พบว่า มีความพร้อมด้านงบประมาณเป็นอย่างดี เนื่องจากเป็นเทศบาลขนาดใหญ่ จึงไม่มีข้อจำกัดด้านงบประมาณ
2. ด้านบุคลากร พบว่า งานบำรุงรักษาทาง ส่วนการโยธา สำนักการช่าง เทศบาลนคร นครราชสีมา มีความพร้อมสูง มีทักษะ ความรู้ ความสามารถในดำเนินงานบำรุงรักษา ทางเป็นอย่างดี ประกอบกับประสบการณ์ที่สั่งสมมานาน จึงทำให้ผลงานออกมามี
3. ความพร้อมด้านเครื่องมือและการให้บริการ พบว่า เนื่องจากเป็นเทศบาลขนาดใหญ่ มีงบประมาณสูง จึงทำให้เครื่องมือเครื่องมือมีความพร้อมในการใช้งาน

### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ควรจะทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและประสิทธิภาพการ ให้บริการดำเนินงานบำรุงรักษาทาง เปรียบเทียบกับ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาลและ องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) อื่น ๆ เพื่อนำผลที่ได้ มาปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ ของ งานบำรุงรักษาทาง ส่วนการโยธา สำนักการช่าง เทศบาลนครนครราชสีมา ต่อไป

## เอกสารอ้างอิง

- ชวงค์ ฉายะบุตร, 2539. การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ: พิมเนศ ปรีนตั้งเซ็นเตอร์.
- สมิต สัมภูกร, 2546. ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แสงศิลป์.
- จรรยา เจียมหาททรัพย์, 2545. ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้ำต่อการใช้บริการของห้างคาร์ฟูร์ สาขา เชียงใหม่. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชานนท์ ถ้ำคู่, 2545. ศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนเลิศหล้า. วิทยานิพนธ์ มหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- บุญเลิศ บุญปกรณ์, 2546. ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ต่อผู้ บริการเทศบาลนครเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วรรณช บวรนนทเดช, 2546. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิ เขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัย เกษมบัณฑิต.
- วัชรภรณ์ จันท์พุฒิพงศ์, 2546. ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการสวนสาธารณะ อุทยานสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ เพื่อการออกกำลังกายและพักผ่อนหย่อนใจ. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- สุรัชย์ รัชตประทาน, 2546. ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัด เชียงใหม่ สาขาสารภี. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัย เชียงใหม่.
- อัจฉรา สมสวย, 2545. ลักษณะความพึงพอใจของบุคคลต่อผลตอบแทน. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- การบริการ (ออนไลน์). ได้จาก <http://guru.google.co.th/guru/thread?tid=2fff6aa32bcd1ffd>
- การประเมิน (ออนไลน์). ได้จาก <http://guru.google.co.th/guru/thread?tid=23863e7e744e5139>
- การประเมินคุณภาพ (ออนไลน์). ได้จาก [www.phk.ac.th/uploadajax/nawtang15.pdf](http://www.phk.ac.th/uploadajax/nawtang15.pdf)
- ความพึงพอใจ (ออนไลน์) ได้จาก <http://www.idis.ru.ac.th/report/index.php?topic=3612.0>
- ความหมายของระบบสาธารณูปโภคท้องถิ่น (ออนไลน์) ได้จาก [http://ahph9thi.gotoknow.org/assets/media/files/000/195/253/original\\_1.outline.pdf?1285879494](http://ahph9thi.gotoknow.org/assets/media/files/000/195/253/original_1.outline.pdf?1285879494)
- คุณภาพ (ออนไลน์). ได้จาก <http://www.gotoknow.org/blogs/posts/16345>
- โครงสร้างหน่วยงานภายในเทศบาลนครนครราชสีมา (ออนไลน์). ได้จาก <http://www.koratcity.net>

ประสิทธิภาพ (ออนไลน์). ได้จาก<http://th.wikipedia.org/wiki/>

สาธารณสุขโลก (ออนไลน์). ได้จาก <http://www.bmaplanstd.in.th/uploadfiles/document/13>

สาธารณสุขโลก-สาธารณสุขการ (ออนไลน์). ได้จาก<http://www.royin.go.th/th/knowledge/detail>.

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ออนไลน์). ได้จาก [http://www.polsci.chula.ac.th/initiatives/  
book12\\_intro.htm](http://www.polsci.chula.ac.th/initiatives/book12_intro.htm)







**แบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการด้านงานบำรุงรักษาทาง  
ส่วนการโยธา สำนักงานช่าง เทศบาลนครนครราชสีมา**

**คำชี้แจง** งานบำรุงรักษาทาง ส่วนการโยธา สำนักงานช่าง เทศบาลนครนครราชสีมา ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจและแบบสำรวจความต้องการฉบับนี้ เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ จึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดกรอกแบบสำรวจฉบับนี้ให้ครบถ้วน เพื่อเป็นข้อมูลพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการของงานต่อไป โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องหน้าข้อความตรงกับความเป็นจริง

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป**

**1.1 สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม**

- เพศ  ชาย  หญิง
- อายุ  11-20 ปี  21-30 ปี  31-40 ปี  41-50 ปี  51-60 ปี  
 61 ปีขึ้นไป
- การศึกษา  ประถมศึกษา  มัธยมศึกษา  ปริญญาตรี  
 อื่นๆระบุ.....

- 1.2 ท่านมีอาชีพอะไร  รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ  ค้าขาย  รับจ้าง  
 อื่นๆระบุ.....

- 1.3 ชื่อชุมชน.....เขตชุมชน.....

- 1.4 สถานภาพในชุมชน  ประธานชุมชน  สมาชิกชุมชน

- 1.5 ประเภทถนนในชุมชนที่ขอรับบริการ  คสล.  ลาดยาง  เอสพีลท์ดิก

- 1.6 ประเภทของการขอรับบริการ  ซ่อมแซมทาง  ปรับปรุงไหล่ทาง

- อื่นๆ ระบุ.....

- 1.7 จำนวนความถี่ในการขอรับบริการ  อาทิตย์ละครั้ง  เดือนละครั้ง  2-3 เดือน/ครั้ง

- อื่นๆ(ระบุ).....

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ประเด็นรายการ	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
<b>2.1 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการบริการ</b>					
2.1.1 มีระบบและขั้นตอนการขอใช้บริการที่สะดวก รวดเร็ว					
2.1.2 มีระบบการให้บริการได้อย่างรวดเร็วทันเวลากำหนด					
<b>2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
2.2.1 กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.2.2 ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
2.2.3 ความรู้ความสามารถและทักษะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
<b>2.3 ด้านปัจจัยนำเข้าที่ใช้ในการบริการ</b>					
2.3.1 มีวัสดุ อุปกรณ์และครุภัณฑ์ ที่มีคุณภาพเพียงพอ					
2.3.2 มีบุคลากรที่มีทักษะในการปฏิบัติงาน					
<b>2.4 ด้านความปลอดภัย</b>					
2.4.1 ความปลอดภัยแก่ประชาชนในชุมชน					
2.4.2 ความปลอดภัยแก่ประชาชนผู้ใช้ทาง					
2.4.3 ความปลอดภัยของผู้ให้บริการ					
<b>2.5 ด้านข้อมูลการให้บริการ</b>					
2.5.1 การแจ้งระยะเวลาในการบำรุงรักษาทาง					
2.5.2 การแจ้งชื่อและเบอร์โทรศัพท์ของผู้รับบริการบุคคลที่ติดต่อ					
2.5.3 การแจ้งรายการของงานบำรุงรักษาที่ต้องทำ					

ตอนที่ 2 (ต่อ)

ประเด็นรายการ	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
<b>2.6 ด้านการอำนวยความสะดวกในขณะให้บริการ</b>					
2.6.1 การแจ้งเตือนล่วงหน้าก่อนการดำเนินการบำรุงทาง					
2.6.2 การอำนวยความสะดวกในการสัญจรของประชาชนในชุมชน					
<b>2.7 ด้านกระบวนการบำรุงรักษา</b>					
2.7.1 ความรวดเร็วของการบำรุงรักษา					
2.7.2 คุณภาพของทางที่ได้รับการบำรุงรักษา					
<b>2.8 ด้านประสิทธิภาพของการบริการ</b>					
2.8.1 ประสิทธิภาพของการให้บริการของพนักงานเทศบาล					

ตอนที่ 3 ความคาดหวังในการบริการซ่อมทาง ระยะเวลาที่คาดหวังต่อครั้ง .....วัน

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็น/สิ่งที่ควรปรับปรุง

3.1 .....

.....

3.2.....

.....

## ประวัติผู้เขียน

นายพรชัย พงษ์ดี เกิดเมื่อวันที่ 10 สิงหาคม 2505 ณ อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง จบการศึกษาระดับปริญญาตรี วิศวกรรมศาสตรบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตภาค ตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดนครราชสีมา สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา ระดับปริญญาโทหลักสูตรรัฐ ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการปกครองส่วนท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้ศึกษาต่อใน ระดับปริญญาโท หลักสูตรการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ปัจจุบันรับราชการสังกัดสำนักงาน กิ่ง เทศบาลนครนครราชสีมา ตำแหน่งหัวหน้าฝ่ายสาธารณูปโภค

