

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของ
องค์การบริหารส่วนตำบลกุฉินิจ อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา



นายประสิทธิ์ เนียมสูงเนิน

โครงการนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ปีการศึกษา 2557

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของ
องค์การบริหารส่วนตำบลกุฉินทิม อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี อนุมัติให้นำโครงการฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ

คณะกรรมการสอบโครงการ

(รศ. ดร.วชรภูมิ เบญจโอฬาร)

ประธานกรรมการ

(รศ. ดร.ขวัญกมล คอนขวา)

กรรมการ (อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการ)

(ผศ. ดร.ปวีร์ ศิริรักษ์)

กรรมการ

(รศ. ร.อ. ดร.กนต์ธร ชำนิประศาสน์)

คณบดีสำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์



ประสิทธิ์ เนียมสูงเนิน : ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดจิก อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา
(PEOPLE'S SATISFACTION TOWARDS INFRASTRUCTURE SERVICES OF KUT CHIK SUB – DISTRICT ADMINISTRATION ORGANIZATION IN SUNG NOEN DISTRICT, NAKHON RATCHASIMA PROVINCE) อาจารย์ที่ปรึกษา :
รองศาสตราจารย์ ดร.ขวัญกมล คอนขวา

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดจิก อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา ได้กำหนดวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน และเพื่อศึกษาถึงปัจจัยด้านอาชีพ และรายได้ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับความพึงพอใจในบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดจิก โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลกุดจิก อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 341 คน ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่า F-test

ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมของการให้บริการประชาชนด้านโครงสร้างพื้นฐาน ได้แก่ ด้านถนน ด้านไฟฟ้าส่องสว่าง และด้านน้ำประปา ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดจิก อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีระดับความพึงพอใจโครงสร้างพื้นฐานด้านไฟฟ้าส่องสว่างมีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือโครงสร้างพื้นฐานด้านถนน และโครงสร้างพื้นฐานด้านน้ำประปา ด้วยค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และระดับน้อยตามลำดับ อีกทั้งยังพบว่าประชาชนจะมีอาชีพหรือรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน แต่จะมีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านถนน ด้านไฟฟ้าส่องสว่าง และด้านน้ำประปา ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดจิก อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา ไม่แตกต่างกัน ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สาขาวิชา วิศวกรรมโยธา

ปีการศึกษา 2557

ลายมือชื่อนักศึกษา _____

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา _____

PRASIT NIAMSUNGNOEN: PEOPLE'S SATISFACTION TOWARDS
 INFRASTRUCTURE SERVICES OF KUT CHIK SUB – DISTRICT
 ADMINISTRATION ORGANIZATION IN SUNG NOEN DISTRICT,
 NAKHON RATCHASIMA PROVINCE. ADVISOR: ASSOC. PROF.
 KWUNKAMOL DONKWA, Ph.D.

The objectives of this research were to study level of people's satisfaction towards infrastructure service, and to compare factors of incomes and career that affected people's satisfaction towards infrastructure services of Kut Chik Sub-District Administration Organization. A questionnaire was used as research tool and was administered to collect data from 341 samples of population in the area of Kut Chik Sub-District Administration Organization in Sung Noen District, Nakhon Ratchasima Province. The statistics used in data analysis was based on frequency, percentage, mean, standard deviation, and F-test.

The result showed that people's satisfaction towards the infrastructure services of road, electricity, and water supply of Kut Chik Sub-District Administration Organization in Sung Noen District, Nakhon Ratchasima Province was moderate level. The electricity and water supply service had moderate and low level of satisfaction, respectively. Population with different career and ranges of incomes per month had no difference in level of satisfaction towards the infrastructure services of Kut Chik Sub-District Administration Organization in Sung Noen District, Nakhon Ratchasima Province at significant on the level of 0.05.

School of Civil Engineering

Academic Year 2014

Student's Signature _____

Advisor's Signature _____

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ด้วยความช่วยเหลือของท่านอาจารย์ รองศาสตราจารย์ ดร.ขวัญกมล ดอนขวา อาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัย ซึ่งท่านได้แนะนำหัวข้องานวิจัยและให้ข้อคิดเห็นต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการทำวิจัย พร้อมให้คำปรึกษาข้อเสนอแนะ ตรวจสอบ และแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่จนงานวิจัยสำเร็จไปได้ด้วยดี จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณคณะท่านผู้บริหาร พนักงาน องค์กรบริหารส่วนตำบลกุดจิก อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา ที่ให้ข้อมูลในการทำวิจัย และอำนวยความสะดวกในครั้งนี้ ประชาชนในเขต องค์กรบริหารส่วนตำบลกุดจิก ที่ช่วยกรุณาตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณบุพการี ครู อาจารย์และเพื่อน ๆ ทุกคนที่คอยช่วยเหลือ และเป็นกำลังใจให้มาโดยตลอด คุณประโยชน์ของงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยขอบแต่บุพการี บุรพคณาจารย์ผู้มีพระคุณ ผู้เขียนหนังสือและตำราทุกเล่มที่ผู้วิจัยได้รับความรู้ ความเข้าใจที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับความสำเร็จครั้งนี้ และหวังเป็นอย่างยิ่งว่า งานวิจัยฉบับนี้คงจะได้ใช้ประโยชน์แก่ผู้ที่สนใจตามที่เห็นสมควร

ประสิทธิ์ เนียมสูงเนิน



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ข
กิตติกรรมประกาศ.....	ค
สารบัญ.....	ง
สารบัญตาราง.....	ฉ
สารบัญรูปภาพ.....	ช
บทที่	
1 บทนำ.....	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
1.3 สมมติฐานการวิจัย.....	2
1.4 ขอบเขตการวิจัย.....	2
1.5 ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย.....	3
1.6 คำนิยามศัพท์.....	3
2 ปรัชญาบรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	4
2.1 ความหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.....	4
2.2 ความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.....	5
2.3 วัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.....	7
2.4 หน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.....	7
2.5 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	8
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
2.7 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา.....	13
2.8 ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดจิก.....	14
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	21
3.1 วิธีการวิจัย.....	21
3.2 วิธีดำเนินการวิจัย.....	22
3.2.1 ประชากร.....	22

3.2.2	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง และการสุ่มตัวอย่าง.....	22
3.2.3	สถานที่เก็บข้อมูล.....	23
3.3	เครื่องมือในการวิจัย.....	23
3.4	การสร้างและหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ.....	24
3.5	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	25
3.5.1	แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ.....	25
3.5.2	แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ.....	25
3.6	การวิเคราะห์ข้อมูล.....	25
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	26
4.1	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	26
4.2	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัย ด้านระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดจิก อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา.....	30
4.2.1	โครงสร้างพื้นฐาน ด้านถนน.....	30
4.2.2	โครงสร้างพื้นฐาน ด้านไฟฟ้าส่องสว่าง.....	31
4.2.3	โครงสร้างพื้นฐาน ด้านน้ำประปา.....	32
4.3	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัย ด้านความพึงพอใจโดยภาพรวมของการให้บริการ ประชาชนด้านโครงสร้างพื้นฐาน ได้แก่ ด้านถนน ด้านไฟฟ้าส่องสว่าง และด้านน้ำประปา ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดจิก อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา.....	33
4.4	ปัญหาและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดจิก อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา.....	34
4.5	การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการทดสอบสมมติฐาน.....	34
4.5.1	สมมติฐานที่ 1.....	34
4.5.2	สมมติฐานที่ 2.....	37
5	สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	41
5.1	สรุปผลการวิจัย.....	41
5.2	อภิปรายผลการวิจัย.....	43
5.3	ข้อเสนอแนะ.....	43

5.3.1 ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย.....	44
5.3.2 ข้อเสนอแนะจากนักวิจัย.....	44
เอกสารอ้างอิง.....	45
ภาคผนวก ก แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดจิก อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา.....	47
ประวัติผู้เขียน.....	52



สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 พื้นที่เขตการดูแลปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดจิก.....	15
2.2 การใช้ที่ดินเขตการดูแลปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดจิก.....	15
2.3 จำนวนประชากรเขตการดูแลปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดจิก.....	16
2.4 รายได้เฉลี่ยแต่ละหมู่บ้านเขตการดูแลปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดจิก.....	16
2.5 ประชากรเขตการดูแลปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดจิก ปี 2555-2557.....	18
2.6 เส้นทางคมนาคมเขตการดูแลปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดจิก.....	18
2.7 ถนนดิน ทางเท้า ระบบระบายน้ำขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดจิก.....	19
2.8 แหล่งน้ำเขตการดูแลปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดจิก.....	19
2.9 การใช้น้ำประปาเขตการดูแลปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดจิก.....	19
2.10 การใช้ไฟฟ้าในครัวเรือนเขตการดูแลปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดจิก.....	20
4.1 ความถี่และร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	27
4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจโครงสร้างพื้นฐานด้านถนน.....	30
4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจโครงสร้างพื้นฐานด้านไฟฟ้าส่องสว่าง.....	31
4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจโครงสร้างพื้นฐานด้านน้ำประปา.....	32
4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจโครงสร้างพื้นฐานโดยภาพรวม.....	33
4.6 สรุปสาระสำคัญข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดจิก อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา.....	34
4.7 ค่าสถิติเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้าน โครงสร้างพื้นฐานด้านถนน ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดจิก จำแนกตามอาชีพ.....	35
4.8 ค่าสถิติเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้าน โครงสร้างพื้นฐานด้านไฟฟ้าส่องสว่าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดจิก จำแนกตามอาชีพ.....	35
4.9 ค่าสถิติเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้าน โครงสร้างพื้นฐานด้านน้ำประปา ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดจิก จำแนกตามอาชีพ.....	36

4.10	ค่าสถิติเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้าน โครงสร้างพื้นฐานด้านถนน ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดจิก จำแนกตามรายได้.....	37
4.11	ค่าสถิติเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ด้าน โครงสร้างพื้นฐานด้านไฟฟ้าส่องสว่าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดจิก จำแนกตามรายได้.....	38
4.12	ค่าสถิติเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้าน โครงสร้างพื้นฐานด้านน้ำประปา ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดจิก จำแนกตามรายได้.....	39
4.13	ค่าสถิติเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้าน โครงสร้างพื้นฐานได้แก่ด้านถนน ด้านไฟฟ้าส่องสว่าง และด้านน้ำประปา ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดจิก จำแนกตามอาชีพและรายได้ ในภาพรวม.....	40



สารบัญรูปร่าง

รูปที่	หน้า
2.1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา.....	13



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

อบต. คือ หน่วยการปกครองท้องถิ่นจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2542 มีฐานะเป็นนิติบุคคล เป็นข้าราชการส่วนท้องถิ่น โดยราษฎรเลือกตั้งผู้แทนแต่ละหมู่บ้านไปเป็นสมาชิกสภา อบต. มีอำนาจหน้าที่ตัดสินใจในการบริหารงานของตำบลตามที่กฎหมายกำหนดไว้ องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) มีหน้าที่ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล โดยมีการดูแลหน้าที่เกี่ยวข้องโครงสร้างพื้นฐานด้านการก่อสร้างและสาธารณูปโภค เช่น ด้านไฟฟ้าส่องสว่าง การดูแลจัดการประปา น้ำใช้ การก่อสร้างเส้นทางคมนาคม

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ได้ให้ความสำคัญกับการกระจายอำนาจไปสู่การปกครองท้องถิ่นเป็นอย่างมากเห็นได้จากการมีบทบัญญัติที่เกี่ยวข้องกับการปกครองท้องถิ่นถึง 10 มาตรา คือ มาตรา 78 ซึ่งอยู่ในหมวดแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐและมาตราที่ 282 - 290 ซึ่งอยู่ในหมวดการปกครองการปกครองส่วนท้องถิ่น บทบัญญัติดังกล่าวได้ส่งผลกระทบต่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อการปกครองส่วนท้องถิ่นของไทยเป็นอย่างมาก เห็นได้จากในระยะเวลาต่อมา ได้มีการตรากฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการกระจายอำนาจไปสู่ท้องถิ่นและส่วนหนึ่งก็เป็นการแก้ไขเพิ่มเติมหรือยกเลิกไปเพื่อสอดคล้องกับรัฐธรรมนูญ

กฎหมายดังกล่าวข้างต้นส่งผลต่อการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างมากกล่าวคือ ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีโครงสร้างบริหารงานภายในองค์กรที่เหมาะสมกับสภาพการณ์ประชาชนสามารถเข้ามีส่วนร่วมและตรวจสอบการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีอำนาจหน้าที่ ในการจัดทำบริการสาธารณะแก่ประชาชนในท้องถิ่นของตนเองมากขึ้น (โกวิทย์ พวงทอง, 2546: 231) องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของไทยรูปแบบหนึ่งที่ได้รับผลจากการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวเช่นกัน

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการนับเป็นเป้าหมายหลักของการให้บริการ และเครื่องมือหรือข้อมูลที่สำคัญในกระบวนการบริหารงาน ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน ซึ่งเป็นภารกิจหลักด้านหนึ่งในนโยบายกระจายอำนาจ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุกจุดจิก อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา เพื่อให้ได้สารสนเทศที่สำคัญเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนในการรับบริการ

สาธารณะ และปัญหาอุปสรรค ที่เกิดขึ้นจากการศึกษาระดับความพึงพอใจ ซึ่งผลที่ได้จะใช้เป็นข้อมูล เพื่อการปรับปรุงการปฏิบัติงาน อันจะส่งผลโดยรวมต่อประสิทธิภาพ ในการนำนโยบายการ กระจายอำนาจไปปฏิบัติให้บังเกิดผลสำเร็จตามเจตนารมณ์ของรัฐบาลต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้าน โครงสร้างพื้นฐานของ องค์การบริหารส่วนตำบลกุดจิก อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา ได้กำหนดวัตถุประสงค์ที่ สำคัญดังต่อไปนี้

- 1.2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้าน โครงสร้างพื้นฐานของ องค์การบริหารส่วนตำบลกุดจิก อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา
- 1.2.2 เพื่อศึกษาถึงปัจจัยด้านอาชีพ และรายได้ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับความพึงพอใจ ในบริการด้าน โครงสร้างพื้นฐานของ องค์การบริหารส่วนตำบลกุดจิก อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา

1.3 สมมติฐานการวิจัย

เพื่อให้ผลงานวิจัยสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ จึงได้กำหนดสมมติฐานดังต่อไปนี้

- 1.3.1 อาชีพที่แตกต่างกันของผู้ตอบแบบสอบถามมีผลต่อระดับความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้าน โครงสร้างพื้นฐานของ องค์การบริหารส่วนตำบล กุดจิก อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
- 1.3.2 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันของผู้ตอบแบบสอบถามมีผลต่อระดับความพึง พื่อใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้าน โครงสร้างพื้นฐานของ องค์การบริหาร ส่วนตำบลกุดจิก อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา ณ ระดับนัยสำคัญทาง สถิติ 0.05

1.4 ขอบเขตการวิจัย

- 1.4.1 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ ชาวบ้านตำบลกุดจิก หมู่ที่ 3, หมู่ 4, หมู่ 5 และหมู่ที่ 6 อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา โดยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 1.4.2 เนื้อหาของการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ถนน ระบบ ไฟฟ้าส่องสว่าง ระบบน้ำประปา

1.4.3 ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ อาชีพ และรายได้

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจด้านถนน ด้านไฟฟ้าส่องสว่าง และด้านประปา

1.5 ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1.5.1 ได้สารสนเทศเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดจิก อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา

1.5.2 นำสารสนเทศที่ได้จากผลการวิเคราะห์ไปปรับปรุงการให้บริการโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดจิก อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา

1.6 คำนิยามศัพท์

ผู้วิจัยได้รวบรวมความหมายของคำศัพท์ที่สำคัญ สรุปได้ดังนี้

โครงสร้างพื้นฐาน หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานต่าง ๆ ได้แก่ ถนน สะพาน ทางเดินเท้า ซลประทาน ระบบไฟฟ้า ระบบน้ำประปา โทรคมนาคม ที่องค์การบริหารส่วนตำบลให้บริการแก่ประชาชน

การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน หมายถึง การก่อสร้าง การปรับปรุง แก้ไข ซ่อมแซม เกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานต่าง ๆ ได้แก่ ถนน ระบบไฟฟ้า ระบบน้ำประปา

สภาพโครงสร้างพื้นฐาน หมายถึง การปฏิบัติหรือดำเนินการเพื่อสนองตอบตามความต้องการ โดยยึดหลักความเสมอภาค ความคุ้มค่า ความเพียงพอ ความต่อเนื่อง และความก้าวหน้า

แนวทางการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐาน หมายถึง การปรับปรุง หรือพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานในด้านการบริหารจัดการ การมีส่วนร่วมของประชาชน การกำหนดโครงการ/กิจกรรม

บทที่ 2

ปรัชญาบรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดจิก ตำบลกุดจิก อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารงานวิจัยแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นพื้นฐานและแนวทางในการศึกษา โดยจะนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

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

2.1 ความหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นจัดการปกครอง โดยดำเนินการกันเอง มีอำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่อย่างแท้จริง กล่าวคืออำนาจของหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีขอบเขตพอควร เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากมีอำนาจมากเกินไปไม่มีขอบเขต หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ก็จะกลายสภาพเป็นรัฐอธิปไตยเอง เป็นผลเสียต่อความมั่นคงของรัฐบาล อำนาจของท้องถิ่นมีขอบเขตที่แตกต่างกันออกไป ตามลักษณะความเจริญและความสามารถของประชาชนในท้องถิ่นนั้น ซึ่งหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะมีสิทธิตามกฎหมายที่จะดำเนินการปกครองตนเอง สิทธิตามกฎหมายสามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

- หน่วยการปกครองท้องถิ่นมีสิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่างๆ เองเพื่อประโยชน์ในการบริหารตามหน้าที่และเพื่อใช้บังคับประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ เช่น เทศบัญญัติข้อบัญญัติข้อบังคับ สุขาภิบาล เป็นต้น

- สิทธิที่เป็นหลักในการดำเนินการบริหารท้องถิ่น คืออำนาจในการกำหนดงบประมาณเพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยการปกครอง ท้องถิ่นนั้น ๆ

ทั้งนี้หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะองค์กรที่จำเป็นในการบริหารและการปกครองตนเองจัดแบ่งเป็นสองฝ่ายคือองค์การฝ่ายบริหารและองค์การฝ่ายนิติบัญญัติ เช่น การปกครองท้องถิ่นแบบองค์การบริหารส่วนตำบลจะมีคณะผู้บริหารเป็นฝ่ายบริหาร และสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ

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

2.2 ความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความสำคัญหลายประการต่อการพัฒนาประเทศ ดังนี้

- การปกครองท้องถิ่นคือรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย (Basic Democracy) เพราะการปกครองท้องถิ่นจะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ให้ประชาชนรู้สึกว่าคุณมีความเกี่ยวข้องกับส่วนได้ส่วนเสียในการปกครอง การบริหารท้องถิ่นเกิดความรับผิดชอบ และหวงแหนต่อประโยชน์อันพึงมีต่อท้องถิ่นที่ตนอยู่อาศัย อันจะนำมาซึ่งความศรัทธาเลื่อมใสในระบบการปกครองระบอบประชาธิปไตยในที่สุด โดยประชาชนจะมีโอกาสเลือกตั้งฝ่ายนิติบัญญัติฝ่ายบริหารการเลือกตั้งจะเป็นการฝึกฝนให้ประชาชนใช้ดุลพินิจเลือกผู้แทนที่เหมาะสม สำหรับผู้ที่ได้รับเลือกตั้งเข้าไปบริหารกิจการของท้องถิ่น นับได้ว่าเป็นผู้นำในท้องถิ่นจะได้ใช้ความรู้ความสามารถบริหารงานท้องถิ่น เกิดความคุ้นเคยมีความชำนาญในการใช้สิทธิและหน้าที่ของพลเมือง ซึ่งจะนำไปสู่การมีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับชาติต่อไป
- การปกครองท้องถิ่นทำให้ประชาชนในท้องถิ่นรู้จักการปกครองตนเอง (Self Government) หัวใจของการปกครองระบอบประชาธิปไตยประการหนึ่งก็คือ การปกครองตนเองมิใช่เป็นการปกครองอันเกิดจากคำสั่งเบื้องบน การปกครองตนเอง คือการที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครอง ซึ่งผู้บริหารท้องถิ่นนอกจากจะได้รับเลือกตั้งมาเพื่อรับผิดชอบบริหารท้องถิ่น โดยอาศัยความร่วมมือร่วมใจจากประชาชนแล้ว ผู้บริหารท้องถิ่นจะต้องฟังเสียงประชาชนด้วยวิถีทางประชาธิปไตยต่างๆ เช่น เปิดโอกาสให้ประชาชนออกเสียงประชามติ ให้ประชาชนมีอำนาจถอดถอน ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความสำนึกในความสำคัญของตนต่อท้องถิ่นประชาชนจะมีส่วนร่วมรับรู้

ถึงอุปสรรคปัญหาและช่วยกัน แก้ไขปัญหาของท้องถิ่นของตน นอกจากนี้การปกครองตนเองในรูปของการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริงหรือการกระจายอำนาจไปในระดับต่ำสุด ซึ่งเป็นฐานสำคัญยิ่งของการพัฒนาระบบการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตย

- การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เนื่องจากความจำเป็นบางประการดังนี้
 - ภารกิจของรัฐบาลมีอยู่อย่างกว้างขวาง นับวันจะขยายเพิ่มขึ้น ซึ่งจะเห็นได้จากงบประมาณที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปีตามความเจริญเติบโตของบ้านเมือง
 - กิจการบางอย่างเป็นเรื่องเฉพาะท้องถิ่นนั้น ไม่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นอื่น และไม่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อประเทศโดยรวม จึงเป็นการสมควรที่จะให้ประชาชนในท้องถิ่นดำเนินการดังกล่าวเอง
- การปกครองท้องถิ่นสามารถสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพ เนื่องจากท้องถิ่นมีความแตกต่างกันไม่ว่าทางสภาพภูมิศาสตร์ ทรัพยากร ประชาชน ความต้องการและปัญหาข้อแตกต่างกันออกไป ผู้ที่ให้บริการหรือแก้ไขปัญหาให้ถูกต้องและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนก็ต้องเป็นผู้ที่รู้ถึงปัญหาและความต้องการของประชาชนเป็นอย่างดีการบริหารงานจึงจะเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ
- การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมืองการบริหารของประเทศในอนาคตผู้นำหน่วยการปกครองท้องถิ่นย่อมเรียนรู้ประสบการณ์ทางการเมือง การเลือกตั้ง การสนับสนุนจากประชาชนในท้องถิ่นย่อมเป็นพื้นฐานที่ดีต่ออนาคตทางการเมืองของตน และยังฝึกฝนทักษะทางการเมืองบริหารงานในท้องถิ่นอีกด้วย
- การปกครองท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวความคิดในการพัฒนาชนบท แบบพึ่งตนเอง การปกครองท้องถิ่นโดยยึดหลักการกระจายอำนาจ ทำให้เกิดการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเองทั้งทางการเมือง เศรษฐกิจและสังคม การดำเนินงานพัฒนาชนบท ที่ผ่านมายังมีอุปสรรคสำคัญประการหนึ่งคือการมีส่วนร่วมจากประชาชนในท้องถิ่นอย่างเต็มที่ ซึ่งการพัฒนาชนบทที่สัมฤทธิ์ผลนั้นจะต้องมาจากการริเริ่มช่วยตนเองของท้องถิ่นทำให้เกิดความร่วมมือร่วมแรงกัน โดยอาศัยโครงสร้างความเป็นอิสระในการปกครองตนเอง (อนันต์ อนันตกุล, 2521)

2.3 วัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีวัตถุประสงค์ในการพัฒนาประเทศหลายประการดังนี้

- ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดว่าในการบริหารประเทศ จะต้องอาศัยเงินงบประมาณเป็นหลักหากเงินงบประมาณจำกัดภารกิจที่จะต้องบริการให้กับชุมชนต่างๆ อาจไม่เพียงพอ ดังนั้น หากจัดให้มีการปกครองท้องถิ่น หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ ก็สามารถมีงบประมาณของตนเองเพียงพอที่จะดำเนินการสร้างสรรค์ความเจริญให้กับท้องถิ่นได้
- เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เนื่องจากประเทศมีขนาดกว้างใหญ่ ความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมมีความแตกต่างกัน การรอรับบริการจากรัฐบาลแต่อย่างเดียวอาจไม่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงและล่าช้า หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้บริหารจึงจะสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้
- เพื่อความประหยัด โดยที่ท้องถิ่นแต่ละแห่งมีความแตกต่างกัน สภาพความเป็นอยู่ของประชาชนก็ต่างไปด้วย การจัดตั้งหน่วยปกครองท้องถิ่นขึ้นจึงมีความจำเป็น โดยให้อำนาจหน่วยการปกครองท้องถิ่นจัด เก็บภาษีอากร

ซึ่งเป็นวิธีการหารายได้ให้กับท้องถิ่นเพื่อนำ ไปใช้ในการบริหารกิจการของท้องถิ่น ทำให้ประหยัดเงินงบประมาณของรัฐบาลที่จะต้องจ่ายให้กับท้องถิ่นทั่วประเทศเป็นอันมาก และแม้จะมีการจัดสรรเงินงบประมาณจากรัฐบาลไปให้บ้างแต่ก็มีเงื่อนไขที่กำหนดไว้อย่างรอบคอบ

- เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษาการปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชน จากการที่การปกครองท้องถิ่นเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง โดยการสมัครรับเลือกตั้งเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นเลือกเข้าไปทำหน้าที่ฝ่ายบริหาร หรือฝ่ายนิติบัญญัติการปฏิบัติหน้าที่ที่แตกต่างกันนี้ มีส่วนในการส่งเสริมการเรียนรู้ถึงกระบวนการปกครองระบอบประชาธิปไตยในระดับชาติได้เป็นอย่างดี (ชวงส์ ฉายะบุตร, 2539)

2.4 หน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ในการพัฒนาประเทศหลายประการ ดังนี้

- ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ทั้งทางด้านการเงิน ตัวบุคคล ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ
- เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง

- เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษาการปกครองระบบประชาธิปไตยแก่ประชาชน (ชูวงศ์ ฉายะบุตร, 2539)

2.5 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

จากการศึกษางานวิจัยของ อัจฉรา สมสวย (2545) ได้สรุปความหมาย และลักษณะของความพึงพอใจไว้ดังนี้

2.5.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจในองค์ประกอบ และสิ่งจูงใจด้านต่าง ๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการได้ โดยแสดงออกจากพฤติกรรม เช่น สายตา คำพูดลักษณะท่าทาง เป็นต้น

2.5.2 ลักษณะของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นผ่านการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด เป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่แสดงออกมาในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้

นอกจากนี้ความพึงพอใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะถูกกำหนดจากความรู้สึกของแต่ละบุคคล โดยจากการพิจารณาความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและผลตอบแทนที่เขามีความรู้สึกว่าเขาควรจะได้รับแล้วถ้าหากผลตอบแทนที่ได้รับจริงมากกว่าผลตอบแทนที่เขาคาดว่าจะได้รับย่อมจะก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้น ซึ่งความพอใจจะมากหรือน้อยหรือไม่พึงพอใจนั้นขึ้นอยู่กับความยุติธรรมของผลตอบแทน

John D. Millett (1951) ได้ศึกษาการให้บริการของรัฐ โดยกล่าวไว้ว่าการบริการเป็นหน้าที่หลักสำคัญในการบริการงานในภาครัฐ โดยเฉพาะงานที่จะต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชน โดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery Service) ให้แก่ผู้รับบริการ กล่าวคือ คุณค่าประการแรกของการบริการงานรัฐกิจทั้งหมดคือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจซึ่งมีลักษณะสำคัญ 5 ประการคือการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equivalent Service) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely Service) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service)

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ สัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการบริหารงานราชการ โดยเกี่ยวข้องกับทัศนคติของคนที่เกิดจาก ประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปใช้บริการในสถานบริการนั้น และประสบการณ์นั้น ได้เป็นไป ตามความคาดหวังของผู้รับบริการมากน้อยเพียงใด (สมิต สัจฉกร, 2546)

2.5.3 เกณฑ์ในการพิจารณาคูณภาพของบริการ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคูณภาพการบริการดังนี้

- รูปธรรม (Tangible) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพของการบริการที่ผู้รับบริการ ได้รับ ทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของบริการดังกล่าวได้
- ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ผู้รับบริการเล็งเห็นถึงความสม่ำเสมอ และ ความถูกต้องในการให้บริการ รวมทั้งประสิทธิภาพของพนักงานที่ให้บริการ
- การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ผู้ใช้บริการจะคำนึงถึง เวลาและความสามารถในการแก้ไขปัญหาของผู้ให้บริการว่า ตรงจุดหรือดีกว่า ตามที่ผู้รับบริการต้องการหรือไม่
- ความมั่นใจได้ (Assurance) หมายถึง ผู้รับบริการจะมองถึงความรู้ ความชำนาญ หรือความสามารถของบุคลากร ซึ่งเป็นผลที่จะสร้างความมั่นใจ รวมทั้งความ ไว้วางใจในกาบริการนั้น
- ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) หมายถึง ผู้รับบริการจะพิจารณา ถึงความสะดวกด้านเวลา สถานที่ ท่าเลที่ตั้ง ตลอดจนความพยายามของ พนักงานที่จะเข้าใจถึงความต้องการของผู้บริการรวมทั้งความสนใจในการ ตอบสนองความต้องการดังกล่าว

2.5.4 การวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้น จะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการ ให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกรของผู้มารับบริการของแต่ละบุคคล หากจะวัด ความพึงพอใจในการใช้บริการสามารถทำได้หลายวิธีดังนี้ เช่น การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และการสังเกต

- การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กัน แพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการขอ ความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการ สามารถแสดงความคิดเห็นลงใน แบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบ หรือเป็นคำตอบอิสระ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น

- การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะช่วยให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง
- การสังเกต เป็นวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรับบริการ และหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น ผู้วิจัยจะต้องกระทำอย่างจริงจัง และมีแบบแผนที่แน่นอน

ชานันท์ ถ้ำคู่ (2545) ได้กล่าวไว้ว่าความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้สามารถเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งลักษณะทั่วไปมีดังนี้

- ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจา เป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัวการตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่น และสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การเรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันไป ในสถานการณ์การบริการก็เป็นเช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการหรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่างๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ
- ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์บริการก่อนที่ประชาชนจะมาใช้บริการ

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จรรยา เจียมหาทรัพย์ (2545) ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการของห้างคาร์ฟูร์ สาขาเชียงใหม่ พบว่า ก่อนการรับบริการลูกค้าส่วนใหญ่มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก เกี่ยวกับ ปัจจัยด้านความสะดวก และความปลอดภัยของที่จอดรถ ชื่อเสียงของห้าง และความน่าเชื่อถือของสินค้าราคาพิเศษที่โฆษณา ความพึงพอใจของลูกค้าในขณะที่รับบริการ พบว่าลูกค้าที่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ราคา และสถานที่ และมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางในปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ความพึงพอใจของลูกค้าหลังรับบริการแล้วพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ในปัจจัยด้านสถานที่และมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ราคา การส่งเสริมการตลาดและความคุ้มค่าของเงินหลังจากที่ได้รับบริการครบถ้วนแล้ว

บุญเลิศ บุญอุปกรณ์ (2546) จากการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ต่อผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่ในแต่ละด้าน คือ คุณสมบัติของผู้บริหารในระดับมาก พึงพอใจด้านการปฏิบัติตามนโยบาย และด้านผลงานของผู้บริหารในระดับปานกลาง ทั้งนี้ยังพบว่าปัจจัยส่วนตัวของประชาชน ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา และภูมิฐานะ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจผู้บริหาร และประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะคือ เทศบาลควรสร้างกิจกรรมการให้ความรู้กิจกรรม การมีส่วนร่วมทางการเมืองให้แก่ประชาชนให้เหมาะสมกับปัจจัยส่วนบุคคล

สุรัช รัชตประทาน (2546) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภีผลการศึกษาพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก ทั้งในด้านการปฏิบัติงาน การปฏิบัติตน การพูดจา มารยาท และการให้คำแนะนำปรึกษาของเจ้าหน้าที่ ความสะดวกในการติดต่อ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถให้บริการด้วยความเต็มใจและเป็นมิตร แนะนำ/ให้ข้อมูล/ให้ความรู้อย่างชัดเจน ให้บริการตามลำดับก่อนหลังและมีความรวดเร็วในการให้บริการ เจ้าหน้าที่กระตือรือร้น ตั้งใจทำงานบริการได้ถูกต้องครบถ้วนไม่ผิดพลาดสามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว การทำงานมีความยุติธรรม น่าเชื่อถือ เป็นไปด้วยความโปร่งใส สุจริต สามารถตรวจสอบได้ และการขยายเวลาการบริการเป็นเวลา 08.00 – 18.00 น. ส่วนด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่และบริเวณโดยรอบมีความสะดวกสบาย ขั้นตอนในการรับบริการ ระยะเวลาในการรับบริการ กฎระเบียบที่ใช้ค่าธรรมเนียมที่ชำระ ในขณะที่ด้านอัตราค่าสิ่งเจ้าหน้าที่ และการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ประชาชน ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง นอกจากนี้ผลการศึกษามีข้อเสนอแนะคือ ควรนำระบบเทคโนโลยีสมัยใหม่มาช่วยในการบริการประชาชน จัดระเบียบการทำงานให้มีความถูกต้องชัดเจน ตลอดจนพัฒนาเจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายให้ทำงานทดแทนกันได้ปรับปรุงระบบการบริการประชาชนให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ยุติธรรมมากขึ้น แก้ไขระเบียบ กฎหมาย ขั้นตอนต่างๆ ที่มีความล้าสมัยซ้ำซ้อน พัฒนาความรู้ความสามารถ และทักษะต่างๆ แก่เจ้าหน้าที่ในด้านการให้บริการแก่ประชาชน และปลูกจิตสำนึกของการเป็นผู้ให้บริการ มีการประเมินและติดตามผลงานของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ สร้างขวัญกำลังใจ และทัศนคติของเจ้าหน้าที่เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจเมื่อมารับบริการ

วัชรภรณ์ จันทร์พุฒิพงษ์ (2546) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการสวนสาธารณะอุทยานสวรรค์จังหวัดนครสวรรค์เพื่อการออกกำลังกาย และพักผ่อนหย่อนใจผลการศึกษาพบว่าประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อการจัด บริการสวนสาธารณะโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยประชาชนที่มีเพศและโรคประจำตัวต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัด บริการส่วน

สาธารณะโดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่ประชาชนที่มีอายุอาชีพ และรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสวนสาธารณะโดยรวมแตกต่างกัน

วรรณช บวรนนทเดช (2546) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของหน่วยบริการปทุมภูมิเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ในด้านบริการหลักการให้คำปรึกษา และบริการก่อนกลับบ้านปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อบริการ ได้แก่ ระดับการศึกษา รายได้ และเขตที่อยู่อาศัยของประชาชนที่มารับบริการ และได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือ หน่วยงานควรกำหนดมาตรฐานบริการให้เหมาะสมกับพื้นที่มีการนิเทศติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เน้นบริการเชิงรุกเข้าสู่ชุมชน ด้านการส่งต่อ/เยี่ยมบ้าน และด้านกิจกรรมในชุมชน

กิตติธัช อิมวัฒน์กุล (2553) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาทำให้ทราบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านโครงสร้างพื้นฐานทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านถนน ด้านไฟฟ้าแสงสว่าง และด้านประปา อีกทั้ง ระดับความพึงพอใจ ของประชาชนของแต่ละตำบลในเขตอำเภอ โนนไทย จังหวัดนครราชสีมา รวมถึงข้อเสนอแนะ ต่างๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานให้มี ประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน

สุพมิตร กอบบัวกลาง (2553) ศึกษาความพึงพอใจต่องานไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่าระดับความพึงพอใจและประเมินผลความพึงพอใจ ของประชาชนที่ใช้ บริการด้านงานไฟฟ้าสาธารณะแสงสว่าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาความพึงพอใจ ประกอบด้วยประชากรที่อยู่ในพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย จำนวน 11 หมู่บ้าน ภาพรวมของการให้บริการไฟฟ้าสาธารณะ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานไฟฟ้าสาธารณะ อยู่ใน ระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจต่องานไฟฟ้า สาธารณะในระดับมาก ได้แก่ การซ่อมแซม แก้ไข และการให้บริการงานไฟฟ้าสาธารณะ ณ จุดติดตั้งถนนสายหลัก และมีคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจต่องานไฟฟ้าสาธารณะน้อยที่สุด คือ การให้บริการงานไฟฟ้าสาธารณะ ณ จุดติดตั้งถนนสายหลัก

สุกัญญา มิแก้ว (2554) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เขตอำเภอท่าซนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ประชาชนโดยภาพรวมและรายด้านมีความพึงพอใจในการใช้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้

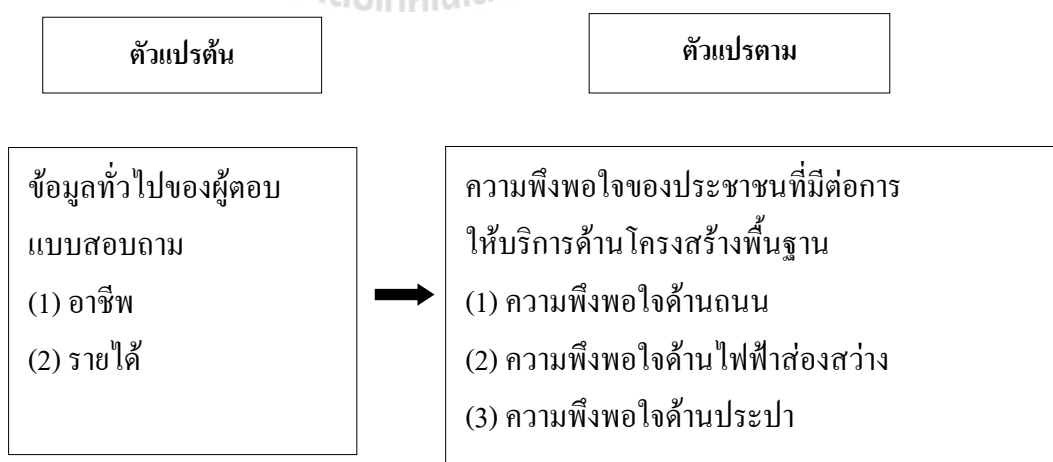
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านอาคาร/สถานที่ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านกระบวนการการให้บริการ

ปัญญา ผันตอนดู (2555) ได้ศึกษาความพึงพอใจการก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนนในตำบลหินลาด ได้ใช้แบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลความพึงพอใจในด้านข้อมูลการให้บริการ, การอำนวยความสะดวก, การบำรุงรักษาคุณภาพของถนน, การจัดการก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนน, ความปลอดภัย และการมีส่วนร่วมของประชาชน ผลการวิเคราะห์พบว่าความพึงพอใจด้านการจัดการก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนน อยู่ในระดับมาก ในขณะที่ความพึงพอใจด้านอื่นๆอยู่ในระดับปานกลาง

วาทีตต์ เรียมริมมะคัน (2556) ได้ศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านไฟฟ้าสาธารณะสูงที่สุด รองลงมาเป็นด้านถนน ด้านน้ำประปา และด้านทางระบายน้ำมีความพึงพอใจต่ำที่สุด ด้านถนนมีความพึงพอใจเกี่ยวกับความเพียงพอของ ถนนกับความจำเป็นในการสัญจรสูงที่สุด ด้านน้ำประปามีความพึงพอใจเกี่ยวกับขนาดท่อส่ง น้ำประปามีความเหมาะสมสูงที่สุด ด้านไฟฟ้าสาธารณะมีความพึงพอใจเกี่ยวกับจุดติดตั้งไฟฟ้า สาธารณะมีความเหมาะสมสูงที่สุด ด้านทางระบายน้ำมีความพึงพอใจเกี่ยวกับประเภทของทาง ระบายน้ำมีความเหมาะสมสูงที่สุด

2.7 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิด ซึ่งจะนำมาประยุกต์ใช้กับงานวิจัยในครั้งนี้ดังแสดงในรูปที่ 2.1 ดังนี้



รูปที่ 2.1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

2.8 ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดจิก

ประวัติความเป็นมา

ตามคำบอกเล่าต่อ ๆ กันมาก่อนที่จะเป็นตำบลกุดจิกนั้น ได้มีลำคลอง น้อยใหญ่ไหลผ่านท้องที่อำเภอสูงเนิน และบรรดาลำคลองเหล่านี้ ยังมีคลองๆ หนึ่งที่แยกมาจากคลองอื่นๆ ไหลคดเคี้ยวไปมาผ่านหมู่บ้านต่าง ๆ และมาสิ้นสุดอยู่ตรงต้นไม้ใหญ่ต้นหนึ่ง ด้วยความอุดมสมบูรณ์ในท้องที่ ก็ได้มีชาวบ้านย้ายมาจากถิ่นอื่นมาตั้งบ้านเรือนอยู่ และมีบ้านเรือนเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ จนกลายเป็นหมู่บ้าน และที่ตั้งชื่อหมู่บ้านนี้ว่า “บ้านกุดจิก” ซึ่งเรียกตามคลองนี้สิ้นสุดลง หรือที่ชาวบ้านเรียก “ตะกุด” และมีต้นจิกอยู่ ต่อมาหมู่บ้านนี้ก็เจริญขึ้นเรื่อย ๆ จนกลายเป็นตำบล “กุดจิก” ซึ่งพื้นที่ตำบลเป็นที่ราบ มีพื้นที่ติดกับตำบลโคราช ปราสาทเมืองแขก (อาณาจักรศรีจนาปุระเดิม) มีการค้นพบโครงกระดูก ถ้วยชาม ดาบ ของโบราณ ตามคำบอกเล่าคนรุ่นเก่า และบริเวณดังกล่าวเป็นสนามนักรบโบราณ ต่อมาได้แยก หมู่ที่ 1 และหมู่ที่ 2 เป็นสุขาภิบาลกุดจิก และปัจจุบันได้รับการเปลี่ยนแปลงฐานะจากสุขาภิบาลเป็นเทศบาล ตามพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542 เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2542 และที่เหลืออีก 4 หมู่บ้าน ซึ่งเป็นสภาตำบลเดิม ต่อมาได้รับการยกฐานะจากสภาตำบลเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลกุดจิกเมื่อวันที่ 14 ธันวาคม พ.ศ. 2542

สภาพทั่วไป

ทำเลที่ตั้งตำบล

ตำบลกุดจิกเป็น 1 ใน 11 ตำบลในเขตอำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา มีอาณาเขตพื้นที่อยู่ติดกันท้องถิ่นใกล้เคียง ดังนี้

ทิศเหนือจรด ตำบลไค้ยาง อำเภอสูงเนิน และตำบลโป่งแดง อำเภอขามทะเลสอ จังหวัดนครราชสีมา

ทิศตะวันออก จรด ตำบลโคกกรวด อำเภอสูงเนินนครราชสีมา

ทิศตะวันตก จรด เทศบาลกุดจิก อำเภอสูงเนิน และอำเภอสูงเนิน

ทิศใต้ จรด ตำบลสูงเนิน และตำบลนากลาง อำเภอสูงเนิน

โดยตำบลกุดจิกอยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา ไปทางทิศเหนือเป็นระยะทางประมาณ 7 กิโลเมตร

เขตปกครอง

รวม 4 หมู่บ้าน คือ

หมู่ที่ 3 บ้านสลักไค้ ผู้ปกครอง นางสาววิไลลักษณ์ ธีระภาพร ผู้ใหญ่บ้าน

หมู่ที่ 4 บ้านขาม ผู้ปกครอง นายสมบัติ ถีสุงเนิน กำนัน
หมู่ที่ 5 บ้านสลักไค ผู้ปกครอง นางสมควร คณิตศิลป์ ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 6 บ้านโนนตะโก ผู้ปกครอง นางวันเพ็ญ น้อมสูงเนิน ผู้ใหญ่บ้าน

เนื้อที่

ตำบลกุดจิก มีพื้นที่ตำบลตามประกาศกระทรวงมหาดไทย ประมาณ 3,969 ไร่ หรือ 6.35 ตารางกิโลเมตร เป็นเขตปกครององค์การบริหารส่วนตำบลกุดจิก ประมาณ 3,969 ไร่ หรือ 6.35 ตารางกิโลเมตร เป็นตำบลที่มีขนาดเล็ก โดยมีเนื้อที่แยกเป็นรายหมู่บ้านดังนี้

ตารางที่ 2.1 พื้นที่ในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดจิก

หมู่ที่	บ้าน	เนื้อที่ (ไร่)	อันดับ
3	บ้านสลักไค	980	2
4	บ้านขาม	950	3
5	บ้านสลักไค	870	4
6	บ้านโนนตะโก	1,169	1
ยอดรวม 4 หมู่		3,969	

ตารางที่ 2.2 การใช้ที่ดินเขตการดูแลปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดจิก

ลำดับที่	ประเภทการใช้ที่ดิน	พื้นที่ (ไร่)	ร้อยละ
1	ที่พักอาศัย	1,225	30.86
2	เกษตรกรรม	2,462	62.03
3	สถานศึกษา	31	0.78
4	ศาสนาสถาน	25	0.63
5	สถานที่ราชการ	.57	0.014
6	อื่น	225.43	5.680
รวม		3,969	100

ข้อมูลพื้นฐาน

เขตปกครอง รวม 4 หมู่บ้าน คือ

หมู่ที่ 3 บ้านสลักไค ผู้ปกครอง นางสาววิไลลักษณ์ ถิระภาพร ผู้ใหญ่บ้าน

หมู่ที่ 4 บ้านขาม ผู้ปกครอง นายสมบัติ ถีสุงเนิน กำนัน

หมู่ที่ 5 บ้านสลักไค ผู้ปกครอง นางสมควร คณิตศิลป์ ผู้ใหญ่บ้าน

หมู่ที่ 6 บ้านโนนตะโก ผู้ปกครอง นางวันเพ็ญ น้อมสูงเนิน ผู้ใหญ่บ้าน

ประชากร

จำนวนประชากรและความหนาแน่นประชากร ณ เดือน พฤษภาคม 2557 จำนวนประชากรทั้งสิ้น 2,312 คน จำแนกเป็น ชาย 1,113 คน หญิง 1,199 คน มีสัญชาติไทยร้อยละ 100 มีความหนาแน่นเฉลี่ย 364 คนต่อตารางกิโลเมตร จำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 821 ครัวเรือน

ตารางที่ 2.3 จำนวนประชากรเขตการดูแลปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดจิก

หมู่ที่	บ้าน	2557 (ณ เดือน พฤษภาคม 2557)			
		ชาย	หญิง	รวม	ครัวเรือน
3	บ้านสลักไค	343	385	728	263
4	บ้านขาม	232	216	448	167
5	บ้านสลักไค	307	327	634	214
6	บ้านโนนตะโก	231	271	502	177
รวมทั้งสิ้น		1,113	1,199	2,312	821

(ข้อมูลการสำรวจ จปฐ. ปี 57)

ตารางที่ 2.4 รายได้เฉลี่ยแต่ละหมู่บ้านเขตการดูแลปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดจิก

หมู่ที่	บ้าน	จำนวน(บาท/คน/ปี)
3	บ้านสลักไค	60,113.34
4	บ้านขาม	44,346.65
5	บ้านสลักไค	43,778.68
6	บ้านโนนตะโก	58,967.54
รวม	ทั้ง 4 หมู่บ้าน	52,018.54

การศาสนา

ประชาชนในตำบลกุดจิก จะนับถือศาสนาพุทธ โดยมีศาสนสถาน 2 แห่ง คือ

1. วัดบ้านสลักไค ตั้งอยู่ที่บ้านสลักไค หมู่ที่ 5
2. วัดสันติสีลาราม ตั้งอยู่ที่ บ้านขาม หมู่ที่ 4

ระบบสาธารณูปโภค

1. การโทรคมนาคม ผู้โทรศัพท์สาธารณะ จำนวน 5 ตู้

2. การไฟฟ้า

เขตตำบลกุดจิก เป็นชุมชนกึ่งเมืองกึ่งชนบท ระบบการไฟฟ้าขยายทั่วถึงทั้งตำบลประชากรมีไฟฟ้าใช้ครบทุกครัวเรือนทำให้ประชาชนมีสิ่งอำนวยความสะดวก คือมีเครื่องใช้ไฟฟ้าต่าง ๆ ครบทุกครัวเรือน

3. ระบบประปา

ประชาชนในตำบลกุดจิก ส่วนใหญ่ได้รับการบริการด้านการประปาจากประปาหมู่บ้านเป็นจำนวนประมาณ 821 ครัวเรือน รวมถึงการให้บริการนอกเขตพื้นที่อื่นอีกประมาณ 40 ครัวเรือน

การศึกษา

ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลกุดจิก มีโรงเรียนในพื้นที่ระดับประถมศึกษาจำนวน 1 แห่งคือ โรงเรียนบ้านสลักไค ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่หมู่ที่ 3 และ โรงเรียนระดับมัธยมศึกษา จำนวน 1 แห่ง คือโรงเรียนกุดจิกวิทยาตั้งอยู่ในเขตพื้นที่หมู่ที่ 4

มีศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลกุดจิก จำนวน 1 แห่ง มีจำนวนเด็กเล็กที่เข้าเรียนในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลกุดจิก จำนวน 40 คน

ศูนย์การเรียนรู้ชุมชนตำบลกุดจิก มีศูนย์การเรียนนอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย จำนวน 1 แห่ง ตั้งอยู่ที่หมู่ที่ 5

การสาธารณสุข ตำบลกุดจิก มีโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลกุดจิก 1 แห่ง ตั้งอยู่ในเขตเทศบาลตำบลกุดจิก โดยให้บริการ ทั้งตำบลซึ่งได้ให้บริการทางด้านสาธารณสุขในเขตตำบลกุดจิก

ประชากร

จำนวนประชากรและความหนาแน่นประชากร ข้อมูลสำนักงานทะเบียนอำเภอสูงเนิน ณ เดือน พฤษภาคม 2557 จำนวนประชากรทั้งสิ้น 2,312 คน จำแนกเป็น ชาย 1,113 คน หญิง 1,199 คน มีสัญชาติไทยร้อยละ 100 มีความหนาแน่นเฉลี่ย 364 คน ต่อตารางกิโลเมตร จำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 821 ครัวเรือน

ตารางที่ 2.5 ประชากรเขตการดูแลปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลกุฉินทิม ปี 2555-2557

หมู่ที่	บ้าน	2555			2556			2557			
		ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ครัวเรือน
3	บ้านสลักได	341	377	718	341	388	729	343	385	728	263
4	บ้านขาม	225	221	446	221	218	439	232	216	448	167
5	บ้านสลักได	311	329	640	308	327	635	307	327	634	214
6	บ้านโนนตะโก	226	273	499	230	271	501	231	271	502	177
รวมทั้งสิ้น		1,103	1,200	2,303	1,100	1,204	2,304	1,113	1,199	2,312	821

เส้นทางคมนาคม

- เส้นทางหลักในหมู่บ้านและตำบล เป็นถนนลาดยาง และถนน คสล.
- เส้นทางซอยของหมู่บ้านในตำบลเป็นถนนดิน ประมาณร้อยละ 17 ถนนภายในหมู่บ้านในตำบล

ตารางที่ 2.6 เส้นทางคมนาคมเขตการดูแลปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลกุฉินทิม

หมู่ที่	ถนน ลาดยาง.			ถนน คสล.			ถนน หินคลุก , ลูกรัง		
	จำนวน เส้น	ระยะทาง (กม.)	คิดเป็นพื้นที่ (ตร.ม.)	จำนวน เส้น	ระยะทาง (กม.)	คิดเป็นพื้นที่ (ตร.ม.)	จำนวน เส้น	ระยะทาง (กม.)	คิดเป็น พื้นที่(ตร. ม.)
3	2	1,700	20,400	10	1,762	70,480	1	700	4,200
4	2	2,250	27,000	6	2,208	66,240	1	1,000	6,000
5	4	1,650	39,600	10	2,404	120,200	1	700	4,200
6	1	400	2,400	7	2,619	91,665	3	5,160	92,880
รวม	9	6,000	324,000	33	9,053	1,493,745	6	8,160	293,760

ตารางที่ 2.7 ถนนดิน ทางเท้า ระบบระบายน้ำขององค์การบริหารส่วนตำบลกุฉินท

หมู่ที่	ถนนดิน.			ทางเท้า.			ระบบระบายน้ำ		
	จำนวน เส้น	ระยะทาง (กม.)	คิดเป็นพื้นที่ (ตร.ม.)	จำนวน เส้น	ระยะทาง (กม.)	คิดเป็น พื้นที่(ตร. ม.)	จำนวน เส้น	ระยะทาง (กม.)	คิดเป็นพื้นที่ (ตร.ม.)
3							2	860	1,720
4							4	750	3,000
5							3	740	2,220
6	1	2,000	10,000				1	500	500
รวม							10	2,850	28,500

ตารางที่ 2.8 แหล่งน้ำเขตการดูแลปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลกุฉินท

หมู่	ประเภทแหล่งน้ำ							หมายเหตุ
	ประปา	บ่อบาดาล	สระน้ำ	ฝาย	ทำนบ	บ่อน้ำ ตื้น	ห้วย/คลอง	
3		2	1	1	1	-	1	ใช้น้ำจากประปา หมู่บ้านแห่งนี้ ซึ่งสามารถ บริการได้ทั่วถึง
4		2	2	-	1	-	1	
5	1	2	3	1	-	-	2	
6		1	1	-	1	-	2	
รวม		7	7	2	3	-	6	

ตารางที่ 2.9 การใช้น้ำประปาเขตการดูแลปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลกุฉินท

หมู่ที่	บ้าน	ครัวเรือน	มีน้ำประปาใช้	ไม่มีน้ำประปา	หมายเหตุ
3	สลักไค	263	263	-	
4	ขาม	167	167	-	
5	สลักไค	214	214	-	
6	โนนตะโก	177	177	-	
รวม		821	821	-	

ตารางที่ 2.10 การใช้ไฟฟ้าในครัวเรือนเขตการดูแลปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลกุฉินชัย

หมู่ที่	บ้าน	ครัวเรือน	มีไฟฟ้า	ไม่มีไฟฟ้า	หมายเหตุ
3	สลักไค	263	263	-	
4	ขาม	167	167	-	
5	สลักไค	214	214	-	
6	โนนตะโก	177	177	-	
รวม		821	821	-	



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดจิก อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา มีวิธีในการดำเนินการวิจัยดังนี้

3.1 วิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีรูปแบบของการวิจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Research) ซึ่งมีวิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในรูปแบบของการสำรวจโดยการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือ เพื่อรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยกลุ่มเป้าหมายดังกล่าว ได้เน้นเฉพาะผู้ที่อาศัยอยู่เขตพื้นที่การปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดจิก ตำบลกุดจิก อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา เนื่องจากเป็นกลุ่มที่ได้ใช้เกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐาน ได้แก่ ด้านถนน ด้านไฟฟ้าส่องสว่าง และน้ำประปา โดยมีขั้นตอนของการดำเนินงานวิจัย ดังนี้

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

3.2 วิธีดำเนินการวิจัย

3.2.1 ประชากร

กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดจิก อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา คือ ผู้ที่อาศัยอยู่เขตพื้นที่การปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดจิก ตำบลกุดจิก อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา มีจำนวนประชากรรวม 2,312 คน (สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง, 2557)

3.2.2 ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง และการสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มเป้าหมายทราบจำนวนประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ 2,312 คน ทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างจากประชากร เพื่อให้ได้ตัวแทนที่ดีของประชากรเป้าหมายแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น ด้วยวิธีเฉพาะเจาะจง เนื่องจากเป็นประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่การปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดจิก ตำบลกุดจิก อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ได้จากการคำนวณด้วยสูตรของ Taro Yamane (Yamane, 1973 อ้างในธีรวุฒิ เอกะกุล, 2543) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดยที่ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

N = ขนาดของประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ (0.05)

แทนค่าสูตร
$$n = \frac{2,312}{1 + 2,312(0.05)^2} = 341.00 \text{ หรือ } 341 \text{ คน}$$

โดยที่ในการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างนั้นได้ให้ความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้เท่ากับ 0.05 ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำ 341 ตัวอย่าง

อย่างไรก็ตาม เพื่อให้ผลการศึกษาที่ได้รับจากกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มมาสามารถใช้อธิบายกลุ่มประชากรเป้าหมายได้อย่างถูกต้อง และเพื่อเป็นการเพิ่มความเที่ยงตรงของข้อสรุปที่จะได้รับจากตัวอย่าง จึงจำเป็นที่จะต้องมีการสุ่มตัวอย่างประชาชนอย่างเป็นสัดส่วน เพื่อจะได้เป็นการกระจาย

กลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมทั่วองค์การบริหารส่วนตำบลทุกจุด และไม่ให้มีการกระจุกตัวอยู่ในเขตพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่งมากเกินไป

3.2.3 สถานที่เก็บข้อมูล

ในการศึกษารั้งนี้ได้กำหนดสถานที่ทำการวิจัยเป็นพื้นที่ในเขตพื้นที่การปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลทุกจุด ตำบลทุกจุด อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา ระยะเวลาเก็บข้อมูล...เดือน กุมภาพันธ์ ถึง เมษายน 2558....

3.3 เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด แบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ ข้อมูลระดับความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐาน ได้แก่ ด้านถนน ด้านไฟฟ้าส่องสว่าง และน้ำประปา ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุกจุด ตำบลทุกจุด อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา

แบบสอบถามในส่วนที่ 2 มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (Close ended question) แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ตาม ลิเคิร์ต สเกลซึ่งแสดงถึงระดับปฏิบัติการในแต่ละข้อคำถาม มี 5 ระดับ ดังนี้ (เพ็ญแข แสงแก้ว, 2541)

ระดับคะแนน 5 ระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ระดับคะแนน 4 ระดับความพึงพอใจในระดับมาก

ระดับคะแนน 3 ระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ระดับคะแนน 2 ระดับความพึงพอใจในระดับน้อย

ระดับคะแนน 1 ระดับความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

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

$$\begin{aligned} \text{ช่วงความกว้างของข้อมูลในแต่ละชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

การกำหนดเกณฑ์ดังกล่าว ได้ความกว้างของชั้น เท่ากับ 0.8 สามารถนำมากำหนดเกณฑ์ โดยละเอียดมากยิ่งขึ้นในการอธิบายความหมายของระดับความพึงพอใจ ของกลุ่มตัวอย่าง ตามช่วงคะแนนดังนี้

- ช่วงคะแนน 4.21– 5.00 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
- ช่วงคะแนน 3.41– 4.20 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก
- ช่วงคะแนน 2.61– 3.40 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง
- ช่วงคะแนน 1.81 – 2.60 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจในระดับน้อย
- ช่วงคะแนน 1.00 – 1.80 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเป็นลักษณะแบบสอบถามที่เป็นแบบเปิด (Open ended question) เพื่อเปิดโอกาสให้กลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นที่เป็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเรื่องวิจัย อย่างเป็นอิสระ

3.4 การสร้างและหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ

1. ศึกษาค้นคว้าเอกสาร งานวิจัย และแนวคิดเกี่ยวกับงานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจ โครงสร้างพื้นฐาน ได้แก่ ด้านถนน ด้านไฟฟ้าส่องสว่าง และน้ำประปา ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดจิก ตำบลกุดจิก อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา
2. กำหนดกรอบและขอบเขตของแบบสอบถาม โดยให้มีความสอดคล้องกับ วัตถุประสงค์และสมมุติฐานของงานวิจัย โดยเรียงลำดับตามลักษณะของคำถามและ แยกเป็นหมวดหมู่ตามแนวคิดของงานวิจัย
3. สุ่มตัวอย่างเพื่อสัมภาษณ์กลุ่มประชาชนในพื้นที่ เพื่อให้ได้คำตอบในการนำมาเป็น แนวทางในการตั้งคำถามและการปรับปรุงคำถามในแบบสอบถามให้ถูกต้อง
4. สร้างแบบสอบถามตามกรอบและขอบเขตที่ได้ตั้งไว้ โดยมีแนวทางการตั้งคำถาม ตามที่ได้สรุปจากข้อที่ 3
5. นำแบบสอบถามไปปรึกษาผู้ทรงคุณวุฒิ ที่มีความเชี่ยวชาญในด้านที่เกี่ยวข้องกับการ วิจัยซึ่งมีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์ทางด้านเศรษฐศาสตร์ จำนวน 1 ท่าน ได้แก่ รองศาสตราจารย์ ดร.ขวัญกมล ดอนขวา เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของ เนื้อหาและข้อคำถามในแต่ละข้อให้เป็นไปตามจุดประสงค์ของงานวิจัยโดยการหาค่า ความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม หรือค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับ วัตถุประสงค์

6. สร้างแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปใช้จริงในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมาย

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยความพึงพอใจ โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดจิก เพื่อแก้ไข และปรับปรุงระบบการบริหารจัดการ โครงสร้างพื้นฐานในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลกุดจิก ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมทั้งข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative data) และข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative data) จากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data sources) และแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data sources) ดังต่อไปนี้

3.5.1 แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ เป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับด้านถนน ด้านไฟฟ้าส่องสว่าง และด้านน้ำประปา โดยเก็บรวบรวมจากเอกสาร และบทความ ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากหน่วยงานภาครัฐ และเอกชน อีกทั้งรวบรวมข้อมูลจากเว็บไซต์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

3.5.2 แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ เป็นข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากพื้นที่เป้าหมาย รวมทั้งสิ้น 341 คน โดยกลุ่มตัวอย่างเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตการปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดจิก ตำบลกุดจิก อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา

ทำการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) ทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างจากประชากร เพื่อให้ได้ตัวแทนที่ดีของประชากรเป้าหมาย

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดจิก อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา เป็นการวิเคราะห์เชิงปริมาณ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการออกแบบสอบถามตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ สรุปได้ดังนี้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 วิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 วิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ ค่าสถิติ F - test

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดจิก อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างรวมทั้งสิ้น 341 ตัวอย่างโดยผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปได้ ดังนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้าน โครงสร้างพื้นฐาน โดยแยกเป็นแต่ละด้านได้แก่ ด้านถนน ด้านไฟฟ้าส่องสว่าง และ ด้านน้ำประปา ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดจิก อำเภอสูงเนิน จังหวัด นครราชสีมา

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจรวมโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหาร ส่วนตำบลกุดจิก อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา ได้แก่ ระดับความพึงพอใจโดย ภาพรวม

4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเป็นลักษณะแบบสอบถามที่เป็นแบบเปิด (Open ended question) เพื่อเปิด โอกาสให้กลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นที่เป็น ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเรื่องวิจัยอย่างเป็นอิสระ

4.5 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 อาชีพแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดจิก อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

สมมติฐานที่ 2 รายได้ที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจด้าน โครงสร้างพื้นฐานของ องค์การบริหารส่วนตำบลกุดจิก อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามสามารถสรุปได้ดังตารางที่ 4.1 ดังนี้

ตารางที่ 4.1 ความถี่และร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

	ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ			
	ชาย	167	49.0
	หญิง	174	51.0
	รวม	341	100.0
อายุ			
	20-29 ปี	67	19.6
	30-39 ปี	68	19.9
	40-49 ปี	84	24.6
	50-59 ปี	43	12.6
	60 ปีขึ้นไป	79	23.2
	รวม	341	100.0
สถานภาพ			
	โสด	83	24.3
	สมรส	211	61.9
	หย่า	23	6.7
	หม้าย	24	7.0
	รวม	341	100.0
ระดับการศึกษา			
	ประถมศึกษา	84	24.6
	มัธยมศึกษาตอนต้น	32	9.4
	มัธยมศึกษาตอนปลาย	126	37.0
	อนุปริญญาตรี/เทียบเท่า	40	11.7
	ปริญญาตรี	54	15.8
	สูงกว่าปริญญาตรี	5	1.5
	รวม	341	100.0

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อาชีพ		
รับราชการ/พนักงานของรัฐ	38	11.1
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	12	3.5
พนักงานเอกชน	93	27.3
เกษตรกร	34	10.0
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	61	17.9
รับจ้างทั่วไป	59	17.3
ไม่ประกอบอาชีพ	44	12.9
รวม	341	100.0
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
น้อยกว่า 5,000 บาท	84	24.6
5,000-6,999 บาท	38	11.1
7,000-8,999 บาท	99	29.0
9,000-10,999 บาท	42	12.3
11,000-12,999 บาท	19	5.6
13,000 บาทขึ้นไป	58	17.0
รวม	341	100.0

ที่มา: จากการสำรวจปี พ.ศ. 2558 และจากการคำนวณ

จากตารางที่ 4.1 ผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ รายละเอียดดังต่อไปนี้

1) เพศ

จากผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชน 4 หมู่บ้านในพื้นที่การดูแลการปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดจิก ตำบลกุดจิก อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 341 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 51.0 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 49.0

2) อายุ

จากผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชน 4 หมู่บ้านในพื้นที่การดูแลการปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดจิก ตำบลกุดจิก อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 341 คน ที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับอายุ ส่วนใหญ่อายุ 40-49 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.6 รองลงมาอายุ 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 23.2 อายุ 30-39 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.9 อายุ 20-29 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.6 และ อายุ 30-39 ปี คิดเป็นร้อยละ 12.6 ตามลำดับ

3) สถานภาพ

จากผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชน 4 หมู่บ้านในพื้นที่การดูแลการปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดจิก ตำบลกุดจิก อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 341 คน ที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพ ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 61.9 รองลงมาสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 24.3 สถานภาพหม้าย คิดเป็นร้อยละ 7.0 และ สถานภาพหย่า คิดเป็นร้อยละ 6.7 ตามลำดับ

4) ระดับการศึกษา

จากผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชน 4 หมู่บ้านในพื้นที่การดูแลการปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดจิก ตำบลกุดจิก อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 341 คน ที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีระดับศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 37.0 รองลงมาระดับการศึกษาประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 24.6 ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 15.8 ระดับอนุปริญญาตรีหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 11.7 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 9.4 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 1.5 ตามลำดับ

5) อาชีพ

จากผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชน 4 หมู่บ้านในพื้นที่การดูแลการปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดจิก ตำบลกุดจิก อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 341 คน ที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 27.3 รองลงมาประกอบอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 17.9 ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 17.3 ไม่ประกอบอาชีพ คิดเป็นร้อยละ 12.9 ประกอบอาชีพรับราชการ/พนักงานของรัฐ คิดเป็นร้อยละ 11.1 ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 10.0 และพนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 3.5 ตามลำดับ

6) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

จากผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชน 4 หมู่บ้านในพื้นที่การดูแลการปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดจิก ตำบลกุดจิก อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา

จำนวน 341 คน ที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่วนใหญ่มีรายได้ 7,000-8,999 บาท คิดเป็นร้อยละ 29.0 รองลงมาได้มีรายได้ น้อยกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 24.6 มีรายได้ ตั้งแต่ 13,000 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 17.0 มีรายได้ 9,000-10,999 บาทขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 12.3 มีรายได้ 5,000-6,999 บาท คิดเป็นร้อยละ 11.1 และมีรายได้ 11,000-12,999 บาท คิดเป็นร้อยละ 5.6 ตามลำดับ

สรุป กลุ่มประชากรที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 51.0 โดยมีอายุตั้งแต่ 40 – 49 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 24.6 ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 61.9 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 37.0 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 27.3 และส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 7,000 – 8,999 บาท คิดเป็นร้อยละ 29.0

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัย ด้านระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดจิก อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา

4.2.1 โครงสร้างพื้นฐาน ด้านถนน

ผลการวิเคราะห์ตามปัจจัยความพึงพอใจ โครงสร้างพื้นฐานด้านถนนสามารถสรุปได้ดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจโครงสร้างพื้นฐานด้านถนน

ประเด็นคำถาม	\bar{X}	S.D	ความหมาย	ลำดับที่
ท่านได้รับความสะดวกในการใช้ถนนเพื่อสัญจรภายในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของ อบต.กุดจิก	3.51	0.818	มาก	1
ท่านมีความพึงพอใจในการช่วยเหลือเมื่อได้รับความเดือดร้อนในการใช้เส้นทาง	3.15	0.838	ปานกลาง	3
ท่านมีความพึงพอใจต่อสภาพการใช้งานของถนนในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของ อบต.กุดจิก	3.24	0.835	ปานกลาง	2
ท่านมีความพึงพอใจในการซ่อมแซมถนนหลังได้รับความเสียหาย	2.79	0.828	ปานกลาง	5
ท่านมีความพึงพอใจหลังการซ่อมแซมถนนเพียงใด	3.09	0.810	ปานกลาง	4
ภาพรวม	3.16	0.826	ปานกลาง	

ที่มา: จากการสำรวจปี พ.ศ. 2558 และจากการคำนวณ

จากตารางที่ 4.2 พบว่าประชาชน 4 หมู่บ้านในพื้นที่การดูแลการปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดจิก ตำบลกุดจิก อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 341 คน มีระดับความพึงพอใจโครงสร้างพื้นฐานด้านถนน ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้วยค่าเฉลี่ย 3.16 ความสะดวกในการใช้ถนนเพื่อสัญจรภายในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของ อบต.กุดจิก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.51 รองลงมาคือความพึงพอใจต่อสภาพการใช้งานของถนนในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของ อบต.กุดจิก ความพึงพอใจในการช่วยเหลือเมื่อได้รับความเดือดร้อนในการใช้เส้นทาง ความพึงพอใจหลังการซ่อมแซมถนน และความพึงพอใจในการซ่อมแซมถนนหลังได้รับความเสียหาย ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 3.15 3.09 และ 2.79 ตามลำดับ

4.2.2 โครงสร้างพื้นฐาน ด้านไฟฟ้าส่องสว่าง

ผลการวิเคราะห์ตามปัจจัยความพึงพอใจโครงสร้างพื้นฐานด้านไฟฟ้าส่องสว่างสามารถสรุปได้ดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจโครงสร้างพื้นฐานด้านไฟฟ้าส่องสว่าง

ประเด็นคำถาม	\bar{X}	<i>S.D</i>	ความหมาย	ลำดับที่
ไฟฟ้าสาธารณะหมู่บ้านของท่านมีความสว่างเพียงพอ	3.77	0.976	มาก	1
การติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะในหมู่บ้านของท่านมีความเหมาะสมเพียงใด	3.49	0.842	มาก	2
ไฟฟ้าสาธารณะในหมู่บ้านของท่านเกิดความชำรุดเสียหายเพียงใด	2.24	0.806	น้อย	5
เจ้าหน้าที่มีการดูแลซ่อมแซมไฟฟ้าที่ชำรุดในหมู่บ้านของท่านเพียงใด	3.48	0.978	มาก	3
การซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างภายในหมู่บ้านของท่านมีบริการที่ดีเพียงใด	3.41	0.968	มาก	4
ภาพรวม	3.28	0.914	ปานกลาง	

ที่มา: จากการสำรวจปี พ.ศ. 2558 และจากการคำนวณ

จากตารางที่ 4.3 พบว่าประชาชน 4 หมู่บ้านในพื้นที่การดูแลการปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดจิก ตำบลกุดจิก อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 341 คน มีระดับความพึงพอใจโครงสร้างพื้นฐานด้านไฟฟ้าส่องสว่าง ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้วยค่าเฉลี่ย

3.28 ไฟฟ้าสาธารณะหมู่บ้านมีความสว่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.77 รองลงมาคือการจัดตั้งไฟฟ้าสาธารณะในหมู่บ้านมีความเหมาะสม เจ้าหน้าที่ที่มีการดูแลซ่อมแซมไฟฟ้าที่ชำรุดในหมู่บ้าน การซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างภายในหมู่บ้าน และไฟฟ้าสาธารณะในหมู่บ้านเกิดความชำรุดเสียหายด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 3.48 3.41 และ 2.24 ตามลำดับ

4.2.3 โครงสร้างพื้นฐาน ด้านน้ำประปา

ผลการวิเคราะห์ตามปัจจัยความพึงพอใจโครงสร้างพื้นฐานด้านน้ำประปา สามารถสรุปได้ดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจโครงสร้างพื้นฐานด้านน้ำประปา

ประเด็นคำถาม	\bar{X}	S.D	ความหมาย	ลำดับที่
ความเพียงพอของการบริการจ่ายน้ำประปาภายในหมู่บ้านของท่านดีเพียงใด	1.95	0.969	น้อย	4
การให้บริการซ่อมแซม และปรับปรุงภายในหมู่บ้านของท่านมีความรวดเร็วเพียงใด	2.63	0.919	ปานกลาง	3
ราคาค่าบริการน้ำประปาภายในหมู่บ้านของท่านเหมาะสมเพียงใด	3.51	0.947	มาก	1
เจ้าหน้าที่จดหน่วยมิเตอร์น้ำประปาภายในหมู่บ้านของท่านมีความเที่ยงตรงเพียงใด	3.48	0.832	มาก	2
น้ำประปาภายในหมู่บ้านของท่านมีความสะอาดได้มาตรฐานเพียงใด	1.62	0.841	ควรปรับปรุง	5
น้ำประปาภายในหมู่บ้านของท่านมีคุณภาพในด้านสี กลิ่น และรส เป็นอย่างไร	1.51	0.635	ควรปรับปรุง	6
ภาพรวม	2.45	0.857	น้อย	

ที่มา: จากการสำรวจปี พ.ศ. 2558 และจากการคำนวณ

จากตารางที่ 4.4 พบว่าประชาชน 4 หมู่บ้านในพื้นที่การดูแลการปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดจิก ตำบลกุดจิก อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 341 คน มีระดับความพึงพอใจโครงสร้างพื้นฐานด้านน้ำประปา ภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ด้วยค่าเฉลี่ย 2.45 ราคาค่าบริการน้ำประปาภายในหมู่บ้านมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.51 รองลงมาคือเจ้าหน้าที่จดหน่วยมิเตอร์น้ำประปาภายในหมู่บ้านมีความเที่ยงตรง การให้บริการซ่อมแซม

ปรับปรุงน้ำประปาภายในหมู่บ้านมีความรวดเร็ว ความเพียงพอของการบริการจ่ายน้ำประปาภายในหมู่บ้าน น้ำประปาภายในหมู่บ้านมีความสะอาดได้มาตรฐาน และคุณภาพในด้านสี กลิ่น และรส น้ำประปาภายในหมู่บ้าน ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 2.63 1.95 1.62 และ 1.51 ตามลำดับ

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัย ด้านความพึงพอใจโดยภาพรวมของการให้บริการประชาชนด้านโครงสร้างพื้นฐาน ได้แก่ ด้านถนน ด้านไฟฟ้าส่องสว่าง และด้านน้ำประปา ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดจิก อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา

ผลการวิเคราะห์ตามปัจจัยความพึงพอใจโดยภาพรวมของการให้บริการประชาชนด้านโครงสร้างพื้นฐาน ได้แก่ ด้านถนน ด้านไฟฟ้าส่องสว่าง และด้านน้ำประปา ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดจิก อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา สามารถสรุปได้ดังนี้ตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจโครงสร้างพื้นฐานโดยภาพรวม

โครงสร้างพื้นฐาน	\bar{X}	S.D	ความหมาย	ลำดับที่
ด้านถนน	3.16	0.826	ปานกลาง	2
ด้านไฟฟ้าส่องสว่าง	3.28	0.914	ปานกลาง	1
ด้านน้ำประปา	2.45	0.857	น้อย	3
ภาพรวม	2.96	0.866	ปานกลาง	

ที่มา: จากการสำรวจปี พ.ศ. 2558 และจากการคำนวณ

จากตารางที่ 4.5 พบว่าประชาชน 4 หมู่บ้านในพื้นที่การดูแลการปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดจิก ตำบลกุดจิก อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 341 คน มีระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมของการให้บริการประชาชนด้านโครงสร้างพื้นฐาน ได้แก่ ด้านถนน ด้านไฟฟ้าส่องสว่าง และด้านน้ำประปา ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดจิก อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.96 โดยมีระดับความพึงพอใจโครงสร้างพื้นฐานด้านไฟฟ้าส่องสว่างมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 รองลงมาคือ โครงสร้างพื้นฐานด้านถนน อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16 และโครงสร้างพื้นฐานด้านน้ำประปา ระดับความพึงพอใจในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ 2.45

4.4 ปัญหาและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดจิก อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดจิก อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา ได้ดังตารางที่ 4.3.1

ตารางที่ 4.6 สรุปสาระสำคัญของข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดจิก อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา

โครงสร้างพื้นฐาน	ข้อเสนอแนะ
ด้านถนน	ถนนเป็นหลุมบ่อ ผิวจราจรไม่เรียบ ทำให้การสัญจรไม่สะดวก ควรมีการซ่อมบำรุงอยู่ตลอดเวลา มีสุนัขนอนอยู่บนถนนอาจทำให้เกิดอุบัติเหตุได้
ด้านไฟฟ้าส่องสว่าง	ไฟฟ้าแสงสว่างในบางจุดยังไม่มี และบางจุดมีแสงสว่างน้อย ในบางจุดที่มีบ้านสร้างใหม่ยังไม่มีไฟฟ้าแสงสว่างไปทั่วถึง
ด้านน้ำประปา	น้ำประปา มีกลิ่นเหม็น สกปรก มีตะกอน และใส่เดือนแดง ปลายทางน้ำไหลน้อยทำให้ไม่สามารถใช้น้ำได้

4.5 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการทดสอบสมมติฐาน

4.5.1 สมมติฐานที่ 1

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดจิก อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดจิก อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมาไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

H_1 : ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดจิก อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.7 ค่าสถิติเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้าน
โครงสร้างพื้นฐานด้านถนน ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดจิก อำเภอตามอาชีวะ

ความพึงพอใจของประชาชน	F	Sig.
ท่านได้รับความสะดวกในการใช้ถนนเพื่อสัญจรภายในเขตพื้นที่ความ รับผิดชอบของ อบต.กุดจิก	1.51	.173
ท่านมีความพึงพอใจในการช่วยเหลือเมื่อได้รับความเดือดร้อนในการ ใช้เส้นทาง	.65	.690
ท่านมีความพึงพอใจต่อสภาพการใช้งานของถนนในเขตพื้นที่ความ รับผิดชอบของ อบต.กุดจิก	1.53	.168
ท่านมีความพึงพอใจในการซ่อมแซมถนนหลังได้รับความเสียหาย	1.19	.312
ท่านมีความพึงพอใจหลังการซ่อมแซมถนนเพียงใด	.90	.495
ภาพรวม	1.16	.368

*Sig. < 0.05

จากตารางที่ 4.7 จากผลการเปรียบเทียบพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ
การให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านถนน ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดจิก อำเภอตาม
อาชีวะ พบว่าอำเภอตามภาพรวมและรายด้านมีค่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
หมายถึงแม้ว่าประชาชนจะประกอบอาชีพที่แตกต่างกัน แต่จะมีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการ
ให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านถนนขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดจิก อำเภอสูงเนิน
จังหวัดนครราชสีมา ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.8 ค่าสถิติเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้าน
โครงสร้างพื้นฐานด้านไฟฟ้าส่องสว่าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดจิก อำเภอ
ตามอาชีวะ

ความพึงพอใจของประชาชน	F	Sig.
ไฟฟ้าสาธารณะหมู่บ้านของท่านมีความสว่างเพียงพอ	1.41	.210
การติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะในหมู่บ้านของท่านมีความเหมาะสมเพียงใด	1.94	.074
ไฟฟ้าสาธารณะในหมู่บ้านของท่านเกิดความชำรุดเสียหายเพียงใด	.28	.948

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชน	F	Sig.
เจ้าหน้าที่มีการดูแลซ่อมแซมไฟฟ้าที่ชำรุดในหมู่บ้านของท่านเพียงใด	1.77	.104
การซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างภายในหมู่บ้านของท่านมีบริการที่ดีเพียงใด	.74	.621
ภาพรวม	1.23	.391

*Sig. < 0.05

จากตารางที่ 4.8 จากผลการเปรียบเทียบพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านไฟฟ้าส่องสว่าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดจิก จำแนกตามอาชีพ พบว่าจำแนกตามภาพรวมและรายด้านมีค่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หมายถึงแม้ว่าประชาชนจะประกอบอาชีพที่แตกต่างกัน แต่จะมีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านไฟฟ้าส่องสว่างขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดจิก อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.9 ค่าสถิติเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านน้ำประปา ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดจิก จำแนกตามอาชีพ

ความพึงพอใจของประชาชน	F	Sig.
ความเพียงพอของการบริการจ่ายน้ำประปาภายในหมู่บ้านของท่านดีเพียงใด	.80	.568
การให้บริการซ่อมแซม และปรับปรุง ภายในหมู่บ้านของท่านมีความรวดเร็วเพียงใด	.34	.915
ราคาค่าบริการน้ำประปาภายในหมู่บ้านของท่านเหมาะสมเพียงใด	1.60	.146
เจ้าหน้าที่จดหน่วยมิเตอร์น้ำประปาภายในหมู่บ้านของท่านมีความเที่ยงตรงเพียงใด	.54	.781
น้ำประปาภายในหมู่บ้านของท่านมีความสะอาดได้มาตรฐานเพียงใด	.69	.657
น้ำประปาภายในหมู่บ้านของท่านมีคุณภาพในด้านสี กลิ่น และรส เป็นอย่างไร	.53	.783
ภาพรวม	.75	.642

*Sig. < 0.05

จากตารางที่ 4.9 จากผลการเปรียบเทียบพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านน้ำประปา ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดจิก จำแนกตามอาชีพ พบว่าจำแนกตามภาพรวมและรายด้านมีค่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หมายถึงแม้ว่าประชาชนจะประกอบอาชีพที่แตกต่างกัน แต่จะมีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านน้ำประปา ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดจิก อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา ไม่แตกต่างกัน

4.5.2 สมมติฐานที่ 2

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดจิก อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดจิก อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมาไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

H_1 : ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดจิก อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.10 ค่าสถิติเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านถนน ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดจิก จำแนกตามรายได้

ความพึงพอใจของประชาชน	F	Sig.
ท่านได้รับความสะดวกในการใช้ถนนเพื่อสัญจรภายในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของ อบต.กุดจิก	.48	.788
ท่านมีความพึงพอใจในการช่วยเหลือเมื่อได้รับความเดือดร้อนในการใช้เส้นทาง	.42	.833
ท่านมีความพึงพอใจต่อสภาพการใช้งานของถนนในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของ อบต.กุดจิก	1.22	.300
ท่านมีความพึงพอใจในการซ่อมแซมถนนหลังได้รับความเสียหาย	1.58	.166
ท่านมีความพึงพอใจหลังการซ่อมแซมถนนเพียงใด	1.95	.085
ภาพรวม	1.13	.434

*Sig. < 0.05

จากตารางที่ 4.10 จากผลการเปรียบเทียบพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านถนน ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดจิก จำแนกตามรายได้ พบว่าจำแนกตามภาพรวมและรายด้านมีค่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หมายถึงแม้ว่าประชาชนจะมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน แต่จะมีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านถนน ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดจิก อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.11 ค่าสถิติเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านไฟฟ้าส่องสว่าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดจิก จำแนกตามรายได้

ความพึงพอใจของประชาชน	F	Sig.
ไฟฟ้าสาธารณะหมู่บ้านของท่านมีความสว่างเพียงพอ	1.73	.127
การติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะในหมู่บ้านของท่านมีความเหมาะสมเพียงใด	1.51	.185
ไฟฟ้าสาธารณะในหมู่บ้านของท่านเกิดความชำรุดเสียหายเพียงใด	.39	.854
เจ้าหน้าที่มีการดูแลซ่อมแซมไฟฟ้าที่ชำรุดในหมู่บ้านของท่านเพียงใด	2.03	.074
การซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างภายในหมู่บ้านของท่านมีบริการที่ดีเพียงใด	.42	.835
ภาพรวม	1.22	.415

*Sig. < 0.05

จากตารางที่ 4.11 จากผลการเปรียบเทียบพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านไฟฟ้าส่องสว่าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดจิก จำแนกตามรายได้ พบว่าจำแนกตามภาพรวมและรายด้านมีค่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หมายถึงแม้ว่าประชาชนจะมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน แต่จะมีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านไฟฟ้าส่องสว่างขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดจิก อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.12 ค่าสถิติเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านน้ำประปา ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดจิก จำแนกตามรายได้

ความพึงพอใจของประชาชน	F	Sig.
ความเพียงพอของการบริการจ่ายน้ำประปาภายในหมู่บ้านของท่านดีเพียงใด	.32	.899
การให้บริการซ่อมแซม และปรับปรุง ภายในหมู่บ้านของท่านมีความรวดเร็วเพียงใด	.46	.81
ราคาค่าบริการน้ำประปาภายในหมู่บ้านของท่านเหมาะสมเพียงใด	1.29	.267
เจ้าหน้าที่จดหน่วยมิเตอร์น้ำประปาภายในหมู่บ้านของท่านมีความเที่ยงตรงเพียงใด	.15	.979
น้ำประปาภายในหมู่บ้านของท่านมีความสะอาดได้มาตรฐานเพียงใด	1.92	.090
น้ำประปาภายในหมู่บ้านของท่านมีคุณภาพในด้านสี กลิ่น และรสเป็นอย่างไร	1.17	.325
ภาพรวม	.89	.562

*Sig. < 0.05

จากตารางที่ 4.12 จากผลการเปรียบเทียบพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้าน โครงสร้างพื้นฐานด้านน้ำประปา ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดจิก จำแนกตามรายได้ พบว่าจำแนกตามภาพรวมและรายด้านมีค่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หมายถึงแม้ว่าประชาชนจะมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน แต่จะมีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้าน โครงสร้างพื้นฐานด้านน้ำประปา ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดจิก อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา ไม่แตกต่างกัน

เมื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ได้แก่ ด้านถนน ด้านไฟฟ้าส่องสว่าง และด้านน้ำประปา ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดจิก โดยจำแนกตามอาชีพ และระดับรายได้ ปรากฏผลตามตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 ค่าสถิติเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ได้แก่ด้านถนน ด้านไฟฟ้าส่องสว่าง และด้านน้ำประปา ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดจิก จำแนกตามอาชีพและรายได้ ในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชน ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	จำแนกตามอาชีพ		จำแนกตามรายได้	
	F	Sig.	F	Sig.
ด้านถนน	1.16	0.368	1.13	0.434
ด้านไฟฟ้าส่องสว่าง	1.23	0.391	1.22	0.415
ด้านน้ำประปา	0.75	0.642	0.89	0.562

*Sig. < 0.05

จากตารางที่ 4.13 จากผลการเปรียบเทียบพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ได้แก่ ด้านถนน ด้านไฟฟ้าส่องสว่าง และด้านน้ำประปา ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดจิก จำแนกตามอาชีพและรายได้ พบว่าไม่ว่าจะจำแนกตามอาชีพหรือรายได้ ก็จะมีการจำแนกภาพรวมที่มีค่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หมายถึง แม้ว่าประชาชนจะมีอาชีพหรือรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน แต่จะมีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้าน โครงสร้างพื้นฐานด้านถนน ด้านไฟฟ้าส่องสว่าง และด้านน้ำประปา ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดจิก อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา ไม่แตกต่างกัน

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย การอภิปราย และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดจิก อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์ของการศึกษาที่สำคัญคือ 1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดจิก อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา และ 2. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยด้านอาชีพ และรายได้ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับความพึงพอใจในบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดจิก อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา โดยงานวิจัยเรื่องนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีรูปแบบของการวิจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Research) ซึ่งดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือกลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษาคือ ประชาชนที่อาศัยในเขตพื้นที่การดูแลขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 2,312 คน แต่สุ่มเป็นกลุ่มตัวอย่าง ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำที่จำนวน 341 ตัวอย่าง ข้อมูลซึ่งเก็บรวบรวมจากแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) โดยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน นอกจากนี้ยังใช้สถิติอ้างอิง (Interface statistics) ในการทดสอบสมมติฐาน คือ F-test เพื่อวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way Analysis of Variance) โดยมีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มประชากรที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 51.0 โดยมีอายุตั้งแต่ 40- 24 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 49. ส่วนใหญ่มีสถานภาพ 61 สมรส คิดเป็นร้อยละ ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า คิด 9 เป็นร้อยละ 37. ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน 0 คิดเป็นร้อยละ 27 . และส่วนใหญ่มี 37 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง, 000- 8, บาท 999 คิดเป็นร้อยละ 29 . 0

สำหรับผลการวิเคราะห์สรุปตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

- 5.1.1 สรุปผลวิจัยเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยความพึงพอใจด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดจิก อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา

จากการวิจัยพบว่าประชาชน 4 หมู่บ้านในพื้นที่การดูแลการปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดจิก ตำบลกุดจิก อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 341 คน มีระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมของการให้บริการประชาชนด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ได้แก่ ด้านถนน ด้าน

ไฟฟ้าส่องสว่าง และด้านน้ำประปา ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดจิก อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.96 โดยมีระดับความพึงพอใจโครงสร้างพื้นฐานด้านไฟฟ้าส่องสว่างมีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 รองลงมาคือโครงสร้างพื้นฐานด้านถนน อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16 และโครงสร้างพื้นฐานด้านน้ำประปา ระดับความพึงพอใจในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ 2.45

เมื่อพิจารณาประเภทการให้บริการ โครงสร้างพื้นฐานด้านถนน ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้วยค่าเฉลี่ย 3.16 ความสะดวกในการใช้ถนนเพื่อสัญจรภายในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของ อบต.กุดจิก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.51 รองลงมาคือความพึงพอใจต่อสภาพการใช้งานของถนนในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของ อบต.กุดจิก ความพึงพอใจในการช่วยเหลือเมื่อได้รับความเดือดร้อนในการใช้เส้นทาง ความพึงพอใจหลังการซ่อมแซมถนน และความพึงพอใจในการซ่อมแซมถนนหลังได้รับ ความเสียหาย ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 3.15 3.09 และ 2.79 ตามลำดับ

โครงสร้างพื้นฐานด้านไฟฟ้าส่องสว่าง ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้วยค่าเฉลี่ย 3.28 ไฟฟ้าสาธารณะหมู่บ้านมีความสว่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.77 รองลงมาคือการจัดตั้งไฟฟ้าสาธารณะในหมู่บ้านมีความเหมาะสม เจ้าหน้าที่มีการดูแลซ่อมแซมไฟฟ้าที่ชำรุดในหมู่บ้าน การซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างภายในหมู่บ้าน และไฟฟ้าสาธารณะในหมู่บ้านเกิดความชำรุดเสียหาย ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 3.48 3.41 และ 2.24 ตามลำดับ

ด้านน้ำประปา ภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ด้วยค่าเฉลี่ย 2.45 ราคาบริการน้ำประปาภายในหมู่บ้านมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.51 รองลงมาคือเจ้าหน้าที่จดหน่วยมิเตอร์น้ำประปาภายในหมู่บ้านมีความเที่ยงตรง การให้บริการซ่อมแซม ปรับปรุงน้ำประปาภายในหมู่บ้านมีความรวดเร็ว ความเพียงพอของการบริการจ่ายน้ำประปาภายในหมู่บ้าน น้ำประปาภายในหมู่บ้านมีความสะอาดได้มาตรฐาน และคุณภาพในด้านสี กลิ่น และรสน้ำประปาภายในหมู่บ้าน ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 2.63 1.95 1.62 และ 1.51 ตามลำดับ

5.1.2 สรุปผลวิจัยเกี่ยวกับการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลด้าน อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อคน มีผลต่อระดับความพึงใจด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดจิก อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา

ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานได้แก่ด้านถนน ด้านไฟฟ้าส่องสว่าง และด้านน้ำประปา ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดจิก จำแนกตามอาชีพและรายได้ ในภาพรวม พบว่ามีความพึงพอใจเหมือนกัน หมายถึง แม้ว่าประชาชนจะมีอาชีพหรือรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน แต่จะมีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านถนน ด้านไฟฟ้าส่องสว่าง และด้านน้ำประปา ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดจิก อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา ไม่แตกต่างกัน กล่าวคือมีความเห็นในด้านโครงสร้างพื้นฐานที่ต้องเร่งดำเนินการปรับปรุง

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของ องค์การบริหารส่วนตำบลกุดจิก อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

5.2.1 ผลการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดจิก อำเภอสูงเนิน จังหวัด นครราชสีมา

จากการศึกษาพบว่าระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยความพึงพอใจด้านด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดจิก อำเภอสูงเนิน จังหวัด นครราชสีมา โดยรวมอยู่ระดับปานกลาง โดยพิจารณาด้านโครงสร้างพื้นฐานทั้งหมด 3 ด้าน ดังนี้ ด้านไฟฟ้าส่องสว่าง อยู่ในระดับปานกลาง เป็นอันดับแรก เนื่องจากทางองค์การบริหารส่วน ตำบลได้จัดทำประชาคมหมู่บ้าน เพื่อจัดทำแผนพัฒนาทุกปี จึงได้มีการขยายเขตไฟฟ้า ได้อย่างทั่วถึง และเพียงพอต่อความต้องการ โครงสร้างพื้นฐาน รองลงมาคือ ด้านถนน อยู่ในระดับปาน กลาง เนื่องจากการจัดทำถนน จะต้องอาศัยงบประมาณการก่อสร้างเป็นจำนวนมาก อีกทั้งพื้นที่ เขตความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดจิก มีพื้นที่กว้างขวาง จึงยังไม่สามารถ จัดสร้างถนนได้เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน และด้านน้ำประปา อยู่ในระดับน้อย เนื่องจากปัจจุบัน การผลิตน้ำประปาอยู่ในความดูแลของการประปาหมู่บ้าน และไม่มีพื้นที่ในการกัก เก็บน้ำ เพื่อเป็นวัตถุดิบในการทำน้ำประปา และเมื่อเกิดสภาวะหน้าแล้ง จึงทำให้เกิดปัญหาในการ ผลิตน้ำประปาอยู่บ่อยครั้ง แตกต่างกับผลงานวิจัยของ กิตติรัช อิมวัฒน์กุล (2553) ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้าน โครงสร้างพื้นฐานของ องค์การบริหารส่วน ตำบลในเขตอำเภอ โนนไทย จังหวัดนครราชสีมา และพบว่าจากผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่าง ประชาชน จำนวน 440 คน กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอ โนนไทย จังหวัด นครราชสีมาโดย ภาพรวม อยู่ในระดับ “มาก” เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึง พอใจต่อการให้บริการด้านถนนอยู่ใน ระดับ “มาก” ส่วนด้าน ไฟฟ้าส่องสว่างอยู่ในระดับ “มาก” และด้านประปาอยู่ใน ระดับ “ปานกลาง” เช่นกัน

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของ องค์การบริหารส่วนตำบลกุดจิก อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา มีข้อเสนอแนะที่สำคัญ ดังต่อไปนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

1. องค์การบริหารส่วนตำบลกุดจิก ควรเร่งดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน จัดสรรงบประมาณ พัฒนาคณากรในการซ่อมแซม เร่งจัดหาวัสดุ อุปกรณ์ เอาไว้ใช้ เมื่อเกิดการซ่อมแซม การร่วมมือกับองค์กรภายนอกที่มีส่วนช่วย ในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานในชุมชน เช่น การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค องค์การบริหารส่วนจังหวัด เป็นต้น ด้านน้ำประปา ควรเร่งหาทางแก้ไขเกี่ยวกับปัญหา น้ำประปาในชุมชน โดยการให้คำแนะนำในการดำเนินการทำน้ำประปาใน สะอาด ให้มีคุณภาพและมาตรฐาน มีการจัดประชุมร่วมกันในชุมชน และ พื้นที่ต้นน้ำ เพื่อแก้ไขปัญหาน้ำดิบที่ไม่ได้มาตรฐาน
2. ประชาชนมีอาชีพ หรือระดับรายได้เฉลี่ยต่อคน เป็นอย่างไรก็ตามยังคงมี ความเห็นว่าให้องค์การบริหารส่วนตำบลกุดจิก ต้องเร่งปรับปรุงด้านการ ให้บริการ ด้านน้ำประปามากที่สุด รองลงมาต้องปรับปรุง ด้านถนน และด้าน ไฟฟ้า โดยการนำผลการวิเคราะห์ที่ได้ นำเสนอต่อผู้บริหาร และหน่วยงาน อื่นๆที่เกี่ยวข้อง เพื่อช่วยกันปรับปรุงคุณภาพ และบริการ โครงสร้างพื้นฐาน ให้ดีและมีประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อผลประโยชน์ของประชาชนในชุมชน

5.3.2 ข้อเสนอแนะจากนักวิจัย

เพื่อให้ผลการศึกษาในครั้งนี้ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างกว้างขวาง มากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยใคร่ขอแสดงความคิดเห็นเพื่อประกอบใช้ในการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. งานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการวิจัย โครงสร้างพื้นฐาน ได้แก่ ด้านถนน ด้าน ไฟฟ้า และด้านน้ำประปา โดยมีรายละเอียดและประเด็นการประเมินเพียง 16 หัวข้อ อาจยังไม่เพียงพอต่อการนำข้อมูลมาเร่งแก้ไข และพัฒนา ครั้งต่อไป อาจมีการเพิ่มประเด็นของการประเมินให้มากขึ้น เพื่อประโยชน์ต่อชุมชน และ องค์กร
2. งานวิจัยต่อไปควรนำแนวคิดทฤษฎีคุณภาพบริการของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1986) ได้กำหนดมิติที่ใช้วัดคุณภาพการให้บริการไว้ 10 ด้าน ได้แก่ Reliability, Responsiveness, Competence, Access, Courtesy, Communication, Creditability, Security, Understanding/ Knowing he Customer and Tangibles มาประยุกต์ใช้กับงานบริการด้าน โครงสร้างพื้นฐาน

เอกสารอ้างอิง

- กิตติชัย อิมวัฒน์กุล. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา. นครราชสีมา: วิทยานิพนธ์ วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2546). การวิเคราะห์สถิติขั้นสูงด้วย SPSS for Windows. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ:บริษัท ธรรมสาร จำกัด
- โกวิท พวงทอง. (2549). การปกครองท้องถิ่นไทย:หลักการและมิติใหม่ในอนาคต (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ:วิญญูชน
- จรรยา เขียมหาทชัยพ์. (2545). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการของห้างคาร์ฟูร์ สาขา เชียงใหม่. ค้นคว้าอิสระเชิงนิพนธ์ (สาขาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชานันท์ ถ้ำคู่. (2545). ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน ที่มีต่อการบริหารงานของโรงเรียนเลิศหล้า. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (การบริหารการศึกษา) กรุงเทพมหานคร : สถาบันราชภัฏ บ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- ชวงศ์ ฉายะบุตร. (2539). แนวความคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น [ออนไลน์]. ได้จาก : <http://www.onec.go.th/publication/4010003/p0201.htm>
- ธีรวิภา เอกะกุล. (2543). ระเบียบวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 1. อุบลราชธานี:วิทยาการพิมพ์.
- เพ็ญแข แสงแก้ว. (2541). การวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ: ฟีนีเพล็บซิ่ง.
- บุญเลิศ บุรณุปกรณ์. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ต่อผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต (สาขาการเมืองการปกครอง), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ปัญญา พันดอนดู. (2555). ความพึงพอใจการก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนนในตำบลหินดาด อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา.มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี:รายงานวิจัย.
- วาทีตต์ เรียมริมมะดัน. (2556). ความพึงพอใจที่มีต่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี:รายงานวิจัย.

- วรรณ ขวรัตน์เทศ. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิ เขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต (สาขารัฐประศาสนศาสตร์), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- วัชรภรณ์ จันท์พุฒิพงส์. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการส่วนสาธารณสุขยาน สวรรค์. นครสวรรค์ : กรมอนามัย ศูนย์อนามัยที่ 8.
- สมิต สัจฉกร. (2542). การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพมหานคร : วิทยุชน.
- สุกัญญา มีแก้ว. (2554). ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจ), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- สุพมิตร กอบบัวกลาง. (2553). ความพึงพอใจต่องานไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะขององค์การบริหาร ส่วนตำบลหัวฝาย อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี. รายงาน วิจัย.
- สุรัช รัชตประทาน. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต (สาขาการเมืองการปกครอง), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง. (2557). จำนวนประชากรในเขตตำบลกุดจิก: ที่ว่าการ อำเภอสูงเนิน.
- อนันต์ อนันตกุล. (2521). คนมหาดไทย 2497-2536. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น กรมการ ปกครอง กระทรวงมหาดไทย
- อัจฉรา สมสวย. (2545). ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการส่งเสริมและการให้บริการของสหกรณ์ การเกษตรเมืองขอนแก่น จำกัด. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (ส่งเสริมการเกษตร), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- John D. Millett. (1951). **Management in the Public Service**. New York : McGraw Hill Book Company.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. and Berry, L. L. (1986). **SERVQUAL:A multiple item scale for measuring customer perceptions of service quality**. Marketing Science Intitute, Working Papers Report No.86-108.

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดจิก อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุฉินิจ อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา

แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ได้แก่ ด้านถนน ด้านไฟฟ้าส่องสว่าง และด้านประปา ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุฉินิจ อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน จึงขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้

แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ได้แก่ ด้านถนน ด้านไฟฟ้าส่องสว่าง และด้านประปา ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุฉินิจ อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา
- ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ในการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลกุฉินิจ อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา

การตอบแบบสอบถาม ขอความกรุณาให้ท่านตอบให้ครบทุกข้อ ข้อมูลทุกข้อมีความสำคัญต่อความถูกต้อง เพื่อประโยชน์ในการประเมินผลการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลกุฉินิจ อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา เป็นอย่างยิ่ง คำตอบของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ จะไม่มีผลกระทบต่อท่านทางด้านกรรับบริการแต่อย่างใด

ขอขอบพระคุณในการตอบแบบสอบถาม

ประสิทธิ์ เนียมสูงเนิน

นักศึกษาลัทธิสุตรหลักสุตรวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต

การบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค

สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับท่าน

1. เพศ

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

<input type="checkbox"/> 20 – 29 ปี	<input type="checkbox"/> 30 – 39 ปี	<input type="checkbox"/> 40 – 49 ปี
<input type="checkbox"/> 50 – 59 ปี	<input type="checkbox"/> 60 ปีขึ้นไป	
3. สถานภาพ

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

<input type="checkbox"/> ประถมศึกษา	<input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนต้น
<input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	<input type="checkbox"/> อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
<input type="checkbox"/> ปริญญาตรี	<input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาตรี
5. อาชีพ

<input type="checkbox"/> รับราชการ/พนักงานของรัฐ	<input type="checkbox"/> พนักงานรัฐวิสาหกิจ
<input type="checkbox"/> พนักงานบริษัทเอกชน	<input type="checkbox"/> เกษตรกรรม
<input type="checkbox"/> ประกอบธุรกิจส่วนตัว	<input type="checkbox"/> รับจ้างทั่วไป
<input type="checkbox"/> ไม่ประกอบอาชีพ	<input type="checkbox"/> อื่นๆ (โปรดระบุ)
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

<input type="checkbox"/> น้อยกว่า 5,000 บาท	<input type="checkbox"/> ระหว่าง 5,000 – 6,999 บาท
<input type="checkbox"/> ระหว่าง 7,000 – 8,999 บาท	<input type="checkbox"/> ระหว่าง 9,000 – 10,999 บาท
<input type="checkbox"/> ระหว่าง 11,000 – 12,999 บาท	<input type="checkbox"/> ตั้งแต่ 13,000 บาท

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ได้แก่ ด้านถนน ด้านไฟฟ้าส่องสว่าง และด้านประปา ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดจิก อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	ควรปรับปรุง (1)
ด้านถนน					
1. ท่านได้รับความสะดวกในการใช้ถนนเพื่อสัญจรภายในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของ อบต.กุดจิก					
2. ท่านมีความพึงพอใจในการช่วยเหลือเมื่อได้รับความเดือดร้อนในการใช้เส้นทาง					
3. ท่านมีความพึงพอใจต่อสภาพการใช้งานของถนนในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของ อบต.กุดจิก					
4. ท่านมีความพึงพอใจในการซ่อมแซมถนนหลังได้รับความเสียหาย					
5. ท่านมีความพึงพอใจหลังการซ่อมแซมถนนเพียงใด					
ด้านไฟฟ้าส่องสว่าง					
1. ไฟฟ้าสาธารณะหมู่บ้านของท่านมีความสว่างเพียงพอ					
2. การติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะในหมู่บ้านของท่านมีความเหมาะสมเพียงใด					
3. ไฟฟ้าสาธารณะในหมู่บ้านของท่านเกิดความชำรุดเสียหายเพียงใด					
4. เจ้าหน้าที่มีการดูแลซ่อมแซมไฟฟ้าที่ชำรุดในหมู่บ้านของท่านเพียงใด					
5. การซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างภายในหมู่บ้านของท่านมีบริการที่ดีเพียงใด					

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	ควรปรับปรุง (1)
ด้านประปา					
1. ความเพียงพอของการบริการจ่ายน้ำประปาภายในหมู่บ้านของท่านดีเพียงใด					
2. การให้บริการซ่อมแซม และปรับปรุง ภายในหมู่บ้านของท่านมีความรวดเร็วเพียงใด					
3. ราคาค่าบริการน้ำประปาภายในหมู่บ้านของท่านเหมาะสมเพียงใด					
4. เจ้าหน้าที่จดหน่วยมิเตอร์น้ำประปาภายในหมู่บ้านของท่านมีความเที่ยงตรงเพียงใด					
5. น้ำประปาภายในหมู่บ้านของท่านมีความสะอาดได้มาตรฐานเพียงใด					
6. น้ำประปาภายในหมู่บ้านของท่านมีคุณภาพในด้านสี กลิ่น และรส เป็นอย่างไร					

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ในการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลจตุจักร
อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา

3.1 ปัญหาและข้อเสนอแนะด้านถนน

.....
.....

3.2 ปัญหาและข้อเสนอแนะด้านไฟฟ้าแสงสว่าง

.....
.....

3.3 ปัญหาและข้อเสนอแนะด้านประปา

.....
.....

ประวัติผู้เขียน

นายประสิทธิ์ เนียมสูงเนิน เกิดวันที่ 27 ตุลาคม 2516 ประวัติการศึกษาจบการศึกษาระดับปริญญาตรี(สาขาวิชาการจัดการผังเมือง) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ตำแหน่งปัจจุบัน หัวหน้าส่วนโยธา สถานที่ทำงาน องค์การบริหารส่วนตำบลกุดจิก อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา

