

ความพึงพอใจการก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนนในตำบลหินดาด
อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา

นายปัญญา พันคอนดู

โครงการนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต
การบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค
สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
ปีการศึกษา 2555

ความพึงพอใจการก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนนในตำบลหินดาด

อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี อนุมัติให้นับโครงการฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาโท สาขาบริหารงาน

คณะกรรมการสอบโครงการ

(รศ. ดร. อวิรุทธิ์ ชินกุลกิจนิวัฒน์)

ประธานกรรมการ

(ผศ. ดร. พรศิริ จงกล)

กรรมการ (อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการ)

(รศ. ดร. วชรภูมิ เบญจโอฬาร)

กรรมการ

(ผศ. ดร. ปรีชาพร โกษา)

กรรมการ

(รศ. ร.อ. ดร. กนต์ธร ชำนิประศาสน์)

คณบดีสำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์

ปัญหา ผันผอนคู่ : ความพึงพอใจการก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนนในตำบลหินดาด
(THE SATISFACTION OF CONSTRUCTION/ MAINTENANCE OF ROADS IN
HINDAD SUB-DISTRICT) อาจารย์ที่ปรึกษา : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พรศิริ จงกล

การศึกษานี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจการก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนนในตำบลหินดาด โดยใช้แบบประเมินในการก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนนจากองค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด และงบประมาณจากหน่วยงานอื่นๆ วัตถุประสงค์ของงานวิจัยคือ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการเดินทางของประชาชนในตำบลหินดาด ในการศึกษาครั้งนี้ได้ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 390 คน โดยใช้แบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลความพึงพอใจในด้านข้อมูลการให้บริการ, การอำนวยความสะดวก, การบำรุงรักษาคุณภาพของถนน, การจัดการก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนน, ความปลอดภัย และการมีส่วนร่วมของประชาชน ผลการวิเคราะห์พบว่าความพึงพอใจด้านการจัดการก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนน อยู่ในระดับมาก ในขณะที่ความพึงพอใจด้านอื่นๆอยู่ในระดับปานกลาง ผลการศึกษานี้สามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาดต่อไป

สาขาวิชา วิศวกรรมโยธา

ปีการศึกษา 2555

ลายมือชื่อนักศึกษา _____

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา _____

PANYA PHANDONDOO : THE SATISFACTION OF CONSTRUCTION/
MAINTENANCE OF ROADS IN HINDAD SUB-DISTRICT. ADVISOR :
ASST. PROF. PORNSIRI JONGKOL, Ph.D.

This research studied satisfaction of construction/ maintenance of roads in Hindad Sub-district. The budget for road construction and Maintenance was funded by Hindad Sub-district Administration Organization and other Organization. The objective of this study was to investigate the satisfaction of people in Hindad Sub-district. In this study, the sample size was 390 people. Questionnaire was use to collect data of satisfaction in provided information, facilitation, road maintenance, quality of road, road construction and maintenance management, safety and people involvement. The results showed that the satisfaction in road construction and maintenance management was high, whereas the satisfaction in other issues was moderate. The results of this study can be used to improve the efficiency of Hindad Sub-district Administration Organization.

School of Civil Engineering
Academic Year 2012

Student's Signature _____
Advisor's Signature _____

กิตติกรรมประกาศ

โครงการการศึกษาฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้ถนนในการเดินทาง ข้าพเจ้าขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ที่ปรึกษาโครงการ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พรศิริ จงกล ซึ่งได้ให้ความรู้และคำแนะนำแก่ข้าพเจ้าในการทำโครงการฉบับนี้ให้สำเร็จ

ขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ผู้สอนทุกท่านที่ได้ให้ความรู้เรื่องวิชาการ ให้คำแนะนำต่างๆ ขอกราบขอบพระคุณ และขอขอบคุณเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการศึกษา และการทำโครงการฉบับนี้ของข้าพเจ้า

ขอขอบคุณองค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา ที่ให้ทุนการศึกษาระดับปริญญาโทในครั้งนี้

ขอขอบคุณ นายองค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด เจ้าหน้าที่ พนักงาน องค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด ทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือด้านต่างๆ

ขอขอบคุณกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด และประชาชนในตำบลหินดาด ที่ช่วยตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ทุกท่าน

สุดท้ายขอกราบขอบพระคุณคุณพ่อ คุณแม่ น้องชาย ของข้าพเจ้า ที่เป็นกำลังใจให้ข้าพเจ้า เสมอมาในการศึกษาและการทำโครงการฉบับนี้ให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

ปัญญา ผันดอนคู่

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.....	8
1.3 ขอบเขตของการศึกษา.....	8
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	9
2 ทฤษฎีและเนื้อหาที่เกี่ยวข้อง.....	10
2.1 ความหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.....	10
2.2 ความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.....	11
2.3 วัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.....	12
2.4 หน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.....	13
2.5 หลักการปกครององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.....	13
2.6 องค์ประกอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.....	14
2.7 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	15
2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	20
2.9 สภาพทั่วไปของตำบลหินดาด.....	24
3 วิธีการดำเนินโครงการ.....	27
3.1 ข้อมูลที่จะใช้ในการศึกษา.....	27
3.2 ประชากรเป้าหมาย.....	27
3.3 ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง.....	27
3.4 วิธีการสุ่มตัวอย่าง.....	28

3.5	เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล.....	29
3.6	การวิเคราะห์ข้อมูล.....	31
4	ผลการทดลองและการวิเคราะห์ผล.....	32
4.1	ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม.....	32
4.2	การประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการก่อสร้าง/ ซ่อมแซมถนนขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด อำเภอด่านขุนทด จังหวัด นครราชสีมา.....	50
5	สรุปผลและข้อเสนอแนะ.....	57
5.1	สรุปผลงานวิจัย.....	57
5.2	ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนนขององค์การบริหาร ส่วนตำบลหินดาดที่ควรปรับปรุง.....	58
	เอกสารอ้างอิง.....	60
	ภาคผนวก	
	แบบสอบถาม.....	61
	ประวัติผู้เขียน.....	68

สารบัญญัตินำ

ตารางที่	หน้า
1.1 จำนวนถนนแต่ละประเภทแยกตามหมู่บ้านในตำบลหินดาด.....	3
2.1 รายชื่อหมู่บ้านจำนวนครัวเรือน และจำนวนประชากรในตำบลหินดาด.....	25
3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของประชาชน จำแนกตามเขตที่อยู่อาศัยที่สุ่มได้.....	28
4.1 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้ใหญ่บ้านต่อ ความพึงพอใจในการก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนนในตำบลหินดาด.....	37
4.2 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของสมาชิกองค์การบริหาร ส่วนตำบล ต่อความพึงพอใจในการก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนนในตำบลหินดาด.....	38
4.3 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของอสม. ต่อความพึงพอใจในการก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนนในตำบลหินดาด.....	39
4.4 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของกรรมการตรวจงานจ้าง ต่อความพึงพอใจในการก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนนในตำบลหินดาด.....	39
4.5 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนในหมู่บ้าน ต่อความพึงพอใจในการก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนนในตำบลหินดาด.....	40
4.6 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของนักเรียนนักศึกษา ต่อความพึงพอใจในการก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนนในตำบลหินดาด.....	41
4.7 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนในหมู่บ้าน ต่อความพึงพอใจในการก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนนในตำบลหินดาด.....	42
4.8 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจจำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ในหมู่บ้าน.....	42
4.9 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของตำแหน่งในหมู่บ้าน.....	44
4.10 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้ที่ทราบบทบาท หน้าที่ของช่างผู้ควบคุมงาน ต่อความพึงพอใจในการก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนนใน ตำบลหินดาด.....	47
4.11 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้ที่ไม่ทราบบทบาท หน้าที่ของช่างผู้ควบคุมงาน ต่อความพึงพอใจในการก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนนใน ตำบลหินดาด.....	47
4.12 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจจำแนกตามการทราบและไม่ทราบบทบาท หน้าที่ของช่างผู้ควบคุมงาน.....	48

4.13	ผลการทดสอบผลกระทบของการทราบและไม่ทราบบทบาทหน้าที่ของช่างผู้ควบคุมงานที่มีต่อความพึงพอใจในการก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนนในตำบลหินลาดโดยใช้วิธี (F-test)	49
4.14	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการซื้อบริการให้บริการ	50
4.15	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการอำนวยความสะดวกในขณะให้บริการ	51
4.16	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบำรุงรักษา	51
4.17	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านคุณภาพถนน	52
4.18	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดการก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนน	52
4.19	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านความปลอดภัย	53
4.20	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการมีส่วนร่วมของประชาชน	54
4.21	ตารางสรุปค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านของประชาชน	55

สารบัญรูปลูกภาพ

รูปที่	หน้า
1.1 การประกอบอาชีพเกษตรกรรมในตำบลหินลาด.....	2
1.2 สัดส่วนของจำนวนถนนแต่ละประเภท หน่วย : สาย.....	4
1.3 สัดส่วนของความยาวถนนแต่ละประเภทในตำบลหินลาด หน่วย : กิโลเมตร.....	5
1.4 สภาพถนนแต่ละประเภทที่ประชาชนใช้เดินทาง.....	6
1.5 จำนวนโครงการที่องค์การบริหารส่วนตำบลหินลาดก่อสร้าง/ซ่อมแซม ปีงบประมาณ 2555.....	7
1.6 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา.....	9
4.1 จำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ.....	32
4.2 จำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ.....	33
4.3 จำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ.....	34
4.4 จำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา.....	34
4.5 จำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ.....	35
4.6 จำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้.....	36
4.7 จำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งในหมู่บ้าน.....	36
4.8 จำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลา ในการเดินทาง.....	45
4.9 จำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่ต้องเดินทาง.....	45
4.10 จำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการทราบและ ไม่ทราบบทบาทหน้าที่ของช่างผู้ควบคุมงาน.....	46

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

องค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด

ตามพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วน ตำบล พ.ศ. 2537 และ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2542) ให้องค์การบริหารส่วนตำบลพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม (มาตรา 66) และมีหน้าที่ต้องทำตามมาตรา 67 คือจัดให้มีการบำรุงทางน้ำและทางบก การรักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดินในที่สาธารณะ องค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา ได้ดำเนินการตามพระราชบัญญัติสภาตำบล โดยดำเนินการประชุมสภาตำบลในแต่ละปีงบประมาณเพื่อตั้งงบประมาณรายจ่ายเป็นข้อบัญญัติตำบล เพื่อจ่ายเป็นค่าที่ดินและสิ่งก่อสร้าง โดยรวมถึงการก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนนในแต่ละหมู่บ้าน

ปัจจุบันองค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา มีพื้นที่ 202.96 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 126,850 ไร่ แบ่งการปกครองเป็นหมู่บ้านต่างๆ จำนวน 24 หมู่บ้าน พื้นที่ในตำบลหินดาดเป็นพื้นที่เกษตรกรรม ประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม เพราะฉะนั้นการขนส่งหรือการไปประกอบอาชีพนั้นจะต้องอาศัยถนนเป็นหลักในการเดินทาง โดยถนนสายหลักของตำบลหินดาด มีจำนวน 3 สาย ซึ่งเป็นถนนลาดยางใช้เดินทางระหว่างหมู่บ้าน ถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก มีจำนวน 22 หมู่บ้าน หมู่ 23 และ หมู่ 24 ยังไม่มีถนนคอนกรีตเสริมเหล็กในหมู่บ้าน ใช้เดินทางในหมู่บ้าน ถนนดิน และถนนหินคลุก เป็นถนนที่ประชาชนใช้เดินทางไปประกอบอาชีพ และใช้ขนส่งผลผลิตทางการเกษตรไปขาย

ในการก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนนในแต่ละครั้งนั้น ส่วนโยธาขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาดได้ออกสำรวจและประชาชนในหมู่บ้านได้จัดประชุมประชาคมขึ้นเพื่อเสนอความต้องการ การก่อสร้างหรือซ่อมแซมถนนตามความยากลำบากในการเดินทางและความเหมาะสมของพื้นที่ ที่สำคัญที่สุดคือความพึงพอใจของประชาชนในชุมชนที่ได้รับประโยชน์การเดินทาง ซึ่งตั้งแต่มีการก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนนนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด ไม่ได้สอบถามถึงความคิดเห็นกับกลุ่มผู้ใช้เส้นทางถึงความพึงพอใจ หรือมีความต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลหินดาดก่อสร้าง/ซ่อมแซมในส่วนใดบ้าง ดังนั้นเพื่อให้การบริหารจัดการการก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนนขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาดเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชน จึงเป็นที่มาของความต้องการทราบความพึงพอใจของผู้ใช้เส้นทางในตำบลหินดาด เพื่อ

จะได้นำข้อมูลดังกล่าวมาพิจารณาเพื่อวางแผน พัฒนา ปรับปรุง การก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนนให้ตรงกับความต้องการของประชาชนต่อไป

การประกอบอาชีพเกษตรกรรมในตำบลหินลาด ดังแสดงในรูปที่ 1.1



ทำนา



ทำไร่อ้อย



ทำไร่มันสำปะหลัง

รูปที่ 1.1 การประกอบอาชีพเกษตรกรรมในตำบลหินลาด

ตารางที่ 1.1 จำนวนถนนแต่ละประเภทแยกตามหมู่บ้านในตำบลหินดาด

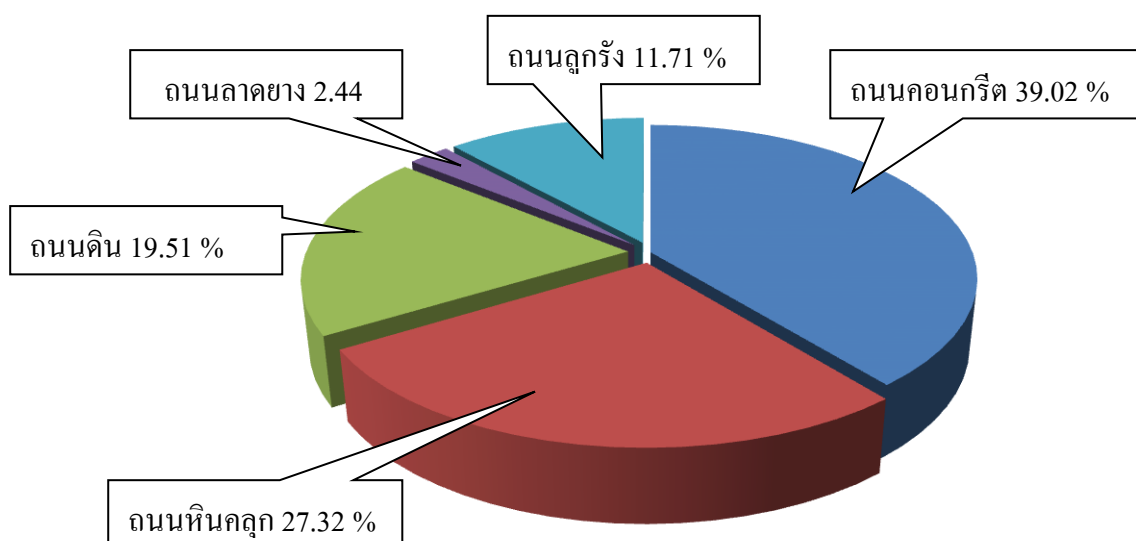
หมู่	บ้าน	ประเภทถนน					หมายเหตุ
		ถนนดิน (สาย)	ลูกรัง (สาย)	ถนนคอนกรีต (สาย)	ถนนหินคลุก (สาย)	ถนนลาดยาง (สาย)	
1	หินดาด	2	1	5	1	1	ถนนลาดยางเชื่อมหมู่บ้านและตำบลอื่น
2	ท่าจีเหล็ก	1	1	4	2	1	
3	ห้วยจรเข้	2	1	3	1	-	
4	ปราสาท	1	-	2	2	1	
5	บ้านคุณนางทอหูก	2	1	6	1	1	
6	บ้านค่ายทะยง	3	1	7	1	1	
7	ทุ่งสว่าง	1	2	4	1	1	
8	ศรีบุญเรือง	1	1	2	4	-	
9	โนนจีตุ่น	3	1	1	5	-	
10	นาคาหน	2	-	2	3	-	
11	โคกกระพี้ทอง	2	1	3	1	-	
12	โคกสามัคคี	2	1	1	5	-	
13	หินดาดตะวันออก	1	1	4	2	-	
14	ปราสาทใต้	2	1	8	5	1	
15	รวมใจ	1	1	2	2	-	
16	พูนทอง	1	1	3	2	1	
17	หินดาดเหนือ	2	2	6	4	1	
18	ห้วยจรเข้รุ่งเรือง	1	-	3	-	1	
19	ห้วยจรเข้ตะวันออก	1	1	4	1	1	
20	ท่าจีเหล็ก 2	2	1	5	3	1	
21	กุดพญา	2	1	3	-	1	
22	ปราสาททอง	1	2	2	1	1	

ตารางที่ 1.1 (ต่อ)

หมู่	บ้าน	ประเภทถนน					หมายเหตุ
		ถนนดิน (สาย)	ลูกรัง (สาย)	ถนนคอนกรีต (สาย)	ถนนหินคลุก (สาย)	ถนนลาดยาง (สาย)	
23	นาโคกพัฒนา	2	1	-	5	1	
24	หนองยารักษ์	2	1	-	4	-	
	รวม	40	24	80	56	5	

สรุปจำนวนถนนแต่ละประเภทในตำบลหินดาด หน่วย : สาย

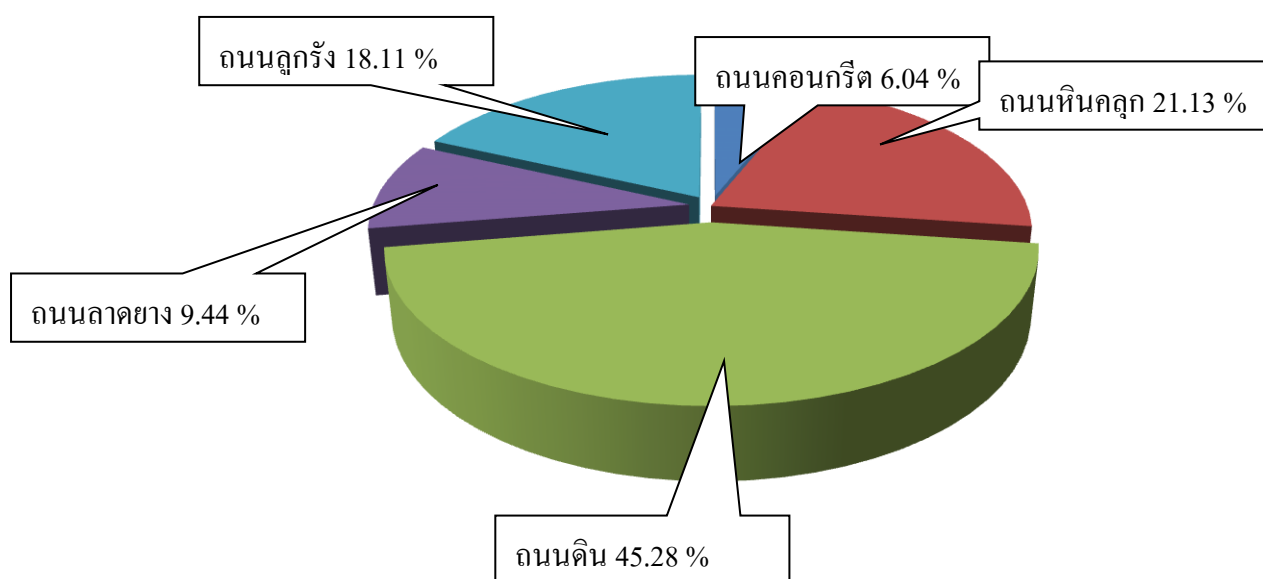
ถนนดิน	จำนวน	40	สาย
ถนนลูกรัง	จำนวน	24	สาย
ถนนคอนกรีต	จำนวน	80	สาย
ถนนหินคลุก	จำนวน	56	สาย
ถนนลาดยาง	จำนวน	5	สาย



รูปที่ 1.2 สัดส่วนของจำนวนถนนแต่ละประเภทในตำบลหินดาด หน่วย : สาย

จำนวนความยาวถนนแต่ละประเภทในตำบลหินดาด หน่วย : กิโลเมตร

ถนนดิน	จำนวน	120	สาย
ถนนลูกรัง	จำนวน	48	สาย
ถนนคอนกรีต	จำนวน	16	สาย
ถนนหินคลุก	จำนวน	56	สาย
ถนนลาดยาง	จำนวน	25	สาย



รูปที่ 1.3 สัดส่วนของความยาวถนนแต่ละประเภทในตำบลหินดาด หน่วย : กิโลเมตร



รูปที่ 1.4 สภาพถนนแต่ละประเภทที่ประชาชนใช้เดินทาง



ก่อสร้างถนนคอนกรีตจำนวน 20 หมู่บ้าน



ซ่อมแซมถนนลาดยางจำนวน 3 สาย



ก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนนดินจำนวน 9 หมู่บ้าน



ก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนนหินคลุกจำนวน
23 หมู่บ้าน

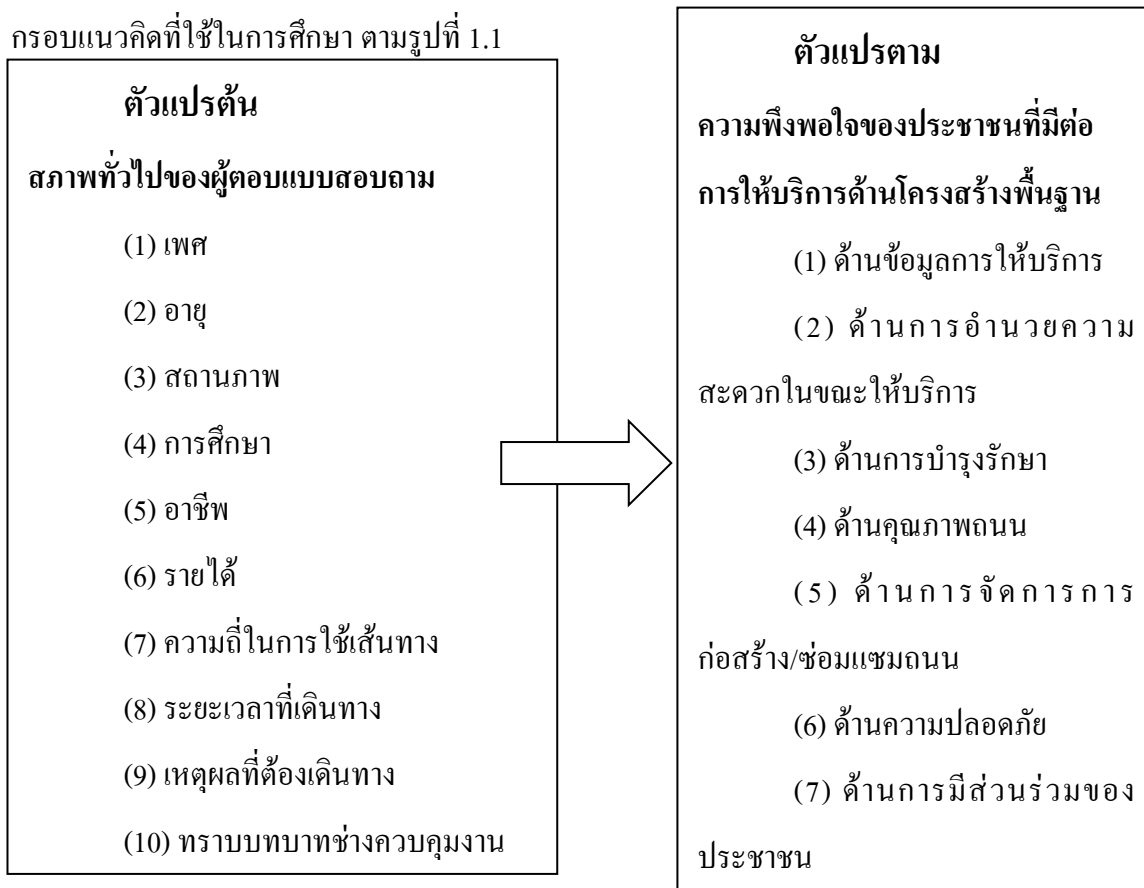
รูปที่ 1.5 จำนวนโครงการที่องค์การบริหารส่วนตำบลหินดาดก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนน
ในปีงบประมาณ 2555

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1.2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการเดินทางของประชาชนในตำบลหินดาด อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา
- 1.2.2 เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนนในตำบลหินดาด อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา
- 1.2.3 เพื่อศึกษาคุณภาพและความปลอดภัยในการเดินทางของประชาชนในตำบลหินดาด
- 1.2.4 เพื่อนำผลการศึกษาความพึงพอใจในการก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนนในตำบล มาวางแผน/พัฒนา/ปรับปรุงคุณภาพถนนในตำบลหินดาด

1.3 ขอบเขตของการศึกษา

- 1.3.1 ศึกษาขั้นตอนการก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนนขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา
- 1.3.2 ศึกษาระดับความพึงพอใจในคุณภาพของถนน และการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมาดำเนินการโดยใช้แบบสอบถาม
- 1.3.3 กลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ เป็นผู้ใช้เส้นทางจากการใช้งบประมาณในการก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา



รูปที่ 1.6 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1.4.1 ประชาชนมีความพึงพอใจในการเดินทาง
- 1.4.2 ประชาชนมีส่วนร่วมในการก่อสร้างถนน
- 1.4.3 ถนนมีคุณภาพ ประชาชนสามารถใช้เส้นทางได้อย่างปลอดภัย
- 1.4.4 องค์กรบริหารส่วนตำบลหีนคาดนำข้อมูลดังกล่าวไปวางแผน / ปรับปรุง / พัฒนาคุณภาพของถนนในตำบลหีนคาด

บทที่ 2

ทฤษฎีและเนื้อหาที่เกี่ยวข้อง

ความคาดหวังขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด ต้องการที่จะเห็นประชาชนแต่ละหมู่บ้านได้รับความพึงพอใจจากการเดินทางที่สะดวกและปลอดภัย โดยการจัดสรรงบประมาณก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนน ในตำบลหินดาด อำเภอคำชะโนด จังหวัดนครราชสีมา ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร งานวิจัย แนวความคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นพื้นฐานในการศึกษาโดยจะนำเสนอตามลำดับดังนี้

- 2.1 ความหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 2.2 ความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 2.3 วัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 2.4 หน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 2.5 หลักการปกครององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 2.6 องค์ประกอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 2.7 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.9 สภาพทั่วไปของตำบลหินดาด

2.1 ความหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่น คือ การที่รัฐบาลให้อำนาจแก่การปกครองส่วนท้องถิ่นในการตัดสินใจ และบริหารงานได้อย่างอิสระ แต่ต้องอยู่ภายใต้กฎหมายรัฐธรรมนูญ โดยที่รัฐบาลจะคอยติดตามผลงานความคืบหน้าอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ การบริหารงานของท้องถิ่นมีการจัดเป็นองค์การ มีเจ้าหน้าที่ซึ่งประชาชนเป็นผู้เลือกตั้งขึ้นมาเป็นบางส่วนหรือทั้งหมดโดยให้ประชาชนปกครองตนเอง มี 4 รูปแบบ คือ

1. องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) มีโครงสร้างบริหารคือสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด และ นายกององค์การบริหารส่วนจังหวัด โดยมี ผู้ว่าราชการจังหวัด เป็นผู้กำกับ
2. เทศบาล มีโครงสร้างบริหารคือสภาเทศบาล และนายกเทศมนตรี โดยมี ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้กำกับดูแล
3. องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) มีโครงสร้างบริหารคือสภาองค์การบริหารส่วนตำบล และนายกององค์การบริหารส่วนตำบล โดยมี นายอำเภอเป็นผู้กำกับดูแล

4. การบริหารราชการส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ ที่มีฐานะเป็นทบวงการเมืองและนิติบุคคล มี 2 แห่งคือกรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา ซึ่ง กรุงเทพมหานคร มีโครงสร้างบริหารคือผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร สภากรุงเทพมหานครและสภาเขต ในขณะที่เมืองพัทยา มีโครงสร้างบริหารคือ สภาเมืองพัทยา นายกเมืองพัทยา

คำว่า " ท้องถิ่น " ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (2546:511) ให้ความหมายไว้ว่า ท้องที่ใดท้องที่หนึ่งโดยเฉพาะ ซึ่งเน้นถึงลักษณะทางสภาพแวดล้อมทางภูมิศาสตร์และทางธรรมชาติ ที่มีความเป็นขอบเขตเฉพาะพื้นที่นั้นๆ เป็นสำคัญและยังมีความหมายที่กำหนดขอบเขตของพื้นที่ระดับย่อยตามเขตการปกครอง หรือเป็นหน่วยงานระดับรองไปจากหน่วยงานใหญ่ ได้แก่ หมู่บ้าน ตำบล อำเภอ จังหวัด เป็นต้น คำว่า ท้องถิ่น จึงขึ้นอยู่กับกำกวมขอบเขตทางพื้นที่ดังกล่าวแล้ว และเมื่อนำไปใช้ประกอบกับคำใด จะให้ความหมายเฉพาะเจาะจงในเรื่องนั้น เช่น ประเพณีท้องถิ่น พิธีประจำท้องถิ่น เป็นต้น

เอกรินทร์ สิมหาศาลและปรีชา นุ่มสุข (2540: 2) กล่าวว่า " ท้องถิ่น " หมายถึง การกำหนดขอบเขตพื้นที่ ขอบเขตความรับผิดชอบหรือหน่วยงานที่ปรากฏในท้องถิ่นต่าง ๆ ตามสภาพสังคม ซึ่งจัดเป็นพื้นที่ระดับย่อยรองไปจากสังคมใหญ่

2.2 ความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความสำคัญดังนี้

1. การปกครองท้องถิ่นถือเป็นรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย เพราะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ทำให้เกิดความคุ้นเคยในการใช้สิทธิและหน้าที่พลเมือง อันจะนำมาสู่ความศรัทธาเลื่อมใสในระบอบประชาธิปไตย โดยทำให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง เกิดสำนึกและเห็นความสำคัญ คุ้นเคยกับการใช้สิทธิทางการเมือง ถือเป็นหน้าที่พลเมือง (วุฒิสาร ดันไชย, 2547: 2)
2. การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลกลางในการแก้ปัญหาของท้องถิ่นต่างๆ และการพัฒนาประเทศ พร้อมส่งเสริมให้ประชาชนได้ปกครองตนเอง นับเป็นการส่งเสริมการปกครองระบอบประชาธิปไตย ช่วยให้มีการแก้ปัญหาของท้องถิ่นได้ตรงจุดตามความต้องการของประชาชน และช่วยให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ของท้องถิ่นได้อย่างเต็มที่ จึงจะช่วยป้องกันการทุจริตได้ไม่มากนักน้อย ทำให้ประชาชนในท้องถิ่นต่าง ๆ แข่งกันสร้างความก้าวหน้าให้แก่ท้องถิ่น

3. การปกครองท้องถิ่นจะทำให้ประชาชนรู้จักการปกครองตนเอง เพราะเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้าไปมีส่วนร่วมทางการเมือง ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดสำนึกของตนเอง ต่อท้องถิ่น ประชาชนจะมีส่วนร่วมรับรู้ถึงอุปสรรค ปัญหา และช่วยกันแก้ไขปัญหาของท้องถิ่นของตน
4. การปกครองท้องถิ่นสามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพ เนื่องจากท้องถิ่นมีความแตกต่างกันเช่นทางภูมิศาสตร์ ทรัพยากร ประชาชน ความต้องการ และปัญหาของแต่ละพื้นที่ย่อมแตกต่างกันไป การให้บริการ และการแก้ปัญหาอย่างถูกต้องและตรงกับความต้องการของประชาชนจะทำให้การบริหารงานของท้องถิ่นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
5. การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมือง การบริหารของประเทศในอนาคต เพราะเป็นโอกาสที่ดีในการเรียนรู้ประสบการณ์ทางการเมือง โดยเฉพาะการเมืองระดับท้องถิ่น เนื่องจากการพัฒนาระดับพื้นฐานของชุมชน สามารถรับรู้ถึงความต้องการของชุมชนอย่างแท้จริง ทำให้การแก้ปัญหา และพัฒนาเป็นไปตามเป้าหมายที่ชุมชนต้องการ ทำให้เกิดชุมชนเข้มแข็งและเป็นรากฐานไปสู่การพัฒนาระดับประเทศที่ยั่งยืนต่อไป
6. การปกครองท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง โดยยึดหลักการกระจายอำนาจ ทำให้เกิดการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง ทั้งทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม การดำเนินงานพัฒนาชนบทที่ผ่านมาเกิดปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนา คือ การมีส่วนร่วมจากประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งประชาชนขาดความร่วมมือร่วมใจในการพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง ซึ่งการพัฒนาชนบทจะให้มีประสิทธิภาพจะต้องเกิดจากการร่วมมือกันในชุมชน สร้างคุณค่าให้กับชุมชน ให้เป็นชุมชนต้นแบบสามารถพึ่งพาตนเองได้

2.3 วัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

วัตถุประสงค์ในการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีดังนี้

1. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดว่าในการบริหารประเทศ จะต้องอาศัยเงินงบประมาณเป็นหลัก หากเงินงบประมาณจำกัด ภารกิจที่จะต้องบริการ ให้กับชุมชนต่าง ๆ อาจไม่เพียงพอ ดังนั้นหากจัดให้มีการปกครองท้องถิ่น หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ ก็สามารถมีรายได้ มีเงินงบประมาณของตนเองเพียงพอ ที่จะดำเนินการสร้างสรรค์ความเจริญให้กับท้องถิ่นได้ จึงเป็นการแบ่งเบาภาระของ รัฐบาล

ได้เป็นอย่างมาก การแบ่งเบานี้เป็นการแบ่งเบาทั้งในด้าน การเงิน ตัวบุคคล ตลอดจน เวลาที่ใช้ในการดำเนินการ

2. เพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เนื่องจากประเทศมีขนาดกว้างใหญ่ ความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมมีความแตกต่างกัน การรอรับการบริการจากรัฐบาลแต่อย่างเดียว อาจไม่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงและล่าช้า หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีประชาชน ในท้องถิ่นเป็นผู้บริหารเท่านั้น จึงจะสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้
3. เพื่อความประหยัด โดยที่ท้องถิ่นแต่ละแห่งมีความแตกต่างกัน สภาพความเป็นอยู่ของประชาชนก็ต่างไปด้วย การจัดตั้งหน่วยปกครองท้องถิ่นขึ้นจึงมีความจำเป็น โดยให้อำนาจ หน่วยการปกครองท้องถิ่นจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งเป็นวิธีการหารายได้ให้กับท้องถิ่นเพื่อ นำไปใช้ในการบริหารกิจการของท้องถิ่น ทำให้ประหยัดเงินงบประมาณของรัฐบาล ที่จะต้องจ่ายให้กับท้องถิ่นทั่วประเทศเป็นอันมาก และแม้จะมีการจัดสรรเงินงบประมาณจากรัฐบาลไปให้บ้างแต่ก็มีเงื่อนไขที่กำหนดไว้อย่าง รอบคอบ
4. เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษากการปกครอง ระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชน จากการที่การปกครองท้องถิ่น เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม ในการปกครองตนเอง ไม่ว่าจะโดยการสมัครรับเลือกตั้งเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นเลือก เข้าไปทำหน้าที่ฝ่ายบริหาร หรือฝ่ายนิติบัญญัติของหน่วยการปกครองท้องถิ่นก็ตาม การปฏิบัติ หน้าที่ที่แตกต่างกันนี้มีส่วนในการส่งเสริมการเรียนรู้ถึง กระบวนการปกครองระบอบ ประชาธิปไตยในระดับชาติได้เป็นอย่างดี (ชวงส์ ฉายะบุตร, 2539 : 26)

2.4 หน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ในการพัฒนาประเทศหลายประการ ดังนี้

1. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ทั้งด้านการเงิน ตัวบุคคล ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ
2. เพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง
3. เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษากการปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชน (ชวงส์ ฉายะบุตร, 2539)

2.5 หลักการปกครององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีดังนี้

1. อาจมีรูปแบบหน่วยการปกครองท้องถิ่นหลายรูปแบบตามความแตกต่างของความเจริญ ประชากร หรือขนาดพื้นที่
2. ต้องมีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม
3. หน่วยการปกครองท้องถิ่นต้องมีสิทธิตามกฎหมายที่จะดำเนินการปกครองตนเองโดยสิทธินี้แบ่งเป็น 2 ประการ คือ
 - สิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ขององค์กรปกครองท้องถิ่น
 - สิทธิในการกำหนดงบประมาณ เพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่ที่มีอยู่
4. มีองค์กรที่จำเป็นในการบริหารและปกครองตนเอง คือ มีองค์กรฝ่ายบริหารและองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ
5. ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น (ชูวงศ์ ฉายะบุตร, 2539)

2.6 องค์ประกอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ระบบการปกครองท้องถิ่นจะต้องประกอบด้วย องค์ประกอบ 8 ประการ คือ

1. สถานะตามกฎหมาย (Legal Status) หมายความว่าหากประเทศใดกำหนดเรื่องการปกครองท้องถิ่นไว้ในรัฐธรรมนูญของประเทศ การปกครองท้องถิ่นในประเทศไทยนั้นจะมีความเข้มแข็งกว่าการปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งโดยกฎหมายอื่น เพราะข้อความที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญนั้นเป็นการแสดงให้เห็นว่า ประเทศนั้นมีนโยบายที่จะกระจายอำนาจอย่างแท้จริง
2. พื้นที่และระดับ (Area and Level) ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่นมีหลายประการเช่น ปัจจัยทางภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ เชื้อชาติ และความสำนึกในการปกครองของตนเองของประชาชนจึงได้มีกฎเกณฑ์ที่จะกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยงานการปกครองท้องถิ่นออกเป็น 2 ระดับ คือ หน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดเล็กและขนาดใหญ่ สำหรับขนาดของพื้นที่จากการศึกษาขององค์การสหประชาชาติ โดยองค์การอาหารและเกษตรแห่งสหประชาชาติ (FAO) องค์การศึกษาวิทยาศาสตร์และวัฒนธรรม (UNESCO) องค์การอนามัยโลก (WHO) และสำนักกิจการสังคม (Bureau of Social Affair) ได้ให้ความเห็นว่าหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่สามารถให้บริการและบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพได้ ควรมีประชากรประมาณ 50,000 คน แต่ก็ยังมีปัจจัยอื่นที่ต้องพิจารณาด้วย เช่น ประสิทธิภาพในการบริหารรายได้ และบุคลากรเป็นต้น

3. การกระจายอำนาจหน้าที่ การที่จะกำหนดให้ท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ที่มากขึ้นขึ้นอยู่กับนโยบายทางการเมืองและการปกครองของรัฐบาลเป็นสำคัญ
4. องค์การนิติบุคคลจัดตั้งโดยพลแห่งกฎหมายแยกจากรัฐบาลกลางหรือรัฐบาลแห่งชาติมีขอบเขตการปกครองที่แน่นอน มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย ออกกฎ ข้อบังคับ ควบคุมให้มีการปฏิบัติตามนโยบายนั้น ๆ
5. การเลือกตั้ง สมาชิกองค์การหรือคณะผู้บริหารจะต้องได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ทั้งหมดหรือบางส่วน เพื่อแสดงถึงการเข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของประชาชนโดยเลือกผู้บริหารท้องถิ่นของตนเอง
6. อิสระในการปกครองท้องถิ่น สามารถใช้ดุลพินิจของตนเองในการปฏิบัติกิจการในขอบเขตของกฎหมายโดยไม่ต้องขออนุมัติจากรัฐบาลกลาง และไม่อยู่ในสายการบังคับบัญชาของหน่วยงานราชการ
7. งบประมาณของตนเอง มีอำนาจในการจัดเก็บรายได้ การจัดเก็บภาษีตามขอบเขตที่กฎหมายให้อำนาจในการจัดเก็บ เพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้เพียงพอที่จะทะนุบำรุงท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าต่อไป
8. การควบคุมดูแลของรัฐ เมื่อได้รับการจัดตั้งขึ้นแล้วยังคงอยู่ในการกำกับดูแลจากรัฐเพื่อประโยชน์และความมั่นคงของรัฐและประชาชนโดยส่วนรวม โดยการมีอิสระในการดำเนินงานของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นเพราะมิฉะนั้นแล้วท้องถิ่นจะกลายเป็นรัฐอธิปไตยไป (อนันต์ อนันตกุล. อ้างในชวงค์ ฉายบุตร, 2539 : 31)

2.7 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1. ความหมายของของความพึงพอใจ

(พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน, 2542) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า พึงพอใจ หมายถึง รัก ชอบใจ และพึงใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ กาญจนา (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนและต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นการสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

2. ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

(Kotler and Armstrong, 2002) กล่าวว่า พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (motive) หรือแรงขับเคลื่อน (drive) เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิด

พฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา(biological)เกิดขึ้นจากสภาวะตึงเครียด เช่น ความหิวกระหายหรือความลำบากบางอย่าง เป็นความต้องการทางจิตวิทยา (psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรับ (recognition) การยกย่อง (esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (belonging) ความต้องการส่วนใหญ่อาจไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้น ความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจ เมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิดความตึงเครียด โดยทฤษฎีที่ได้รับคามนิยามมากที่สุด มี 2 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีของอับราฮัม มาสโลว์ และทฤษฎีของซิกมันด์ ฟรอยด์

1. ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's theory motivation) อับราฮัม มาสโลว์ (A.H.Maslow) ค้นหาวีธีที่จะอธิบายว่าทำไมคนจึงถูกผลักดันโดยความต้องการบางอย่าง ณ เวลานั้น ทำไมคนหนึ่งจึงทุ่มเทเวลาและพลังงานอย่างมากเพื่อให้ได้มาซึ่งความปลอดภัยของตนเองแต่อีกคนหนึ่งกลับทำสิ่งเหล่านั้น เพื่อให้ได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น คำตอบของมาสโลว์ คือความต้องการของมนุษย์จะถูกเรียงตามลำดับจากสิ่งทีกดดันมากที่สุดไปถึงน้อยที่สุด ทฤษฎีของมาสโลว์ได้จัดลำดับความต้องการตามความสำคัญ คือ
 - 1.1 ความต้องการทางกาย (physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐาน คือ อาหาร ที่พัก อากาศ ยารักษาโรค
 - 1.2 ความต้องการความปลอดภัย (safety needs) เป็นความต้องการที่เหนือกว่าความต้องการเพื่อความอยู่รอด เป็นความต้องการในด้านความปลอดภัยจากอันตราย
 - 1.3 ความต้องการทางสังคม (social needs) เป็นการต้องการการยอมรับจากเพื่อน
 - 1.4 ความต้องการการยกย่อง (esteem needs) เป็นความต้องการการยกย่องส่วนตัว ความนับถือและสถานะทางสังคม
 - 1.5 ความต้องการให้ตนประสบความสำเร็จ (self – actualization needs) เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล ความต้องการทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ บุคคลพยายามที่สร้างคามพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดเป็นอันดับแรกก่อนเมื่อความต้องการนั้นได้รับความพึงพอใจ ความต้องการนั้นก็หมดลงและเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลพยายามสร้างคามพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดลำดับต่อไป ตัวอย่าง เช่น คนที่อดอยาก (ความต้องการทางกาย)จะไม่สนใจต่องานศิลปะชิ้นล่าสุด (ความต้องการ

สูงสุด)หรือไม่ต้องการยกย่องจากผู้อื่น หรือไม่ต้องการแม้แต่อากาศที่บริสุทธิ์ (ความปลอดภัย)แต่เมื่อความต้องการแต่ละขั้นได้รับความพึงพอใจแล้วก็จะมีความต้องการในขั้นลำดับต่อไป

2. ทฤษฎีแรงจูงใจของฟรอยด์ซิกมันด์ ฟรอยด์ (S. M. Freud) ตั้งสมมุติฐานว่าบุคคลมักไม่รู้ตัวมากกว่าพลังทางจิตวิทยามีส่วนช่วยสร้างให้เกิดพฤติกรรม ฟรอยด์พบว่าบุคคลเพิ่มและควบคุมสิ่งเร้าหลายอย่าง สิ่งเร้าเหล่านี้อยู่นอกเหนือการควบคุมอย่างสิ้นเชิง บุคคลจึงมีความฝัน พุดคำที่ไม่ตั้งใจพูด มีอารมณ์อยู่เหนือเหตุผลและมีพฤติกรรมหลอกหลอนหรือเกิดอาการวิตกกังวลอย่างมากขณะที่ (ชา ริณี, 2535) ได้เสนอทฤษฎีการแสวงหาความพึงพอใจไว้ว่า บุคคลพอใจจะกระทำสิ่งใดๆที่ให้มีความสุขและจะหลีกเลี่ยงไม่กระทำในสิ่งที่เขาจะได้รับความทุกข์หรือความยากลำบาก โดยอาจแบ่งประเภทความพอใจกรณีนี้ได้ 3 ประเภท คือ
 - 2.1 ความพอใจด้านจิตวิทยา (psychological hedonism) เป็นธรรมชาติของความพึงพอใจว่ามนุษย์โดยธรรมชาติจะมีความแสวงหาความสุขส่วนตัวหรือหลีกเลี่ยงจากความทุกข์ใดๆ
 - 2.2 ความพอใจเกี่ยวกับตนเอง (egoistic hedonism)เป็นธรรมชาติของความพอใจว่ามนุษย์จะพยายามแสวงหาความสุขส่วนตัว แต่ไม่จำเป็นว่าการแสวงหาความสุขต้องเป็นธรรมชาติของมนุษย์เสมอไป
 - 2.3 ความพอใจเกี่ยวกับจริยธรรม (ethical hedonism) ธรรมชาตินี้ถือว่ามนุษย์แสวงหาความสุขเพื่อผลประโยชน์ของมวลมนุษย์หรือสังคมที่ตนเป็นสมาชิกอยู่และเป็นผู้ได้รับผลประโยชน์ผู้หนึ่งด้วย

3. แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

มาตรการดำเนินงานเพื่อบรรลุเป้าหมายการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้นของหน่วยงานภาครัฐตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 บัญญัติให้ส่วนราชการต้องถือปฏิบัติดังนี้

1. การรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคมโดยรวม และประชาชน ผู้รับบริการเพื่อปรับปรุงวิธีการปฏิบัติการณ์ให้เหมาะสม
2. ให้มาตรการกระจายอำนาจการตัดสินใจเกี่ยวกับการสั่ง การอนุญาต การอนุมัติ การปฏิบัติราชการเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ

3. ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกัน ให้ส่วนราชการแต่ละแห่งจัดทำแผนภูมิขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการ และปิดประกาศให้ประชาชนทราบ
4. เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้ส่วนราชการร่วมกันจัดตั้งศูนย์บริการร่วม กระทรวง ศูนย์บริการร่วมจังหวัด ศูนย์บริการร่วมอำเภอ ให้ประชาชนสามารถติดต่อในเรื่องต่าง ๆ ได้ในที่เดียวกัน
5. ให้ส่วนราชการทบทวนเพื่อดำเนินการยกเลิก ปรับปรุง กฎหมาย กฎระเบียบ ทั้งนี้ โดยคำนึงถึงความสะดวก รวดเร็ว และลดภาระของประชาชนเป็นสำคัญ
6. ในการบริการประชาชนหรือติดต่อระหว่างส่วนราชการด้วยกัน ให้ส่วนราชการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานและประกาศให้ประชาชนทราบเป็นการทั่วไป พร้อมกับจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่จะเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่าย

4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

การพัฒนาคุณภาพบริการ โดยยึดผู้ใช้บริการเป็นศูนย์กลาง เป็นประเด็นสำคัญ ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องทบทวนและติดตามผลสัมฤทธิ์พร้อมทั้งปรับปรุง แก้ไขอย่างต่อเนื่อง รวมถึงแนวโน้มความต้องการของผู้รับบริการเอง มีจุดเปลี่ยนไปจากเดิมคือ มีความคาดหวังถึงสิทธิที่จะได้รับบริการ (Lu Verne และ Barbara, 1988) ในการรับทราบข้อมูลต่าง ๆ ผลประโยชน์ที่ตนจะได้รับจากการบริการ สิทธิที่ต้องการความปลอดภัย และการให้บริการที่มีคุณภาพ ตลอดจนสิทธิที่จะประเมินการบริการที่ได้รับ เพื่อเป็นการประกันให้ทราบว่าหน่วยงานมีการวางแผนทางระบบการทำงานที่ตรวจสอบตัวเองอย่างสม่ำเสมอ มีการพัฒนาเพื่อปรับปรุงคุณภาพตามแนวคิดการประเมินและรับรองคุณภาพบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่เน้นให้เกิดการกระตุ้นและส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาคุณภาพบริการ โดยยึดมาตรฐานเดียวกัน

5. เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของบริการ

เกณฑ์การให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ มีหลักเกณฑ์ดังนี้

(Buzzle and Gale, 1985 อ้างถึงในอนุวัฒน์ สุขขุดิกุลและคณะ, 2542: 2-3) ได้กล่าวถึง

เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการให้บริการไว้

1. คุณภาพการให้บริการ จะถูกกำหนดโดยลูกค้าหรือผู้รับบริการ ลูกค้าหรือผู้รับบริการจะเป็นผู้พิจารณาว่าอะไรที่เรียกว่าคุณภาพ โดยไม่ได้ใส่ใจว่ากระบวนการทำให้การบริการเกิดขึ้นนั้นเป็นอย่างไร อย่างไรก็ดี ลูกค้าหรือผู้รับบริการแต่ละคนย่อมมีมุมมองในเรื่องคุณภาพที่อาจแตกต่างกันไปบ้าง

2. คุณภาพการให้บริการ เป็นสิ่งที่องค์กรจะต้องค้นหาอยู่ตลอดเวลาไม่มีจุดสิ้นสุด โดยที่เราไม่สามารถกำหนดคุณภาพการให้บริการให้เป็นไปโดยเฉพาะเจาะจง หรือเป็นสูตรสำเร็จตายตัวได้ การให้บริการที่ดีมีคุณภาพจึงต้องทำอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ ทั้งในช่วงเวลาที่กิจการดำเนินไปได้ด้วยดีหรือไม่ดีก็ตาม
3. คุณภาพการให้บริการ จะเกิดขึ้นได้ด้วยความร่วมมือของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นผู้ปฏิบัติงานในส่วนตัว การควบคุมคุณภาพของการปฏิบัติงานของแต่ละคน เป็นเรื่องส่งผลต่อความสำเร็จของการให้บริการที่มีคุณภาพได้ สิ่งที่ผู้ปฏิบัติงาน จำเป็นต้องได้รับคือการปลูกฝังจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อการให้บริการ และการนำเสนอบริการที่มีคุณภาพอยู่เสมอ ทั้งต่อเพื่อนร่วมงานและลูกค้าหรือผู้รับบริการ
4. คุณภาพการให้บริการ การบริหารการบริการ และการติดต่อสื่อสารเป็นสิ่งที่ไม่อาจแยกออกจากกันได้ ในการนำเสนอการให้บริการที่มีคุณภาพนั้น ผู้ปฏิบัติงาน ให้บริการจะต้องมีความรู้และเข้าใจคำติชมผลงาน ซึ่งให้การนี้ ผู้บริการ จะต้องเอาใจใส่ต่อการบริหารจัดการ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานบริการด้วยความจริงใจและสร้างสรรค์ ภายใต้อความมุ่งหวังที่จะให้บริการที่ออกมามีคุณภาพดี
5. คุณภาพการให้บริการ จะต้องอยู่บนพื้นฐานความเป็นธรรม
6. คุณภาพการให้บริการจะดีเพียงนั้นขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมของการบริการภายใน องค์กรที่เน้นความเป็นธรรมและคุณค่าของคน โดยองค์กรที่ให้บริการที่สามารถปฏิบัติต่อลูกค้า และบุคลากรขององค์กร ได้อย่างเท่าเทียมกัน ย่อมสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพการให้บริการอย่างแท้จริง
7. คุณภาพการให้บริการ ขึ้นอยู่กับความพร้อมในการให้บริการ แม้ว่าคุณภาพการ ให้บริการจะไม่สามารถหรือยากที่จะกำหนดตายตัวลงไป แต่การวางแผนเพื่อเตรียมความพร้อมของการบริการไว้ล่วงหน้า รวมทั้งการเรียนรู้ในสิ่งที่เป็นความต้องการหรือความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการ ย่อมก่อให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพที่ดี
8. คุณภาพการให้บริการ หมายถึงการรักษาความมั่นใจสัญญาว่าองค์กรจะให้บริการ ลูกค้าหรือผู้รับบริการได้อย่างที่เป็นไปตามความคาดหวัง และเป็นไปตามเงื่อนไขที่ผู้ปฏิบัติงานให้บริการนอกเหนือจากที่กล่าวไปแล้ว ในขณะที่ สตีฟ และคูก (Steve and Cook, 1995: 53) ยังชี้ให้เห็นด้วยว่า การเลือกใช้บริการของผู้รับบริการ โดยส่วนใหญ่ นอกจากจะคำนึงถึงภาพลักษณ์ขององค์กรและความต้องการส่วน

บุคคลแล้ว คุณภาพการให้บริการของหน่วยงานหรือองค์กรที่ให้บริการยังสามารถพิจารณาได้จากเกณฑ์ 9 ประการดังต่อไปนี้

1. การเข้าถึงบริการได้ทันทีตามความต้องการของผู้ให้บริการ
2. ความสะดวกของทำเลที่ตั้งในการเข้ารับบริการ
3. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการให้บริการ
4. การให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการแต่ละคน
5. ราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับลักษณะของงานบริการ
6. คุณภาพการให้บริการทั้งในระหว่างเข้ารับบริการและภายหลังจากเข้ารับบริการ
7. ชื่อเสียงของบริการที่ได้รับรวมถึงการยกย่องชมเชยในบริการ
8. ความปลอดภัยในการให้บริการจากผู้เชี่ยวชาญโดยเฉพาะ
9. ความรวดเร็วในการให้บริการ

6. การวัดความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

ศักดิ์ดา ศิริภัทร โสภณ ปารย์ทิพย์ ธนาภิกุลตานนท์.(2553). เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพในการบริการของสถานบริการทางการแพทย์ ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจและความภักดีของผู้รับบริการทางการแพทย์

2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พวงเพชร สุวรรณชาติ. (2553.) ได้สำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานด้านระบบสาธารณสุขปโภค ไฟฟ้า แสงสว่าง ระบบสัญญาณจราจร เครื่องหมายจราจร ต่างๆ ระหว่าง พ.ศ. 2552 – พ.ศ. 2553 ในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่ ศึกษาปัญหาข้อเสนอแนะ โอกาสในการดำเนินการด้านโครงสร้างพื้นฐาน เพื่อนำข้อมูลผลการวิจัยไปดำเนินการพัฒนาตามความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยคือประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่ จำนวน 390 คน โดยตัวแปรอิสระคือ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา ระดับรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน ระหว่างเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชน ตัวแปรตามคือ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ของเทศบาลนครหาดใหญ่ ระหว่าง พ.ศ. 2552 – พ.ศ. 2553 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้

โปรแกรมคอมพิวเตอร์ ด้วยโปรแกรม SPSS เพื่อวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ ร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

เอนก โสภณและ สมภพ รุ่งสุภา. (2554.) การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนหมู่ที่ 3 บ้านโคกขาม จำนวน 82 ตัวอย่าง ในเดือน เมษายน 2553 ต่อการแก้ปัญหาการกัดเซาะและฟื้นฟูชายฝั่งทะเลโดยการปักแนวไม้ไผ่ พบว่าประชาชนมีระดับความพึงพอใจมากในทุกตัวชี้วัด ได้แก่ ความพึงพอใจในกระบวนการ ขั้นตอนและวิธีการ บุคลากรที่เกี่ยวข้อง สิ่งอำนวยความสะดวก และผลการดำเนินงาน เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนในแต่ละกลุ่มอาชีพ พบว่ากลุ่มอาชีพที่แตกต่างกันไม่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการแก้ปัญหาการกัดเซาะและฟื้นฟูชายฝั่งทะเลให้แตกต่างกัน จากความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับสภาพชายฝั่งทะเลบริเวณบ้านโคกขามที่ควรจะเป็นนั้นพบว่า ประชาชนต้องการเห็นความอุดมสมบูรณ์ของป่าไม้ชายเลนเป็นอันดับหนึ่ง (ร้อยละ90.20) รองลงมาได้แก่ มีสัตว์น้ำอุดมสมบูรณ์ ชายฝั่งได้รับการป้องกันจากการกัดเซาะของคลื่นและมีความยั่งยืน เป็นแหล่งพักผ่อนท่องเที่ยว สร้างเศรษฐกิจชุมชน และมีสภาพแวดล้อมที่สวยงามปราศจากมลภาวะ ตามลำดับความสำคัญ : ปัญหาการกัดเซาะชายฝั่งทะเล การฟื้นฟูชายฝั่งทะเล

ลิโรตม์ ลิ้มกุล. (2553.)ความพึงพอใจที่มีต่อเทศบาลตำบลสันผักหวาน อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ 1) เพื่อศึกษาด้านปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของประชาชน 2) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของเทศบาล 3) ศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบลสันผักหวาน โดยผู้ให้ข้อมูลในครั้งนี้คือ ประชาชนในพื้นที่เทศบาลตำบลสันผักหวาน อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 385 คน กำหนดผู้ให้ข้อมูลโดยการสุ่มตัวอย่าง และใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์และเนื้อหาในการเก็บข้อมูลทั้งหมด และได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ จากการวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุเฉลี่ย 30 ปี ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี มีสถานภาพสมรสแล้ว ประกอบอาชีพค้าขายและธุรกิจส่วนตัว ความพอใจที่มีต่อการทำงานของเทศบาลตำบลสันผักหวานพบว่า โดยภาพรวมมีความพอใจในระดับปานกลาง ส่วนในเรื่องความพอใจต่อคณะกรรมการบริหารงานเทศบาล โดยภาพรวมมีความพอใจในระดับปานกลาง ด้านการมีส่วนร่วมด้านต่าง ๆ โดยภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ ทำให้ทราบว่าผู้ให้ข้อมูลมีส่วนร่วมกับการกิจกรรมต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลสันผักหวานน้อยเกินไป ทำให้เทศบาลตำบลยังไม่สามารถดำเนินงานเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนได้อย่างสูงสุด

รัศมี อร่ามมันคง จิระเสกข์ ตรีเมธสุนทร และอดิษฐ์ กาญจนพิบูลย์. (2552.) ศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการใช้บริการสนามบินสุวรรณภูมิ (Thai passengers' satisfaction

toward Suvarnabhumi airport) มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการใช้บริการสนามบินสุวรรณภูมิ 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการใช้บริการสนามบินสุวรรณภูมิจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา สาขาอาชีพ รายได้ จำนวนครั้งที่เคยใช้บริการ และวัตถุประสงค์การเดินทาง ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลผู้โดยสารชาวไทยที่เคยใช้สนามบินสุวรรณภูมิทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จ SPSS โดยสถิติที่นำมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ที่มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 และ 0.01 ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

ผู้ให้บริการสนามบินสุวรรณภูมิชาวไทย มีระดับความพึงพอใจโดยส่วนรวมปานกลาง โดยมีระดับความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการออกแบบสถาปัตยกรรมการออกแบบตกแต่ง ด้านการคมนาคมเข้า – ออกสนามบินสุวรรณภูมิ ด้านทำเลที่ตั้งและสถานที่ ด้านการบริการ ด้านสาธารณูปโภค และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านราคา

การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการใช้บริการสนามบินสุวรรณภูมิโดยรวมพบว่า ผู้ให้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลทั้ง 8 ปัจจัยแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามบินสุวรรณภูมิไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 แต่เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า 1) ผู้ให้บริการสนามบินสุวรรณภูมิที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในด้านการคมนาคมเข้า – ออกสนามบินแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีความพึงพอใจในด้านสถาปัตยกรรมการออกแบบแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 2) ผู้ให้บริการสนามบินสุวรรณภูมิที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในด้านการคมนาคมเข้า – ออกสนามบินแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีความพึงพอใจด้านทำเลที่ตั้งอาคารสถานที่และด้านสถาปัตยกรรมออกแบบตกแต่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 3) ผู้ให้บริการสนามบินสุวรรณภูมิที่มีจำนวนครั้งที่เคยใช้บริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในด้านทำเลที่ตั้งและอาคารสถานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และมีความพึงพอใจในด้านสถาปัตยกรรมการออกแบบตกแต่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

ศักดิ์ดา ศิริภัทรโสภณ ปารย์ทิพย์ ธนาภิกุลตานนท์ (2553.) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับคุณภาพการให้บริการที่ผู้บริโภคได้รับกับความพึงพอใจและความภักดีของคนไข้ที่มีต่อสถานบริการทางการแพทย์เอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครที่มีชื่อเสียงและได้รับการยอมรับด้านมาตรฐานคุณภาพการบริการในระดับสากลจากสถาบันระหว่างประเทศ ทำการศึกษาโดยวิธีการสำรวจจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ป่วยที่เข้ารับบริการจำนวน 303 หน่วยตัวอย่าง โดยวิธีการเลือก

ตัวอย่างตามสะดวก และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล และนำมาวิเคราะห์ข้อมูล ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า คนไข้ที่เข้ารับการบริการมีความเห็นต่อคุณภาพการบริการที่ได้รับในด้านต่าง ๆ ในระดับดี มีความพอใจและความภักดีต่อสถานบริการทางการแพทย์ในระดับสูง และจากการทดสอบสมมติฐานทางสถิติแสดงให้เห็นถึงระดับความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการด้านต่าง ๆ มีผลต่อระดับความพึงพอใจและความภักดีของผู้เข้ารับการบริการ โดยเฉพาะคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองที่รวดเร็วจะส่งต่อระดับความพึงพอใจ ในขณะที่คุณภาพการบริการด้านภาพลักษณ์ของสถานที่ด้านการสร้างความมั่นใจและด้านการเอาใจใส่ดูแลของสถานบริการทางการแพทย์จะส่งผลกระทบต่อระดับความภักดีของคนไข้ที่เข้ารับบริการ

จากงานวิจัยดังกล่าวสรุปได้ดังนี้

1. งานวิจัยของเทศบาลตำบลสันผักหวาน อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านการมีส่วนร่วมด้านต่าง ๆ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับค่อนข้างต่ำ สาเหตุเนื่องจาก ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีส่วนร่วมกับการกิจกรรมด้านต่างๆ ของเทศบาลน้อยเกินไป ทำให้ไม่สามารถดำเนินงานเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนได้อย่างสูงสุด ดังนั้นควรกระจายแบบสอบถามให้ประชาชนทุกกลุ่ม ทุกเพศทุกวัยตอบแบบสอบถาม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด
2. สรุปผลของความพึงพอใจของผู้โดยสารถชาวไทยในการใช้บริการสนามบิณสุวรรณภูมิสรุปได้ว่า ประชาชนที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ถ้ากำหนดค่าความคาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง ต่างกัน เช่นถ้ากำหนดค่าความคาดเคลื่อน ร้อยละ 0.05 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด แต่ถ้ากำหนดค่าความคาดเคลื่อนร้อยละ 0.01 ผู้ตอบแบบสอบถามอาจจะมีความพึงพอใจในระดับน้อย ก็ได้ เพราะฉะนั้นถ้าจะให้ข้อมูลตรงกับความเป็นจริงอาจจะต้องกำหนดค่าความคาดเคลื่อนที่น้อยที่สุด
3. จากการให้บริการต่อสถานบริการทางการแพทย์ สรุปได้ว่าคนไข้ที่เข้ารับการบริการมีความเห็นต่อคุณภาพการบริการที่ได้รับในด้านต่าง ๆ ในระดับดี 1) มีความพอใจต่อสถานบริการทางการแพทย์ในระดับสูง 2) การให้บริการที่รวดเร็วจะส่งต่อระดับความพึงพอใจมาก 3) คุณภาพของแพทย์และสถานบริการ จะทำให้ประชาชนเกิดความมั่นใจในการรักษา 4) การเอาใจใส่ในการรักษาจะส่งผลให้ประชาชนมั่นใจยิ่งขึ้นและใช้บริการต่อไป

จากการวิจัยถ้าผู้ใช้บริการจากหน่วยงานหรือองค์กรต่างๆ มีความพึงพอใจในระดับหนึ่ง ถ้าต้องการ หากต้องการข้อมูลเพิ่มเติม อาจจะสอบถามเพิ่มเติม เช่น การใช้บริการมีความถี่เท่าไร

ต่อวัน ต่อสัปดาห์ หรือต่อเดือน /ระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการต่อครั้ง / สาเหตุหรือเหตุผลที่ต้องใช้บริการ

2.9 สภาพทั่วไปของตำบลหินดาด

ที่ตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด ตั้งอยู่ที่ราบสูงโคราช อยู่ทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ของอำเภอด่านขุนทด ห่างจากตัวอำเภอประมาณ 22 กิโลเมตรมีอาณาเขตติดต่อดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ	ตำบลบ้านเก่า	อำเภอด่านขุนทด
ทิศใต้	ติดต่อกับ	ตำบลวังโรงใหญ่	อำเภอสีคิ้ว
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ	ตำบลตะเคียน	อำเภอด่านขุนทด
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับ	ตำบลห้วยบง	อำเภอด่านขุนทด

ขนาดพื้นที่

องค์การบริหารส่วนตำบลหินดาดมีพื้นที่ทั้งหมด 126,850 ไร่ (202.96 ตารางกิโลเมตร) โดยแบ่งพื้นที่การใช้สอยดังนี้

1. พื้นที่ชุมชนและที่อยู่อาศัย
2. พื้นที่เกษตรกรรม
3. พื้นที่สาธารณประโยชน์
4. พื้นที่ป่าสงวน

ลักษณะภูมิประเทศและลักษณะภูมิอากาศ

ลักษณะภูมิประเทศขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาดเป็นที่ราบสูง พื้นที่ทางกายภาพและธรณีวิทยาส่วนใหญ่เป็นที่สูงคล้ายเนินเขาขนาดเล็ก พื้นที่ดินและสภาพส่วนใหญ่เป็นหินชั้นชั้นล่างเป็นหินทรายแดง ภูมิอากาศเป็นแบบร้อนและแห้งแล้ง

ประชากร

ตำบลหินดาด มีประชากรอาศัย 3,505 ครัวเรือน โดยมีประชากรทั้งหมด 13,368 คน แยกเป็นชาย 6,720 คน หญิง 6,648 คน มีความหนาแน่นเฉลี่ย 66 คน : ตารางกิโลเมตร

อาชีพ

ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพด้านการเกษตร เช่น ทำนาข้าว ทำไร่พริก ปลูกมันสำปะหลัง ปลูกอ้อย ปลูกข้าวโพดเลี้ยงสัตว์ และรับจ้างทั่วไป

สภาพทางสังคม

การศึกษามีศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 4 แห่ง โรงเรียนประถมศึกษา 7 แห่ง โรงเรียนมัธยม 1 แห่ง วัด 11 แห่ง สำนักสงฆ์ 4 แห่ง โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพชุมชน 2 แห่ง

การบริการพื้นฐาน

การคมนาคมมีเส้นทางคมนาคม จำนวน 12 สาย แยกเป็น ถนนทางหลวงจังหวัด 1 สาย ถนนทางหลวงแผ่นดิน 1 สาย ทางหลวงชนบท 3 สาย ทางหลวง อบจ. 2 สาย

การไฟฟ้า ในตำบลหินดาดมีไฟฟ้าเข้าถึงทุกหมู่บ้าน แต่ยังไม่ครบทุกหลังคาเรือน เพราะเป็นบ้านสร้างขึ้นใหม่ และอยู่ห่างไกลจากหมู่บ้านเดิม

ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่

สภาพดินโดยทั่วไปเป็นดินร่วนปนทรายข้างร่วนเป็นหินชั้น ชั้นล่างเป็นหินทรายแดง มีลำน้ำสายใหญ่ ๆ 5 สาย มีป่าสาธารณะ และป่าชุมชนที่ชาวบ้านร่วมกันจัดตั้งขึ้น

การปกครอง

องค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด แบ่งเขตการปกครองทั้งหมดเป็น 24 หมู่บ้าน ดังนี้

ตารางที่ 2.1 รายชื่อหมู่บ้านจำนวนครัวเรือน และจำนวนประชากรในตำบลหินดาด

หมู่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนครัวเรือน	จำนวนประชากร
1	หินดาด	259	923
2	ท่าจีเหล็ก	221	898
3	ห้วยจรเข้	206	687
4	ปราสาท	129	370
5	บ้านคุณนางทอหูก	146	556
6	บ้านค่ายทะยิง	301	1,150
7	ทุ่งสว่าง	90	370
8	ศรีบุญเรือง	63	241
9	โนนจีตุ่น	91	335
10	นาตาหน	75	263
11	โคกกระทิงทอง	97	303
12	โคกสามัคคี	44	130
13	หินดาดตะวันออก	135	542

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

หมู่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนครัวเรือน	จำนวนประชากร
14	ปราสาทใต้	222	759
15	รวมใจ	100	424
16	พุนทอง	149	625
17	หินดาดเหนือ	358	1,464
18	ห้วยจระเข้รุ่งเรือง	146	629
19	ห้วยจระเข้ตะวันออก	130	548
20	ท่าจี้เหล็ก 2	119	538
21	กุดพญา	163	625
22	ปราสาททอง	142	574
23	นาโคกพัฒนา	67	225
24	หนองยารักษ์	52	189
	รวม	3,505	13,368

บทที่ 3

วิธีดำเนินการทำโครงการ

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเอกสาร (Documentary Research) และการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา โดยมีรายละเอียดจะนำเสนอตามลำดับดังนี้

- 3.1 ข้อมูลที่จะใช้ในการศึกษา
- 3.2 ประชากรเป้าหมาย
- 3.3 ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
- 3.4 วิธีการสุ่มตัวอย่าง
- 3.5 เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษานี้คือข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้ใช้เส้นทางในการเดินทางในเขตพื้นที่ตำบลหินดาดที่ได้รับแบบสอบถาม เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้นโยบายในการเดินทาง ที่ใช้งบประมาณการก่อสร้างจากองค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา

3.2 ประชากรเป้าหมาย

ประชากรเป้าหมายสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) คือประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตตำบลหินดาด จำนวน 13,368 คน จากจำนวนหมู่บ้าน 24 หมู่บ้าน

3.3 ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากประชากรที่ศึกษามีจำนวนมาก จึงใช้วิธีของ Taro Yamane เพื่อหาขนาดกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนทั้งหมด โดยได้กำหนดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับให้เกิดระหว่างค่าจริงและค่าประมาณร้อยละ 0.05 ตามสูตร

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

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

แทนค่าในสูตร $n = \frac{13,368}{1+13,368(0.05)^2} = 388.37$ หรือ 390 คน

เพื่อให้ผลการศึกษาที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มมาสามารถใช้อธิบายกลุ่มประชากรเป้าหมายได้อย่างถูกต้อง และเพื่อเป็นการเพิ่มความเที่ยงตรงของข้อสรุปที่จะได้รับจากตัวอย่าง จึงจำเป็นที่จะต้องมีการสุ่มตัวอย่างอย่างเป็นสัดส่วน เพื่อจะได้เป็นการกระจายกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมทั่วพื้นที่ในตำบลหินดาด และไม่ให้เกิดจุดตัวอย่างในพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่งมากเกินไป

3.4 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างในการวิจัยนี้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างประชาชนอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Random Sample) เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างจากแต่ละหมู่บ้าน ไม่น้อยกว่า 390 คน ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของประชาชน จำแนกตามเขตที่อยู่อาศัยที่สุ่มได้

หมู่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร (คน)	สัดส่วน	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
1	หินดาด	923	6.92	27
2	ท่าจีเหล็ก	898	6.67	26
3	ห้วยจรเข้ม	687	5.13	20
4	ปราสาท	370	2.56	10
5	บ้านกุดนางทอง	556	4.10	16
6	บ้านค่ายทะยิง	1,150	8.46	33
7	ทุ่งสว่าง	370	2.82	11
8	ศรีบุญเรือง	241	2.05	8
9	โนนขี้ต้อน	335	2.56	10

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

หมู่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร (คน)	สัดส่วน	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
10	นาตาหน	263	2.05	8
11	โคกกระพืทอง	303	2.31	9
12	โคกสามัคคี	130	1.03	4
13	หินดาดตะวันออก	542	4.10	16
14	ปราสาทใต้	759	5.64	22
15	รวมใจ	424	3.08	12
16	พุนทอง	625	4.62	18
17	หินดาดเหนือ	1,464	10.76	42
18	ห้วยจระเข้รุ่งเรือง	629	4.62	18
19	ห้วยจระเข้ตะวันออก	548	4.10	16
20	ท่าชีเหล็ก 2	538	4.10	16
21	กุศพญา	625	4.62	18
22	ปราสาททอง	574	4.36	17
23	นาโคกพัฒนา	225	1.80	7
24	หนองยารักษ์	189	1.54	6
	รวม	13,368	100	390

หลังจากทำการกำหนดตัวอย่างของแต่ละหมู่บ้านแล้ว ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจุ่มประชากรในแต่ละหมู่บ้าน โดยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ทั้งนี้เพราะประชากรมีจำนวนมากและมีเขตพื้นที่กว้าง

3.5 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

- เครื่องมือที่ใช้รวบรวมในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามแบบปลายปิดและปลายเปิดโดยการศึกษาจากเอกสาร บทความ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมาสร้างเป็นแบบสอบถามให้ครอบคลุมกับวัตถุประสงค์ โดยแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้เส้นทาง การเดินทางในเขต ตำบลหินลาด ใช้มาตรวัดแบบ Likert Scal ให้ค่าน้ำหนักความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้ถนนในการเดินทาง โดยถนนแบ่งออกเป็น 4 ประเภท คือ ถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก ถนนดิน ถนนหินคลุก และ ถนนลาดยาง โดยถือเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

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

ในการออกแบบสอบถามนั้นได้ทำการสร้างคำถาม โดยเลือกประเด็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการขององค์กร และกระบวนการสร้างคำถามเกี่ยวกับบุคคลภายนอก เช่นผู้รับจ้างในการก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนน

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของประชาชนผู้ใช้เส้นทางในการเดินทางที่มีต่อปัญหาอุปสรรค ในการใช้เส้นทาง การเดินทางในพื้นที่ตำบลหินลาด

- การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ทำด้วยวิธีหาความเที่ยงตรง (Validity) ด้วยการนำแบบสอบถามฉบับร่างไปหาความเที่ยงตรงด้านเนื้อหาและโครงสร้าง โดยเสนอต่อที่ปรึกษาโครงการเพื่อตรวจสอบหาความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) และความเหมาะสมถูกต้องด้านภาษา เพื่อนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

- ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ตามแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้น จำนวนไม่น้อยกว่า 390 คน
- ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากเอกสารข้อมูลทางสถิติที่รวบรวมจากหมู่บ้านในตำบลหินลาด อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลการสำรวจในครั้งนี้ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ประมวลผลด้วยโปรแกรม SPSS (Statistical Package for the Sciences) ซึ่งได้เลือกใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) ได้แก่ อัตราส่วนร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อวัดค่าเฉลี่ยและการกระจายของข้อมูล และนำเสนอในรูปแบบตารางพร้อมกับการพรรณนาประกอบ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานในเขตเทศบาล อำเภอตำบลหนอง จังหวัดนครราชสีมา

2. การประเมินผล

สำหรับข้อมูลระดับความพึงพอใจ ได้ทำการหาค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเป็นรายกลุ่ม โดยกำหนดเกณฑ์ความคิดเห็นพิจารณาค่าเฉลี่ยแต่ละระดับแบบอิงเกณฑ์ อื่น ๆ ใช้ลักษณะคำถามในแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ โดยกำหนดให้ค่าของคะแนนเฉลี่ยที่ได้มีความหมายตามเกณฑ์ของบุญชม ศรีสะอาด (2535, หน้า 23-24) ดังนี้

ระดับค่าเฉลี่ย	4.51 – 5.00	หมายถึง	คุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด
ระดับค่าเฉลี่ย	3.51 – 4.50	หมายถึง	คุณภาพการบริการอยู่ในระดับมาก
ระดับค่าเฉลี่ย	2.51 – 3.50	หมายถึง	คุณภาพการบริการอยู่ในระดับปานกลาง
ระดับค่าเฉลี่ย	1.51 – 2.50	หมายถึง	คุณภาพการบริการอยู่ในระดับน้อย
ระดับค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.50	หมายถึง	คุณภาพการบริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

สำหรับข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิดได้ทำการรวบรวมข้อมูลทั้งหมด และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการจัดจำแนกประเภทข้อความที่มีลักษณะเหมือนกันหรือคล้ายคลึงกันให้อยู่ในประเภทเดียวกัน จากนั้นวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปแบบของความเรียง

บทที่ 4

ผลการทดลองและการวิเคราะห์ผล

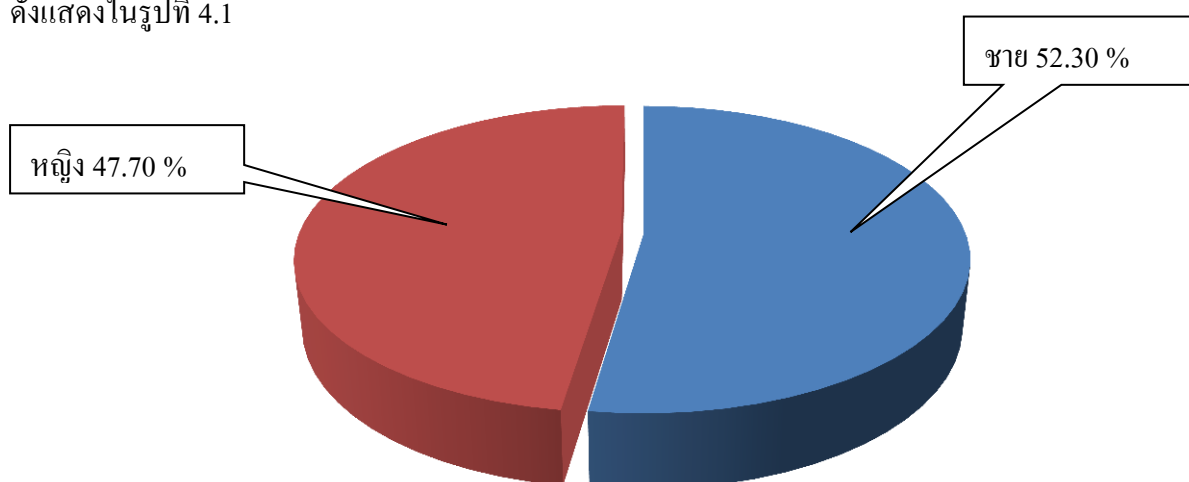
การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการสนับสนุนงบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด ในการก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนนในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด ซึ่งผลการศึกษาได้ดำเนินการวิเคราะห์ขั้นตอนต่างๆ โดยรายงานผลการทดลองและวิเคราะห์ผล ดังนี้

- 4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม
- 4.2 การประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนนขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด
- 4.3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้เส้นทางเดินทางในเขตตำบลหินดาด ด้านต่างๆ

4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม

- การจำแนกเพศของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม

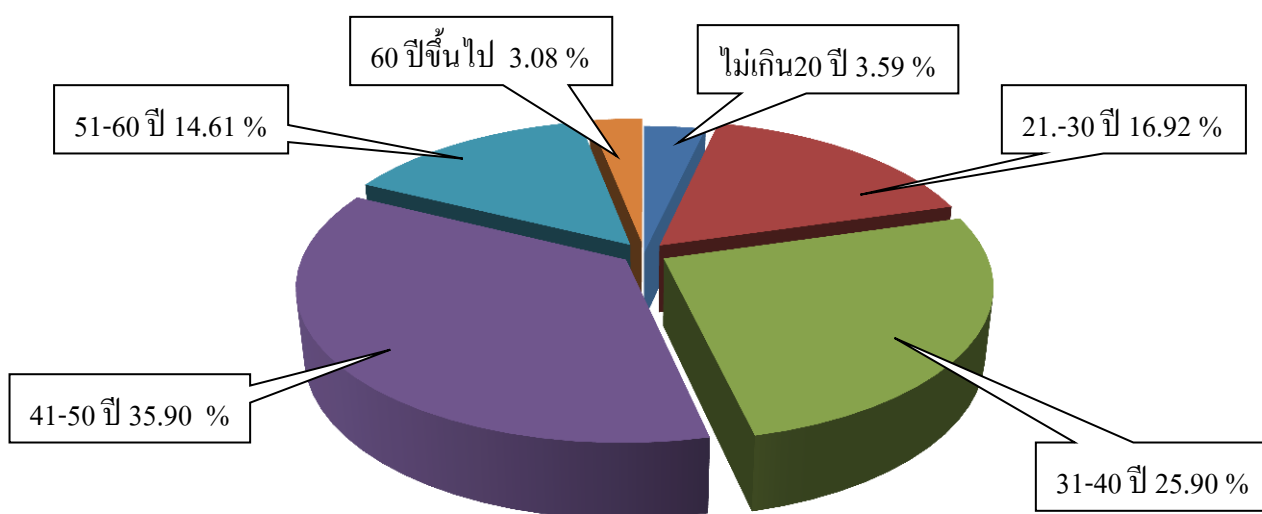
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 390 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่าร้อยละ 52.30 เป็นเพศชาย และร้อยละ 47.70 เป็นเพศหญิง ดังแสดงในรูปที่ 4.1



รูปที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

- อายุของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม

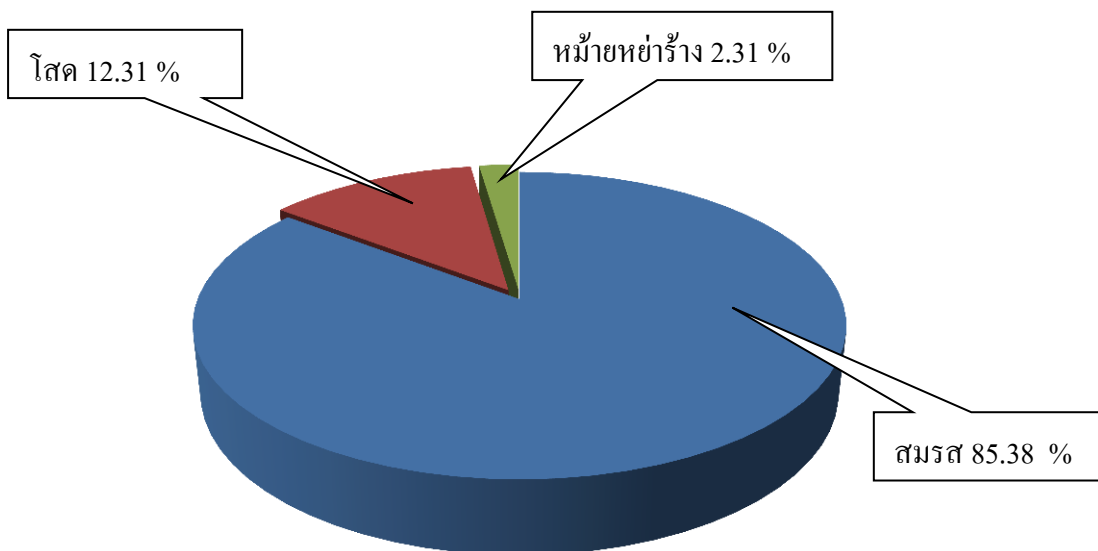
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 390 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่าร้อยละ 35.90 อายุระหว่าง 41-50 ปี ร้อยละ 25.90 อายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 16.92 อายุระหว่าง 21-30 ปี ร้อยละ 14.61 อายุระหว่าง 51-60 ปี ร้อยละ 3.59 อายุไม่เกิน 20 ปี ร้อยละ 3.08 อายุ 60 ปีขึ้นไป ดังแสดงในรูปที่ 4.2



รูปที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

- สถานภาพของของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม

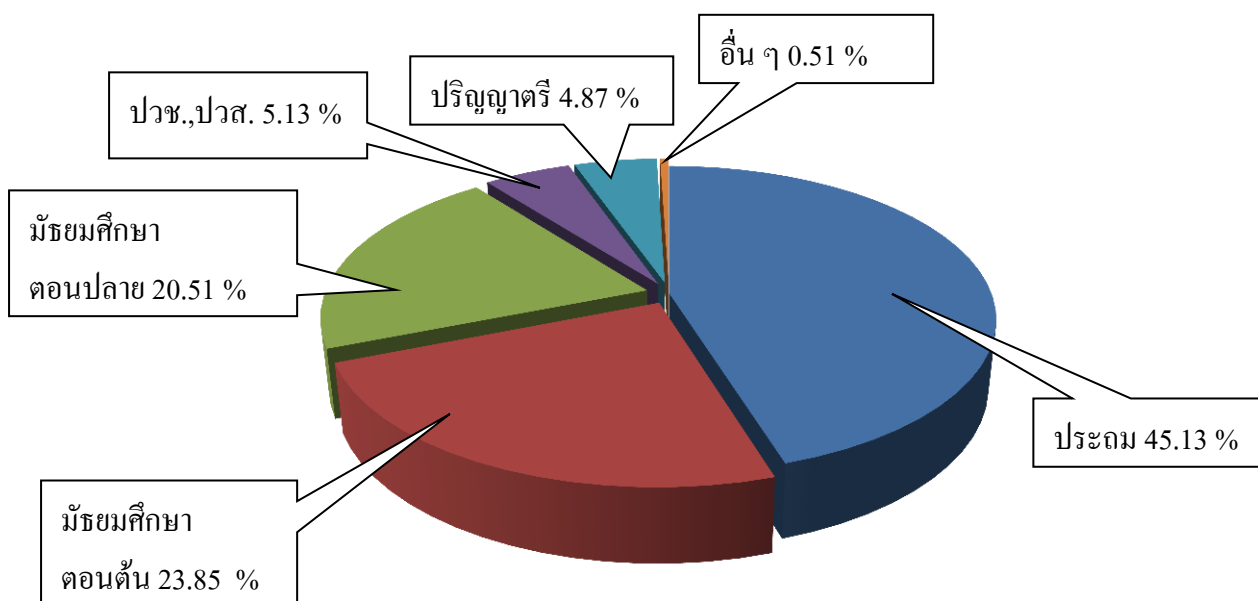
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 390 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่าร้อยละ 85.38 สมรส ร้อยละ 12.31 โสด และร้อยละ 2.31 หม้ายหรือหย่าร้าง ดังแสดงในรูปที่ 4.3



รูปที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

• การศึกษาของของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม

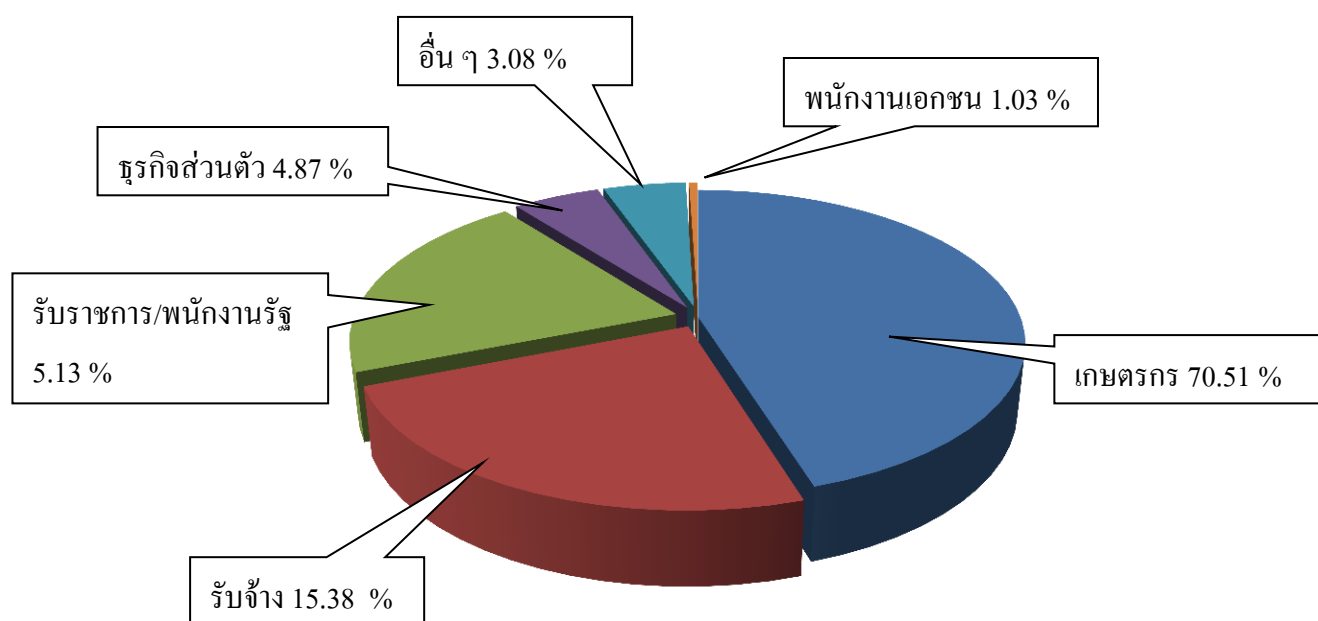
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 390 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ร้อยละ 45.13 มีการศึกษาระดับประถมศึกษา ร้อยละ 23.85 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 20.51 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ร้อยละ 5.13 มีการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ(ปวช.,ปวส.) ร้อยละ 4.87 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 0.51 มีการศึกษาระดับอื่น ๆ ดังแสดงในรูปที่ 4.4



รูปที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา

- อาชีพของของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม

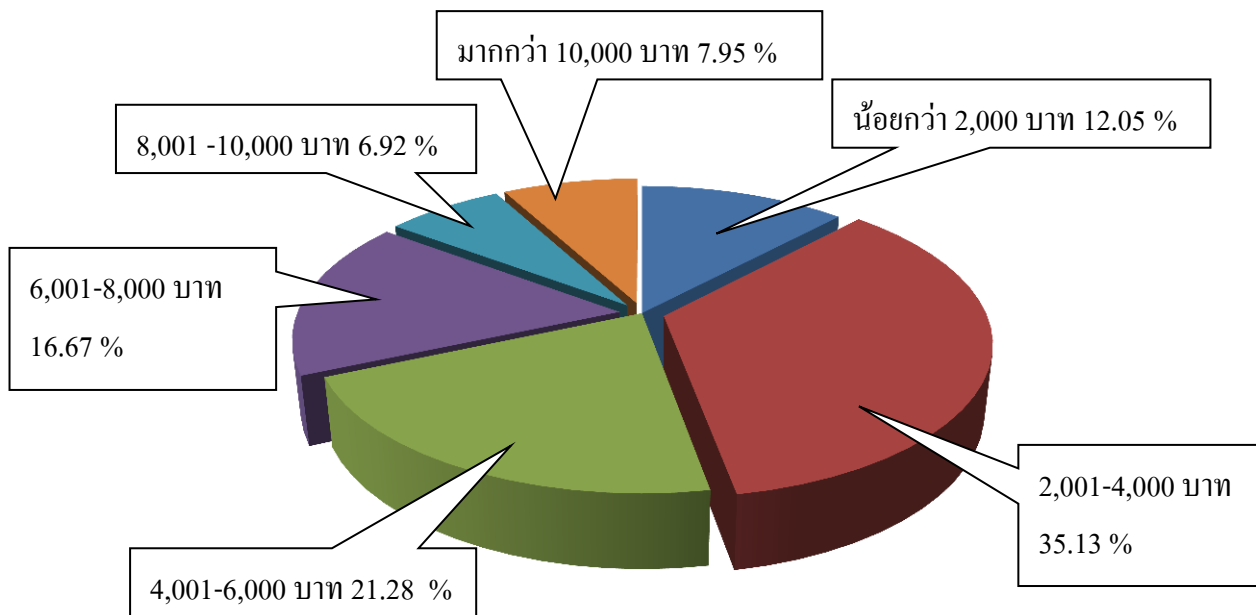
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 390 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ร้อยละ 70.51 มีอาชีพเกษตรกร ร้อยละ 15.38 มีอาชีพรับจ้าง ร้อยละ 5.13 รับราชการ/พนักงานของรัฐ ร้อยละ 4.87 ประกอบธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 3.08 เป็นนักเรียนนักศึกษา ร้อยละ 1.03 เป็นพนักงานเอกชน รายละเอียดในรูปที่ 4.5



รูปที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

- รายได้ของของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม

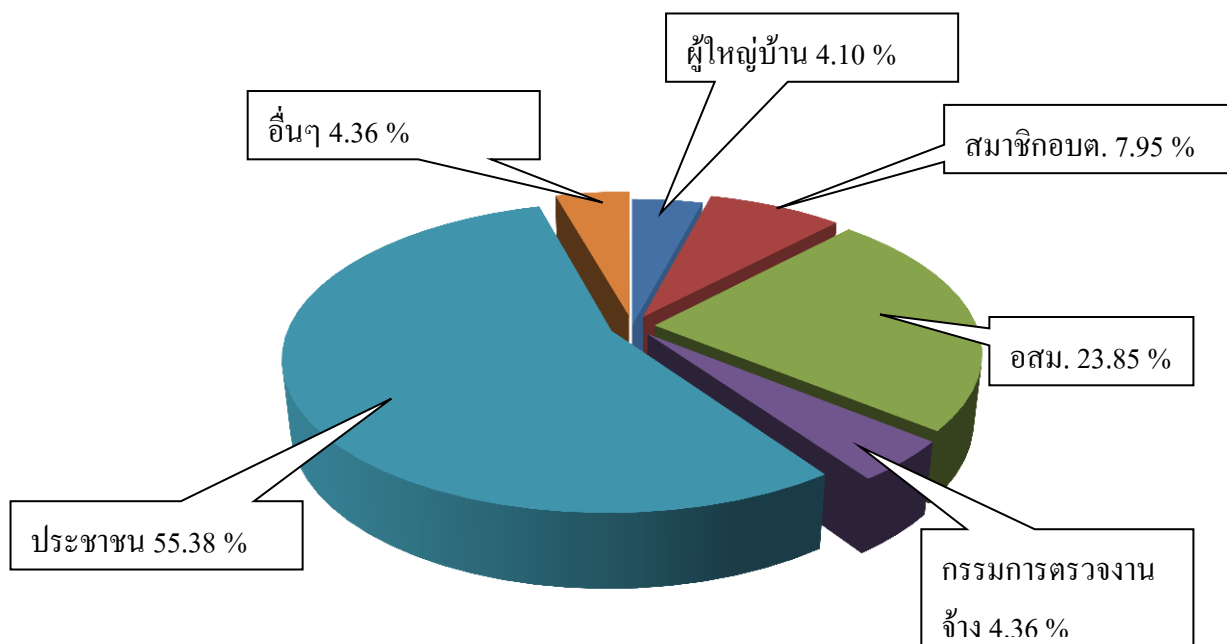
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 390 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ร้อยละ 35.13 มีรายได้อยู่ระหว่าง 2,001-4,000 บาท ร้อยละ 21.28 มีรายได้อยู่ระหว่าง 4,001-6,000 บาท ร้อยละ 16.67 มีรายได้อยู่ระหว่าง 6,001-8,000 บาท ร้อยละ 12.05 มีรายได้น้อยกว่า 2,000 บาท ร้อยละ 7.95 มีรายได้มากกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 6.92 มีรายได้อยู่ระหว่าง 8,001-10,000 บาท ดังแสดงในรูปที่ 4.6



รูปที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้

- ตำแหน่งในหมู่บ้านของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 390 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ร้อยละ 55.38 เป็นประชาชนในหมู่บ้าน ร้อยละ 23.85 เป็น อสม. ร้อยละ 7.95 เป็นสมาชิกสภา อบต. ร้อยละ 4.36 เป็นกรรมการตรวจงานจ้าง ร้อยละ 4.36 เป็นนักเรียน,นักศึกษา อื่น ๆ ร้อยละ 4.10 เป็นผู้ใหญ่บ้าน ดังแสดงในรูปที่ 4.7



รูปที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งในหมู่บ้าน

ตำแหน่งในหมู่บ้านที่มีผลต่อความพึงพอใจในการก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนนในตำบลหินดาด ดังนี้

- ตำแหน่งผู้ใหญ่บ้าน

จากตารางที่ 4 พบว่า 1. ผู้ใหญ่บ้าน มีความพึงพอใจต่อด้านต่างๆในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่ 1 ด้านข้อมูลการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 ด้านที่ 2 ด้านการอำนวยความสะดวกในขณะให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 ด้านที่ 3 ด้านการบำรุงรักษา อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 ด้านที่ 4 ด้านคุณภาพถนน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 ด้านที่ 5 ด้านการจัดการก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ด้านที่ 6 ด้านความปลอดภัย อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 ด้านที่ 7 ด้านการมีส่วนร่วม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75

ตารางที่ 4.1 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้ใหญ่บ้านต่อความพึงพอใจในการก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนนในตำบลหินดาด จำแนกเป็นด้านต่างๆดังนี้

ด้าน	\bar{X}	S.D	ระดับการแปรผล
1.ด้านข้อมูลการให้บริการ	3.58	0.694	มาก
2. ด้านการอำนวยความสะดวกในขณะให้บริการ	3.69	0.854	มาก
3. ด้านการบำรุงรักษา	3.59	0.779	มาก
4. ด้านคุณภาพถนน	3.75	0.632	มาก
5. ด้านการจัดการก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนน	3.89	0.741	มาก
6. ด้านความปลอดภัย	3.81	0.779	มาก
7. ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน	3.75	0.606	มาก
สรุป	3.72	0.726	มาก

- ตำแหน่งสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล

จากตารางที่ 4.2 พบว่า สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล มีความพึงพอใจต่อด้านต่างๆในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่ 1 ด้านข้อมูลการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 ด้านที่ 2 ด้านการอำนวยความสะดวกในขณะให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 ด้านที่ 3 ด้านการบำรุงรักษา อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 ด้านที่ 4 ด้านคุณภาพถนน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 ด้านที่ 5 ด้านการจัดการก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 ด้านที่ 6 ด้านความ

ปลอดภัย อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 ด้านที่ 7 ด้านการมีส่วนร่วม อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล ต่อความพึงพอใจในการก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนนในตำบลหินลาด จำแนกเป็นด้านต่างๆ ดังนี้

ด้าน	\bar{X}	S.D	ระดับการแปรผล
1.ด้านข้อมูลการให้บริการ	3.77	0.701	มาก
2. ด้านการอำนวยความสะดวกในขณะให้บริการ	3.74	0.773	มาก
3. ด้านการบำรุงรักษา	3.61	0.704	มาก
4. ด้านคุณภาพถนน	3.68	0.770	มาก
5. ด้านการจัดการก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนน	3.77	0.759	มาก
6. ด้านความปลอดภัย	3.78	0.841	มาก
7. ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน	3.74	0.810	มาก
สรุป	3.72	0.765	มาก

- ตำแหน่งอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.)

จากตารางที่ 4.3 พบว่า อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) มีความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ในภาพรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่ 1 ด้านข้อมูลการให้บริการ อยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.06 ด้านที่ 2 ด้านการอำนวยความสะดวกในขณะให้บริการ อยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 ด้านที่ 3 ด้านการบำรุงรักษา อยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 ด้านที่ 4 ด้านคุณภาพถนน อยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 ด้านที่ 5 ด้านการจัดการก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนน อยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 ด้านที่ 6 ด้านความปลอดภัย อยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 ด้านที่ 7 ด้านการมีส่วนร่วม อยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของอสม. ต่อความพึงพอใจในการก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนนในตำบลหินดาด จำแนกเป็นด้านต่างๆดังนี้

ด้าน	\bar{X}	S.D	ระดับการแปรผล
1.ด้านข้อมูลการให้บริการ	3.06	0.938	ปานกลาง
2. ด้านการอำนวยความสะดวกในขณะให้บริการ	3.33	0.880	ปานกลาง
3. ด้านการบำรุงรักษา	3.28	0.839	ปานกลาง
4. ด้านคุณภาพถนน	3.44	0.783	ปานกลาง
5. ด้านการจัดการก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนน	3.46	0.929	ปานกลาง
6. ด้านความปลอดภัย	3.50	0.834	ปานกลาง
7. ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน	3.20	1.115	ปานกลาง
สรุป	3.32	0.759	ปานกลาง

- ตำแหน่งกรรมการตรวจงานจ้าง

จากตารางที่ 4.4 พบว่า กรรมการตรวจงานจ้าง มีความพึงพอใจต่อด้านต่างๆในภาพรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่ 1 ด้านข้อมูลการให้บริการ อยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 ด้านที่ 2 ด้านการอำนวยความสะดวกในขณะให้บริการ อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 ด้านที่ 3 ด้านการบำรุงรักษา อยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 ด้านที่ 4 ด้านคุณภาพถนน อยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 ด้านที่ 5 ด้านการจัดการก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนน อยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 ด้านที่ 6 ด้านความปลอดภัย อยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 ด้านที่ 7 ด้านการมีส่วนร่วม อยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของกรรมการตรวจงานจ้าง ต่อความพึงพอใจในการก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนนในตำบลหินดาด จำแนกเป็นด้านต่างๆดังนี้

ด้าน	\bar{X}	S.D	ระดับการแปรผล
1.ด้านข้อมูลการให้บริการ	3.41	0.812	ปานกลาง
2. ด้านการอำนวยความสะดวกในขณะให้บริการ	3.56	0.705	มาก
3. ด้านการบำรุงรักษา	3.32	0.611	ปานกลาง
4. ด้านคุณภาพถนน	3.49	0.646	ปานกลาง

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

ด้าน	\bar{X}	S.D	ระดับการแปรผล
5. ด้านการจัดการก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนน	3.45	0.680	ปานกลาง
6. ด้านความปลอดภัย	3.41	0.534	ปานกลาง
7. ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน	3.38	0.613	ปานกลาง
สรุป	3.43	0.657	ปานกลาง

- ประชาชนในหมู่บ้าน

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ประชาชนในหมู่บ้านมีความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ในภาพรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่ 1 ด้านข้อมูลการให้บริการ อยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.09 ด้านที่ 2 ด้านการอำนวยความสะดวกในขณะให้บริการ อยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 ด้านที่ 3 ด้านการบำรุงรักษา อยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 ด้านที่ 4 ด้านคุณภาพถนน อยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 ด้านที่ 5 ด้านการจัดการก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนน อยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 ด้านที่ 6 ด้านความปลอดภัย อยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 ด้านที่ 7 ด้านการมีส่วนร่วม อยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนในหมู่บ้านต่อความพึงพอใจในการก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนนในตำบลหินดาด จำแนกเป็นด้านต่างๆดังนี้

ด้าน	\bar{X}	S.D	ระดับการแปรผล
1.ด้านข้อมูลการให้บริการ	3.09	0.860	ปานกลาง
2. ด้านการอำนวยความสะดวกในขณะให้บริการ	3.32	0.857	ปานกลาง
3. ด้านการบำรุงรักษา	3.15	0.848	ปานกลาง
4. ด้านคุณภาพถนน	3.29	0.765	ปานกลาง
5. ด้านการจัดการก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนน	3.43	0.835	ปานกลาง
6. ด้านความปลอดภัย	3.39	0.874	ปานกลาง
7. ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน	3.19	0.928	ปานกลาง
สรุป	3.26	0.852	ปานกลาง

- อื่น ๆ

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ตำแหน่งอื่น ๆ เช่นนักเรียน, นักศึกษามีความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ในภาพรวมอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่ 1 ด้านข้อมูลการให้บริการ อยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 ด้านที่ 2 ด้านการอำนวยความสะดวกในขณะให้บริการ อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 ด้านที่ 3 ด้านการบำรุงรักษา อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 ด้านที่ 4 ด้านคุณภาพถนน อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 ด้านที่ 5 ด้านการจัดการก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนน อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 ด้านที่ 6 ด้านความปลอดภัย อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 ด้านที่ 7 ด้านการมีส่วนร่วม อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของนักเรียนนักศึกษา ต่อความพึงพอใจในการก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนนในตำบลหินดาด จำแนกเป็นด้านต่างๆ ดังนี้

ด้าน	\bar{X}	S.D	ระดับการแปรผล
1.ด้านข้อมูลการให้บริการ	3.49	1.081	ปานกลาง
2. ด้านการอำนวยความสะดวกในขณะให้บริการ	4.09	1.107	มาก
3. ด้านการบำรุงรักษา	3.82	0.769	มาก
4. ด้านคุณภาพถนน	3.81	0.783	มาก
5. ด้านการจัดการก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนน	4.07	1.010	มาก
6. ด้านความปลอดภัย	4.02	0.989	มาก
7. ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน	3.68	1.292	มาก
สรุป	3.85	1.004	มาก

- สรุป

จากตารางที่ 4.7 สรุปได้ว่าประชาชนที่มีตำแหน่งในหมู่บ้านมีความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ในภาพรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่ 1 ด้านข้อมูลการให้บริการ อยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19 ด้านที่ 2 ด้านการอำนวยความสะดวกในขณะให้บริการ อยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 ด้านที่ 3 ด้านการบำรุงรักษา อยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 ด้านที่ 4 ด้านคุณภาพถนน อยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 ด้านที่ 5 ด้านการจัดการก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนน อยู่ในระดับ มาก มี

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 ด้านที่ 6 ด้านความปลอดภัย อยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 ด้านที่ 7 ด้านการมีส่วนร่วม อยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนในหมู่บ้าน ต่อความพึงพอใจในการก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนนในตำบลหินลาด จำแนกเป็นด้านต่าง ๆ ดังนี้

ด้าน	\bar{X}	S.D	ระดับการแปรผล
1.ด้านข้อมูลการให้บริการ	3.19	0.894	ปานกลาง
2. ด้านการอำนวยความสะดวกในขณะให้บริการ	3.42	0.879	ปานกลาง
3. ด้านการบำรุงรักษา	3.27	0.837	ปานกลาง
4. ด้านคุณภาพถนน	3.41	0.773	ปานกลาง
5. ด้านการจัดการก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนน	3.51	0.863	มาก
6. ด้านความปลอดภัย	3.49	0.815	ปานกลาง
7. ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน	3.29	0.979	ปานกลาง
สรุป	3.36	0.862	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.8 สรุปได้ว่าผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจจำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ในหมู่บ้านซึ่งจะเห็นได้ว่ากลุ่มประชาชนมีความพึงพอใจต่ำที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนยังมีทัศนคติที่ไม่ดีกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เนื่องจากประชาชนส่วนใหญ่ยังขาดการมีส่วนร่วมในด้านต่าง ๆ ทำให้ยังมีแนวความคิดไม่สอดคล้องกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แนวทางการแก้ปัญหาคือต้องจัดกิจกรรมกับชุมชน ชี้แจงรายละเอียดงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนมีทัศนคติที่ดีและเกิดความร่วมมือกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มากที่สุด

ตารางที่ 4.8 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจจำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ในหมู่บ้าน

ด้าน	ผู้ใหญ่บ้าน		สมาชิกอบต.	
	\bar{X}	ระดับการแปรผล	\bar{X}	ระดับการแปรผล
1.ด้านข้อมูลการให้บริการ	3.58	มาก	3.77	มาก
2. ด้านการอำนวยความสะดวกในขณะให้บริการ	3.69	มาก	3.74	มาก
3. ด้านการบำรุงรักษา	3.59	มาก	3.61	มาก
4. ด้านคุณภาพถนน	3.75	มาก	3.68	มาก

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ด้าน	อสม.		กรรมการตรวจงานจ้าง	
	\bar{X}	ระดับการแปรผล	\bar{X}	ระดับการแปรผล
5. ด้านการจัดการก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนน	3.89	มาก	3.77	มาก
6. ด้านความปลอดภัย	3.81	มาก	3.78	มาก
7. ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน	3.75	มาก	3.74	มาก
สรุป	3.72	มาก	3.72	มาก
ด้าน	อสม.		กรรมการตรวจงานจ้าง	
	\bar{X}	ระดับการแปรผล	\bar{X}	ระดับการแปรผล
1.ด้านข้อมูลการให้บริการ	3.06	ปานกลาง	3.41	ปานกลาง
2. ด้านการอำนวยความสะดวกในขณะให้บริการ	3.33	ปานกลาง	3.56	มาก
3. ด้านการบำรุงรักษา	3.28	ปานกลาง	3.32	ปานกลาง
4. ด้านคุณภาพถนน	3.44	ปานกลาง	3.49	ปานกลาง
5. ด้านการจัดการก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนน	3.46	ปานกลาง	3.45	ปานกลาง
6. ด้านความปลอดภัย	3.5	ปานกลาง	3.41	ปานกลาง
7. ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน	3.2	ปานกลาง	3.38	ปานกลาง
สรุป	3.32	ปานกลาง	3.43	ปานกลาง
ด้าน	ประชาชน		อื่น ๆ	
	\bar{X}	ระดับการแปรผล	\bar{X}	ระดับการแปรผล
1.ด้านข้อมูลการให้บริการ	3.09	ปานกลาง	3.49	ปานกลาง
2. ด้านการอำนวยความสะดวกในขณะให้บริการ	3.32	ปานกลาง	4.09	มาก
3. ด้านการบำรุงรักษา	3.15	ปานกลาง	3.82	มาก
4. ด้านคุณภาพถนน	3.29	ปานกลาง	3.81	มาก
5. ด้านการจัดการก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนน	3.43	ปานกลาง	4.07	มาก
6. ด้านความปลอดภัย	3.39	ปานกลาง	4.02	มาก
7. ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน	3.19	ปานกลาง	3.68	มาก
สรุป	3.26	ปานกลาง	3.85	มาก

จากตารางที่ 4.9 ผลการทดสอบผลกระทบของตำแหน่งในหมู่บ้านที่มีต่อความพึงพอใจในการก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนนในตำบลหินดาด ได้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (F-test) พบว่า

ตำแหน่งในหมู่บ้านมีผลต่อความพึงพอใจในการก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนนในตำบลหินดาดอย่างมีนัยสำคัญยิ่งในทุกด้าน

ตารางที่ 4.9 ผลการทดสอบผลกระทบของตำแหน่งในหมู่บ้านที่มีต่อความพึงพอใจในการก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนนในตำบลหินดาด โดยใช้วิธี (F-test)

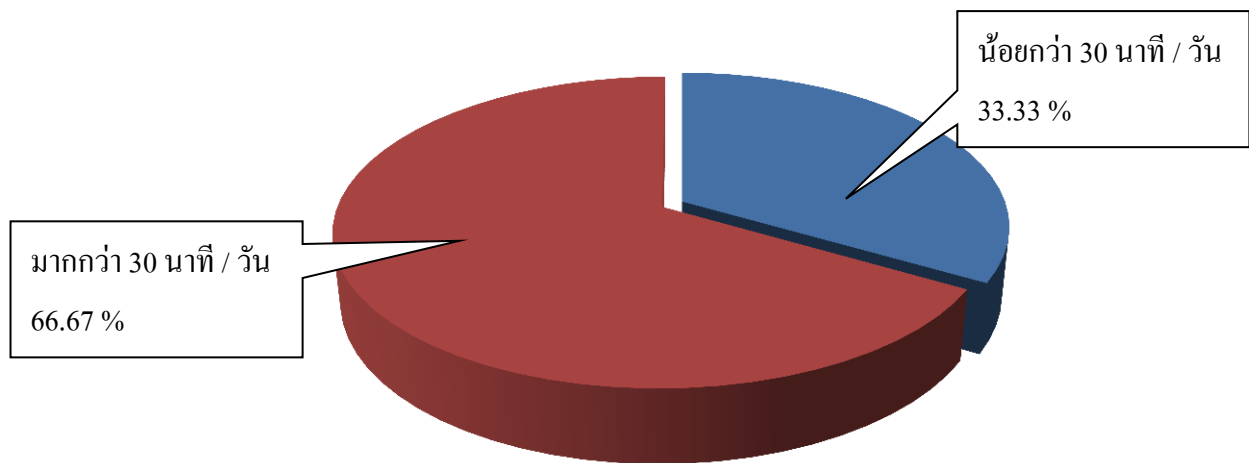
ด้าน	แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
ด้านที่ 1 ด้านข้อมูลการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	19.305	5.000	3.861	5.089	0.000 **
	ภายในกลุ่ม	291.364	384.000	0.759		
	รวม	310.669	389.000			
ด้านที่ 2 ด้านการอำนวยความสะดวกในขณะให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	15.055	5.000	3.011	4.050	0.001**
	ภายในกลุ่ม	285.486	384.000	0.743		
	รวม	300.542	389.000			
ด้านที่ 3 ด้านการบำรุงรักษา	ระหว่างกลุ่ม	13.918	5.000	2.784	4.130	0.001**
	ภายในกลุ่ม	258.793	384.000	0.674		
	รวม	272.711	389.000			
ด้านที่ 4 ด้านคุณภาพถนน	ระหว่างกลุ่ม	10.112	5.000	2.022	3.493	0.004**
	ภายในกลุ่ม	222.331	384.000	0.579		
	รวม	232.443	389.000			
ด้านที่ 5 ด้านการจัดการก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนน	ระหว่างกลุ่ม	11.363	5.000	2.273	3.134	0.009**
	ภายในกลุ่ม	278.408	384.000	0.725		
	รวม	289.770	389.000			
ด้านที่ 6 ด้านความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	11.520	5.000	2.304	3.587	0.003**
	ภายในกลุ่ม	246.623	384.000	0.642		
	รวม	258.144	389.000			
ด้านที่ 7 ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน	ระหว่างกลุ่ม	15.202	5.000	3.040	3.266	0.007**
	ภายในกลุ่ม	357.474	384.000	0.931		
	รวม	372.676	389.000			
	รวม	125.248	384			

* ระดับนัยสำคัญ 0.05

** ระดับนัยสำคัญ 0.01

- ระยะเวลาในการเดินทางของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม

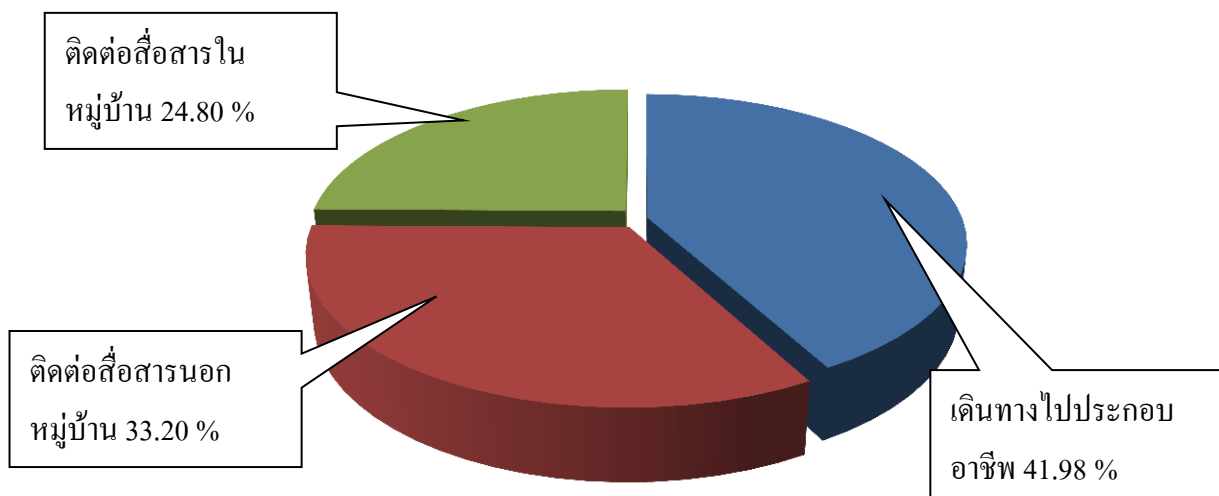
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 390 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่าร้อยละ 66.67 ใช้เวลาในการเดินทาง มากกว่า 30 นาที ต่อวัน ร้อยละ 33.33 ใช้เวลาในการเดินทาง น้อยกว่า 30 นาที ต่อวัน ดังแสดงในรูปที่ 4.8



รูปที่ 4.8 จำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาในการเดินทาง

- เหตุผลที่ต้องเดินทางของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม

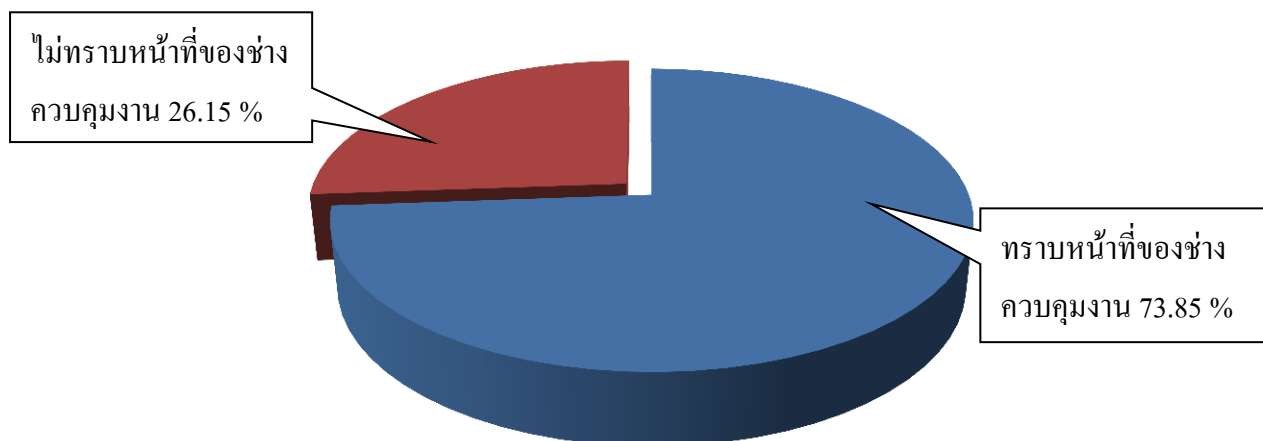
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 390 คน และผู้ตอบแบบสอบถามมากกว่า 1 ข้อ พบว่าร้อยละ 41.98 เดินทางไปประกอบอาชีพ ร้อยละ 33.22 ติดต่อสื่อสารนอกหมู่บ้าน ร้อยละ 24.80 ติดต่อสื่อสารในหมู่บ้าน ดังแสดงในรูปที่ 4.9



รูปที่ 4.9 จำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่ต้องเดินทาง

- การทราบบทบาทหน้าที่ของช่างผู้ควบคุมงานของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 390 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ร้อยละ 73.85 ทราบบทบาทหน้าที่ของช่างผู้ควบคุมงาน และร้อยละ 26.15 ไม่ทราบบทบาทหน้าที่ของช่างผู้ควบคุมงาน ดังแสดงในรูปที่ 4.10



รูปที่ 4.10 จำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการทราบและไม่ทราบบทบาทหน้าที่ของช่างผู้ควบคุมงาน

การทราบบทบาทหน้าที่ของช่างผู้ควบคุมงานของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามมีผลต่อความพึงพอใจในการก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนนในตำบลหินดาด ดังนี้

- การทราบบทบาทหน้าที่ของช่างผู้ควบคุมงาน

จากตารางที่ 4.10 สรุปได้ว่าผู้ที่ทราบบทบาทหน้าที่ของช่างผู้ควบคุมงานมีความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ในภาพรวมอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่ 1 ด้านข้อมูลการให้บริการ อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 ด้านที่ 2 ด้านการอำนวยความสะดวกในขณะให้บริการ อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 ด้านที่ 3 ด้านการบำรุงรักษา อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 ด้านที่ 4 ด้านคุณภาพถนน อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ด้านที่ 5 ด้านการจัดการก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนน อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 ด้านที่ 6 ด้านความปลอดภัย อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 ด้านที่ 7 ด้านการมีส่วนร่วม อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้ที่ทราบบทบาทหน้าที่ของช่างผู้ควบคุมงาน ต่อความพึงพอใจในการก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนนในตำบลหินดาด จำแนกเป็นด้านต่าง ๆ ดังนี้

ด้าน	\bar{X}	S.D	ระดับการแปรผล
1.ด้านข้อมูลการให้บริการ	3.74	0.643	มาก
2. ด้านการอำนวยความสะดวกในขณะให้บริการ	4.04	0.548	มาก
3. ด้านการบำรุงรักษา	3.80	0.555	มาก
4. ด้านคุณภาพถนน	3.93	0.441	มาก
5. ด้านการจัดการก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนน	4.11	0.520	มาก
6. ด้านความปลอดภัย	4.03	0.559	มาก
7. ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน	3.97	0.660	มาก
สรุป	3.94	0.560	มาก

- การไม่ทราบบทบาทหน้าที่ของช่างผู้ควบคุมงาน

จากตารางที่ 4.11 สรุปได้ว่าผู้ที่ไม่ทราบบทบาทหน้าที่ของช่างผู้ควบคุมงานมีความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ในภาพรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่ 1 ด้านข้อมูลการให้บริการ อยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.99 ด้านที่ 2 ด้านการอำนวยความสะดวกในขณะให้บริการ อยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20 ด้านที่ 3 ด้านการบำรุงรักษา อยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08 ด้านที่ 4 ด้านคุณภาพถนน อยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22 ด้านที่ 5 ด้านการจัดการก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนน อยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 ด้านที่ 6 ด้านความปลอดภัย อยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 ด้านที่ 7 ด้านการมีส่วนร่วม อยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.05

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้ที่ไม่ทราบบทบาทหน้าที่ของช่างผู้ควบคุมงาน ต่อความพึงพอใจในการก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนนในตำบลหินดาด จำแนกเป็นด้านต่าง ๆ ดังนี้

ด้าน	\bar{X}	S.D	ระดับการแปรผล
1.ด้านข้อมูลการให้บริการ	2.99	0.889	ปานกลาง
2. ด้านการอำนวยความสะดวกในขณะให้บริการ	3.20	0.869	ปานกลาง
3. ด้านการบำรุงรักษา	3.08	0.841	ปานกลาง

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

ด้าน	\bar{X}	S.D	ระดับการแปรผล
4. ด้านคุณภาพถนน	3.22	0.781	ปานกลาง
5. ด้านการจัดการก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนน	3.30	0.862	ปานกลาง
6. ด้านความปลอดภัย	3.30	0.807	ปานกลาง
7. ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน	3.05	0.960	ปานกลาง
สรุป	3.16	0.858	ปานกลาง

ตารางที่ 4.12 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจจำแนกตามการทราบและไม่ทราบบทบาทหน้าที่ของช่างผู้ควบคุมงาน

ด้าน	ไม่ทราบ		ทราบ	
	(\bar{x})	(SD)	(\bar{x})	(SD)
1.ด้านข้อมูลการให้บริการ	2.99	0.89	3.74	0.64
2. ด้านการอำนวยความสะดวกในขณะให้บริการ	3.20	0.87	4.04	0.55
3. ด้านการบำรุงรักษา	3.08	0.84	3.80	0.56
4. ด้านคุณภาพถนน	3.22	0.78	3.93	0.44
5. ด้านการจัดการก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนน	3.30	0.86	4.11	0.52
6. ด้านความปลอดภัย	3.30	0.81	4.03	0.56
7. ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน	3.05	0.96	3.97	0.66

จากตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์การทราบบทบาทหน้าที่ของช่างผู้ควบคุมงานที่มีต่อความพึงพอใจในการก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนนในตำบลหินลาด ได้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (F-test) จำแนกตามการทราบและไม่ทราบบทบาทหน้าที่ของช่างผู้ควบคุมงานของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าการทราบและไม่ทราบบทบาทหน้าที่ของช่างผู้ควบคุมงานมีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนนในตำบลหินลาดทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญยิ่ง

ตารางที่ 4.13 ผลการทดสอบผลกระทบของการทราบและไม่ทราบบทบาทหน้าที่ของช่างผู้ควบคุมงานที่มีต่อความพึงพอใจในการก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนนในตำบลหินลาด โดยใช้วิธี (F-test)

ด้าน	แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
1.ด้านข้อมูลการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	41.993	1.000	41.993	60.643	0.000**
	ภายในกลุ่ม	268.676	388.000	0.692		
	รวม	310.669	389.000			
2. ด้านการอำนวยความสะดวก ในขณะให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	53.533	1.000	53.533	60.643	0.000**
	ภายในกลุ่ม	247.009	388.000	0.637		
	รวม	300.542	389.000			
3. ด้านการบำรุงรักษา	ระหว่างกลุ่ม	38.581	1.000	38.581	63.936	0.000**
	ภายในกลุ่ม	234.130	388.000	0.603		
	รวม	272.711	389.000			
4. ด้านคุณภาพถนน	ระหว่างกลุ่ม	37.618	1.000	37.618	74.918	0.000**
	ภายในกลุ่ม	194.825	388.000	0.502		
	รวม	232.443	389.000			
5 ด้านการจัดการก่อสร้าง/ ซ่อมแซมถนน	ระหว่างกลุ่ม	49.157	1.000	49.157	79.267	0.000**
	ภายในกลุ่ม	240.614	388.000	0.620		
	รวม	289.770	389.000			
6 ด้านความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	39.846	1.000	39.846	70.823	0.000**
	ภายในกลุ่ม	218.297	388.000	0.563		
	รวม	258.144	389.000			
7 ด้านการมีส่วนร่วมของ ประชาชน	ระหว่างกลุ่ม	64.369	1.000	64.369	81.007	0.000**
	ภายในกลุ่ม	357.474	384.000	0.931		
	รวม	372.676	389.000			
	รวม	125.248	384			

* ระดับนัยสำคัญ 0.05

** ระดับนัยสำคัญ 0.01

4.2 การประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนนขององค์การบริหารส่วนตำบลหินลาด อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนนขององค์การบริหารส่วนตำบลหินลาด อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมาในครั้งนี้จำแนกเป็น 7 ด้าน ได้แก่ ด้านข้อมูลการให้บริการ, ด้านการอำนวยความสะดวกในขณะที่ให้บริการ, ด้านการบำรุงรักษา, ด้านคุณภาพถนน, ด้านการจัดการการก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนน, ด้านความปลอดภัย และด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน จำแนกเป็นรายหมู่บ้านซึ่งผลการประเมินสามารถนำเสนอได้ ดังนี้

1. ด้านข้อมูลการให้บริการ

จากตารางที่ 4.14 พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านข้อมูลการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 1.1 การแจ้งระยะเวลาในการก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนน ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 ข้อ 1.2 การแจ้งชื่อ,บริษัท,เบอร์โทรศัพท์ของผู้รับจ้าง ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.04 ข้อ 1.3 การแจ้งรายละเอียดโครงการก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนนประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการข้อมูลการให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ ดังนี้

ด้านข้อมูลการให้บริการ	\bar{X}	S.D	ระดับการแปรผล
1.1 การแจ้งระยะเวลาในการก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนน	3.31	0.929	ปานกลาง
1.2 การแจ้งชื่อ,บริษัท,เบอร์โทรศัพท์ของผู้รับจ้าง	3.04	0.930	ปานกลาง
1.3 การแจ้งรายละเอียดโครงการก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนน	3.13	0.963	ปานกลาง
ภาพรวม	3.16	0.912	ปานกลาง

2. ด้านการอำนวยความสะดวกในขณะที่ให้บริการ

จากตารางที่ 4.15 พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านการอำนวยความสะดวกในขณะที่ให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 2.1 การแจ้งเตือนล่วงหน้าก่อนการก่อสร้าง ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 ข้อ 2.2 การอำนวยความสะดวกในการสัญจรของประชาชนในหมู่บ้าน ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการอำนวยความสะดวกในขณะให้บริการจำแนกเป็นรายชื่อ ดังนี้

ด้านการอำนวยความสะดวกในขณะให้บริการ	\bar{X}	S.D	ระดับการแปรผล
2.1 การแจ้งเตือนล่วงหน้าก่อนการก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนน	3.30	0.988	ปานกลาง
2.2 การอำนวยความสะดวกในการสัญจรของประชาชนในหมู่บ้าน	3.53	0.829	มาก
ภาพรวม	3.41	0.886	ปานกลาง

3. ด้านการบำรุงรักษา

จากตารางที่ 4.16 พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบำรุงรักษาในภาพรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 3.1 ความรวดเร็วของการก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนน ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 ข้อ 3.2 คุณภาพของทางที่ได้ก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนน ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบำรุงรักษาจำแนกเป็นรายชื่อ ดังนี้

ด้านการบำรุงรักษา	\bar{X}	S.D	ระดับการแปรผล
3.1 ความรวดเร็วของการก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนน	3.27	0.862	ปานกลาง
3.2 คุณภาพของทางที่ได้ก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนน	3.22	0.864	ปานกลาง
ภาพรวม	3.24	0.852	ปานกลาง

4. ด้านคุณภาพถนน

จากตารางที่ 4.17 พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านคุณภาพถนนในภาพรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 4.1 ความชัดเจนความกว้าง/ยาวของถนน ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 ข้อ 4.2 การใช้วัสดุการก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนน ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 ข้อ 4.3 ความชัดเจนของเส้นแบ่งจราจร ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 ข้อ 4.4 ผิวจราจรเรียบปลอดภัยในการใช้งาน ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้าน
คุณภาพถนน จำแนกเป็นรายชื่อ ดังนี้

ด้านคุณภาพถนน	\bar{X}	S.D	ระดับการแปรผล
4.1 ความชัดเจนความกว้าง/ยาวของถนน	3.51	0.826	มาก
4.2 การใช้วัสดุการก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนน	3.36	0.798	ปานกลาง
4.3 ความชัดเจนของเส้นแบ่งจราจร	3.42	0.764	ปานกลาง
4.4 ผิวจราจรเรียบปลอดภัยในการใช้งาน	3.28	0.849	ปานกลาง
ภาพรวม	3.39	0.400	ปานกลาง

5. ด้านการจัดการก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนน

จากตารางที่ 4.18 พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการจัดการก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนน ในภาพรวมอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อพบว่า ข้อ 5.1 การประชาสัมพันธ์การให้ประชาชนรับรู้การก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนน ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 ข้อ 5.2 งบประมาณที่จัดสรรให้เหมาะสมต่อโครงการ ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 ข้อ 5.3 งบประมาณตรงกับความต้องการของประชาชน ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 ข้อ 5.4 การก่อสร้างแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 ข้อ 5.5 ประชาชนได้รับประโยชน์จากการใช้ถนน ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92

ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้าน
การจัดการก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนน จำแนกเป็นรายชื่อ ดังนี้

ด้านการจัดการก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนน	\bar{X}	S.D	ระดับการแปรผล
5.1 การประชาสัมพันธ์การให้ประชาชนรับรู้การก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนน	3.36	1.004	ปานกลาง
5.2 งบประมาณที่จัดสรรให้เหมาะสมต่อโครงการ	3.43	0.792	ปานกลาง
5.3 งบประมาณตรงกับความต้องการของประชาชน	3.31	0.877	ปานกลาง
5.4 การก่อสร้างแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด	3.60	0.875	มาก
5.5 ประชาชนได้รับประโยชน์จากการใช้ถนน	3.92	0.899	มาก
ภาพรวม	3.52	0.415	มาก

6. ด้านความปลอดภัย

จากตารางที่ 4.19 พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านความปลอดภัย ในภาพรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 6.1 ความปลอดภัยแก่ประชาชนในชุมชน ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 ข้อ 6.2 ความปลอดภัยแก่ประชาชนผู้ใช้เส้นทาง ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 ข้อ 6.3 ความปลอดภัยและความรับผิดชอบของผู้รับจ้าง ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.21

ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านความปลอดภัย จำแนกเป็นรายข้อ ดังนี้

ด้านความปลอดภัย	\bar{X}	S.D	ระดับการแปรผล
6.1 ความปลอดภัยแก่ประชาชนในชุมชน	3.68	0.819	มาก
6.2 ความปลอดภัยแก่ประชาชนผู้ใช้เส้นทาง	3.54	0.841	มาก
6.3 ความปลอดภัยและความรับผิดชอบของผู้รับจ้าง	3.21	0.927	ปานกลาง
ภาพรวม	3.48	0.529	ปานกลาง

7. ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน

จากตารางที่ 4.20 พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการมีส่วนร่วมของประชาชน ในภาพรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 7.1 ประชาชนมีส่วนร่วมเสนอของบประมาณโครงการ ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 ข้อ 7.2 ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบโครงการ ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 ข้อ 7.3 ประชาชนมีส่วนร่วมในการดูแลรักษาถนน ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 ข้อ 7.4 ประชาชนมีส่วนร่วมในการออกแบบการก่อสร้างถนน ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27

ตารางที่ 4.20 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน จำแนกเป็นรายชื่อ ดังนี้

การมีส่วนร่วมของประชาชน	\bar{X}	S.D	ระดับการแปรผล
7.1 ประชาชนมีส่วนร่วมเสนอขอของบประมาณโครงการ	3.39	1.079	ปานกลาง
7.2 ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบโครงการ	3.34	1.003	ปานกลาง
7.3 ประชาชนมีส่วนร่วมในการดูแลรักษาถนน	3.39	0.867	ปานกลาง
7.4 ประชาชนมีส่วนร่วมในการออกแบบการก่อสร้างถนน	2.96	1.125	ปานกลาง
ภาพรวม	3.27	0.694	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.21 สรุปผลความพึงพอใจแต่ละด้านดังนี้

1. ด้านข้อมูลการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากการประชาสัมพันธ์โครงการก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนน รายละเอียดโครงการ หรือข้อมูลผู้รับจ้าง อาจจะไม่มีการแจ้งรายละเอียดไว้บริเวณสถานที่ก่อสร้าง หรือประชาสัมพันธ์ไว้ล่วงหน้า ดังนั้นประชาชนอาจจะไม่ทราบรายละเอียด หรือข้อมูลต่าง ๆ ในการทำโครงการก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนน
2. ด้านการอำนวยความสะดวกในขณะที่ให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจาก ผู้รับจ้างบางบริษัทไม่ได้แจ้งเตือนล่วงหน้าในการก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนน ไม่ได้ติดตั้งป้ายเพื่ออำนวยความสะดวกในการเดินทางของรถ และป้ายเตือนต่าง ๆ ทำให้ประชาชนไม่ได้รับความสะดวกจากการเดินทาง
3. ด้านการบำรุงรักษา อยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจาก ผู้รับจ้างบางรายทำงานเกินระยะเวลาที่กำหนด ทำงานล่าช้าไม่ต่อเนื่อง หรือดำเนินการก่อสร้าง/ซ่อมแซมแล้วถนนชำรุดพังเสียหายเร็วกว่ากำหนด ทำให้ต้องเสียงบประมาณในการก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนน
4. ด้านคุณภาพถนน อยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจาก ผู้รับจ้างบางบริษัทใช้วัสดุไม่ได้มาตรฐานหรือคุณภาพต่ำมาใช้ในการก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนน เช่น หินคลุกมีส่วนผสมของดินมากเกินไป ทำให้ถนนพังเสียหายเร็วกว่ากำหนด
5. ด้านการจัดการก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนน อยู่ในระดับมาก เนื่องจาก การจัดสรรงบประมาณตรงตามความต้องการของประชาชน มีความเหมาะสมกับโครงการ และประชาชนได้รับประโยชน์จากการใช้ถนน

6. ด้านความปลอดภัย อยู่ในระดับปานกลางเนื่องจาก ผู้รับจ้างบางบริษัทไม่ได้แจ้งล่วงหน้าในการก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนน หรือติดตั้งป้ายเตือนต่าง ๆ ทำให้ประชาชนได้รับอุบัติเหตุจากการเดินทาง
7. ด้านการมีส่วนร่วม อยู่ในระดับปานกลางเนื่องจาก ประชาชนบางกลุ่มไม่ได้เข้าร่วมประชุมการทำประชาคมหมู่บ้าน จึงไม่มีส่วนร่วมในการเสนอโครงการ และการตรวจสอบโครงการต่าง ๆ

ตารางที่ 4.21 ตารางสรุปค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านของประชาชน ดังนี้

ด้าน	\bar{X}	S.D	ระดับการแปรผล
1.ด้านข้อมูลการให้บริการ	3.16	0.912	ปานกลาง
2. ด้านการอำนวยความสะดวกในขณะให้บริการ	3.41	0.886	ปานกลาง
3. ด้านการบำรุงรักษา	3.24	0.852	ปานกลาง
4. ด้านคุณภาพถนน	3.39	0.400	ปานกลาง
5. ด้านการจัดการก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนน	3.52	0.415	มาก
6. ด้านความปลอดภัย	3.48	0.529	ปานกลาง
7. ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน	3.27	0.694	ปานกลาง
รวม	3.35	0.408	ปานกลาง

4.3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้เส้นทางการเดินทางของประชาชนในเขตตำบลหินลาด ด้านต่างๆ ดังนี้

1. ด้านข้อมูลการให้บริการ ควรมีการแจ้งรายละเอียดโครงการ, ชื่อผู้รับจ้าง และระยะเวลาในการก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนน ให้ชัดเจนเพื่อให้ประชาชนรู้ข้อมูลของโครงการ
2. ด้านการอำนวยความสะดวกในขณะให้บริการ ควรมีการประชาสัมพันธ์จากผู้นำหมู่บ้านในการทำโครงการต่าง ๆ เพื่อความสะดวกในระหว่างการก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนน เช่นการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรู้การทำโครงการในหมู่บ้านเพื่อขนย้ายรถ, สัตว์นำไปไว้นอกสถานที่ และติดตั้งป้ายเตือนการก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนน มาอำนวยความสะดวก เพื่อให้ประชาชนที่เดินทางได้รับความสะดวก และป้องกันการเกิดอุบัติเหตุ

3. ด้านการบำรุงรักษา ควรซ่อมแซมถนนที่ใช้ในการเกษตรก่อนเพื่อนำผลผลิตไปขายได้ทันเวลา และควรซ่อมแซมถนนที่เป็นหลุมเป็นบ่อให้รวดเร็วเพื่อความสะดวกในการเดินทาง การก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนนล่าช้าไม่ทันเวลาและไม่ตรงกับความต้องการของประชาชน ควรห้ามรถบรรทุกน้ำหนักเกินวิ่งในหมู่บ้าน
4. ด้านคุณภาพถนน ให้มีการแบ่งเส้นจราจรให้ชัดเจน วัสดุที่ใช้ในการก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนนควรมีคุณภาพให้มากกว่านี้
5. ด้านการจัดการก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนน ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้อก่อนมีการก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนน ควรจัดสรรงบประมาณให้มากกว่านี้ บางโครงการดำเนินการก่อสร้างไม่ตรงกับความต้องการของประชาชน
6. ด้านความปลอดภัย ในการก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนนควรให้ได้มาตรฐานมากกว่านี้ เพื่อให้เกิดความปลอดภัยกับประชาชนในหมู่บ้าน และประชาชนผู้ใช้เส้นทางอื่น ๆ
7. ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ควรให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการเสนอโครงการทุกครั้ง ควรรับฟังความคิดเห็นของประชาชนบางทุกกลุ่ม ควรมีการประชุมทุกปีงบประมาณ

บทที่ 5

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

สรุปผลงานวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนนขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา สามารถนำเสนอข้อเสนอแนะ โดยแบ่งเป็นหัวข้อดังนี้

- 5.1 สรุปผลงานวิจัย
- 5.2 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนนขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาดที่ประชาชนมีความพึงพอใจ และจุดที่ควรปรับปรุง

5.1 สรุปผลงานวิจัย

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการสนับสนุนงบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด ในการก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนนในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนและเพื่อประเมินผลการดำเนินการที่มีต่อการก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนนในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา

วิธีการศึกษาคือ การเก็บรวบรวมข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนนในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา โดยใช้แบบสอบถามแบบปลายเปิดและปลายปิด ประกอบด้วย 3 ตอนได้แก่

ตอนที่ 1 เก็บข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

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

ตอนที่ 3 เก็บข้อมูลข้อเสนอแนะของประชาชนผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการเดินทางในตำบลหินดาด การเก็บข้อมูลใช้วิธีของ Taro Yamane เพื่อหาจำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างของประชาชนในตำบลหินดาด จำนวน 13,368 คน จากจำนวน 24 หมู่บ้าน จากนั้นประเมินผลความพึงพอใจในการก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนนขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด โดยภาพรวมจำแนกเป็นรายด้านจำนวน 7 ด้าน ได้แก่ ด้านข้อมูลการให้บริการ,ด้านการอำนวยความสะดวกในขณะให้บริการ,ด้านการบำรุงรักษา,ด้านคุณภาพถนน,ด้านการจัดการการก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนน,ด้านความปลอดภัย และด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน

ผลการศึกษา ได้ข้อสรุปดังนี้

1. ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 390 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 52.30 เป็นเพศชาย อายุส่วนใหญ่ร้อยละ 35.90 มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี สถานภาพส่วนใหญ่ร้อยละ 85.38 สมรสแล้ว ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ร้อยละ 45.13 จบการศึกษาระดับประถมศึกษา อาชีพส่วนใหญ่ร้อยละ 70.51 ประกอบอาชีพเกษตรกร รายได้ต่อเดือนส่วนใหญ่ร้อยละ 35.13 อยู่ระหว่าง 2,000 – 4,000 บาท ส่วนใหญ่ร้อยละ 55.38 เป็นประชาชนในหมู่บ้าน ระยะเวลาที่ใช้เส้นทางส่วนใหญ่ร้อยละ 33.22 มากกว่า 30 นาที / วัน เหตุผลที่ต้องใช้เส้นทางร้อยละ 41.98 เพื่อเดินทางไปประกอบอาชีพ และส่วนใหญ่ร้อยละ 73.85 ทราบบทบาท/หน้าที่ของช่างผู้ควบคุมงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาดจากการวิเคราะห์ความพึงพอใจจากกลุ่มตัวอย่าง ทั้ง 7 ด้าน ที่มีต่อการก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนนขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “ปานกลาง”
2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนนขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด โดยแยกเป็นด้านความพึงพอใจ ดังนี้
 - ด้านที่ 1 ด้านข้อมูลการให้บริการ โดยความพึงพอใจอยู่ในระดับ “ปานกลาง”
 - ด้านที่ 2 ด้านการอำนวยความสะดวกในขณะที่ให้บริการ โดยความพึงพอใจอยู่ในระดับ “ปานกลาง”
 - ด้านที่ 3 ด้านการบำรุงรักษา โดยความพึงพอใจอยู่ในระดับ “ปานกลาง”
 - ด้านที่ 4 ด้านคุณภาพถนน โดยความพึงพอใจอยู่ในระดับ “ปานกลาง”
 - ด้านที่ 5 ด้านการจัดการการก่อสร้างซ่อมแซมถนน/ โดยความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก”
 - ด้านที่ 6 ด้านความปลอดภัย โดยความพึงพอใจอยู่ในระดับ “ปานกลาง”
 - ด้านที่ 7 ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยความพึงพอใจอยู่ในระดับ “ปานกลาง”

5.2 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนนขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาดที่ควรปรับปรุง

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้เส้นทางของประชาชนในเขตตำบลหินดาด ด้านต่างๆ พบว่าประชาชนในตำบลหินดาดมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ด้านข้อมูลการให้บริการ ควรมีการแจ้งรายละเอียดโครงการ, ชื่อผู้รับจ้าง และระยะเวลาในการก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนน ให้ชัดเจนเพื่อให้ประชาชนรู้ข้อมูลของโครงการ
2. ด้านการอำนวยความสะดวกในขณะที่ให้บริการ ควรมีการประชาสัมพันธ์จากผู้นำหมู่บ้านในการทำโครงการต่าง ๆ เพื่อความสะดวกในระหว่างการก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนน เช่นการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรู้การทำโครงการในหมู่บ้านเพื่อขนย้ายรถ, สัตว์นำไปไว้นอกสถานที่ และติดตั้งป้ายเตือนการก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนน มาอำนวยความสะดวก เพื่อให้ประชาชนที่เดินทางได้รับความสะดวก และป้องกันการเกิดอุบัติเหตุ
3. ด้านการบำรุงรักษา ควรซ่อมแซมถนนที่ใช้ในการเกษตรก่อนเพื่อนำผลผลิตไปขายได้ทันเวลา และควรซ่อมแซมถนนที่เป็นหลุมเป็นบ่อให้รวดเร็วเพื่อความสะดวกในการเดินทาง การก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนนล่าช้าไม่ทันเวลาและไม่ตรงกับความต้องการของประชาชน ควรห้ามรถบรรทุกน้ำหนักเกินวิ่งในหมู่บ้าน
4. ด้านคุณภาพถนน ให้มีการแบ่งเส้นจราจรให้ชัดเจน วัสดุที่ใช้ในการก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนนควรมีคุณภาพให้มากกว่านี้
5. ด้านการจัดการก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนน ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้อก่อนมีการก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนน ควรจัดสรรงบประมาณให้มากกว่านี้ บางโครงการดำเนินการก่อสร้างไม่ตรงกับความต้องการของประชาชน
6. ด้านความปลอดภัย ในการก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนนควรให้ได้มาตรฐานมากกว่านี้ เพื่อให้เกิดความปลอดภัยกับประชาชนในหมู่บ้าน และประชาชนผู้ใช้เส้นทางอื่น ๆ
7. ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ควรให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการเสนอโครงการ ทุกครั้ง ควรรับฟังความคิดเห็นของประชาชนบางทุกกลุ่ม ควรมีการประชุมทุกปีงบประมาณ

เอกสารอ้างอิง

- แผนพัฒนา 3 ปี (พ.ศ.2556 – 2558). องค์การบริหารส่วนตำบลหินลาด อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา.
- พวงเพชร สุวรรณชาติ. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลนครหาดใหญ่. ระหว่าง พ.ศ. 2552 – พ.ศ. 2553.สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัย ภาคพิเศษ รุ่นที่ 17 สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เอนก โสภณ และ สมภพ รุ่งสุภา. (2554). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการแก้ปัญหาการกัดเซาะและฟื้นฟูพื้นที่ชายฝั่งทะเล : กรณีศึกษาบ้านโลกขามอำเภอมือง จังหวัดสมุทรสาคร. : สถาบันวิจัยทางน้ำ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สิโรตม์ ลิ้มกุล. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบลสันผักหวาน อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่. : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการบริหารการพัฒนา), คณะพัฒนาการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- รัศมี อร่ามมั่นคง จิระเสกข์ ตรีเมธสุนทร และ อติคุณ กาญจนพิบูลย์. (2552).ความพึงพอใจของผู้โดยชาวไทยในการใช้บริการสนามบินสุวรรณภูมิ. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต (ภาควิชาภาษาและสังคม คณะครุ ศาสตร์อุตสาหกรรม) สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง .
- ศักดิ์ดา ศิริภัทรโสภณ. (2553). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการ ให้บริการกับการได้รับความพึงพอใจ และความภักดีต่อผู้ใช้ :กรณีศึกษาโรงพยาบาล เอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- บุญชม ศรีสะอาด และ บุญส่ง นิลแก้ว.(2535). การอ้างอิงประชากรเมื่อใช้เครื่องมือแบบมาตราส่วนประมาณค่ากับกลุ่มตัวอย่าง,วารสารการวัดผลการศึกษา มศว.มหาสารคาม(1)3:22-25 กรกฎาคม 2535.
- วิเชียร เกตุสิงห์.(2538).ค่าเฉลี่ยกับการแปลความหมาย : เรื่องง่าย ๆ ที่บางครั้งก็ผิดพลาดได้. ข่าวสารการวิจัยการศึกษา (3)18. : 8-11 กุมภาพันธ์ – มีนาคม 2538.
- โกวิท พวงงาม.(2550).การปกครองท้องถิ่นไทย.กรุงเทพมหานคร : บริษัทสำนักพิมพ์วิญญูชน จำกัด.
- นครินทร์ เมฆไตรรัตน์.(2546).ทิศทางการปกครองท้องถิ่นไทยและต่างประเทศ เปรียบเทียบ สำนักพิมพ์วิญญูชน : กรุงเทพฯ.จำกัด.

ภาคผนวก
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจการก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนนในตำบลหินดาด อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา

แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการเดินทางในพื้นที่ตำบลหินดาด อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่

แบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้เส้นทางในการเดินทางในเขตตำบลหินดาด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของประชาชนผู้ใช้เส้นทางในการเดินทางที่มีต่อปัญหาอุปสรรคในการใช้เส้นทางในการเดินทางในพื้นที่ตำบลหินดาด

การตอบแบบสอบถาม ขอความกรุณาให้ท่านตอบให้ครบทุกข้อ ข้อมูลทุกข้อมีผลและความสำคัญต่อการดำเนินงาน และนำมาปรับปรุงระบบการทำงาน กระบวนการทำงาน และประเมินผลการทำงาน เพื่อการปรับปรุงการทำงานในครั้งต่อไป ข้อมูลของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ จะไม่มีผลกระทบต่อท่านแต่อย่างใด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ลงใน และเติมข้อมูลลงในช่องว่างให้ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ

- ชาย หญิง

2. อายุ.....ปี

3. สถานภาพสมรส

- โสด สมรส หม้ายหรือหย่าร้าง

4. การศึกษา

- ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น
 มัธยมศึกษาตอนปลาย ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.,ปวส.)
ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี
 อื่นๆ(ระบุ).....

5. อาชีพ

1. รับราชการ/พนักงานของรัฐ 2. พนักงานรัฐวิสาหกิจ
 3. พนักงานงานบริษัทเอกชน 4. เกษตรกรรม
 5. ประกอบธุรกิจส่วนตัว 6. รับจ้างทั่วไป
 7. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

6. รายได้ต่อเดือน (โดยประมาณ)

1. น้อยกว่า 2,000 บาท 2. ระหว่าง 2,000 – 4,000 บาท
 3. ระหว่าง 4,001 – 6,000 บาท 4. ระหว่าง 6,001 – 8,000 บาท
 5. ระหว่าง 8,001 – 10,000 บาท 6. มากกว่า 10,000 บาท

ตอนที่ 2 กรณีศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้เส้นทางก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนนของ อบต.หินดาด
หน่วยงานรับผิดชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา

ลำดับ	คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้เส้นทางก่อสร้าง/ ซ่อมแซมถนนของ อบต.หินดาด หน่วยงานที่รับผิดชอบ องค์การ บริหารส่วนตำบลหินดาด อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา	ระดับความคิดเห็น(คะแนน)				
		มาก ที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
1	ด้านข้อมูลการให้บริการ					
	1.1 การแจ้งระยะเวลาในการก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนน					
	1.2 การแจ้งชื่อ,บริษัท,เบอร์โทรศัพท์ของผู้รับจ้าง					
	1.3 การแจ้งรายละเอียดโครงการก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนน					
2	ด้านการอำนวยความสะดวกในขณะให้บริการ					
	2.1 การแจ้งเตือนล่วงหน้าก่อนการก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนน					
	2.2 การอำนวยความสะดวกในการสัญจรของประชาชนในหมู่บ้าน					
3	ด้านการบำรุงรักษา					
	3.1 ความรวดเร็วของการก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนน					
	3.2 คุณภาพของทางที่ได้ก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนน					
4	ด้านคุณภาพถนน					
	4.1 ความชัดเจนความกว้าง/ยาวของถนน					
	4.2 การใช้วัสดุการก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนน					
	4.3 ความชัดเจนของเส้นแบ่งจราจร					
	4.4 ผิวจราจรเรียบปลอดภัยในการใช้งาน					
5	ด้านการจัดการการก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนน					
	5.1 การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้การก่อสร้างถนน					
	5.2 งบประมาณที่จัดสรรให้เหมาะสมต่อโครงการ					
	5.3 งบประมาณตรงกับความต้องการประชาชน					
	5.4 การก่อสร้างแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด					
	5.5 ประชาชนได้รับประโยชน์จากการใช้ถนน					

ลำดับ	คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้เส้นทางก่อสร้าง/ ซ่อมแซมถนนของ อบต.หินดาด หน่วยงานที่รับผิดชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด อำเภอคำชะอี จังหวัดนครราชสีมา	ระดับความคิดเห็น(คะแนน)				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
6	<u>ด้านความปลอดภัย</u>					
	6.1 ความปลอดภัยแก่ประชาชนในชุมชน					
	6.2 ความปลอดภัยแก่ประชาชนผู้ใช้เส้นทาง					
	6.3 ความปลอดภัยและความรับผิดชอบต่อผู้รับจ้าง					
7	<u>ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน</u>					
	7.1 ประชาชนมีส่วนร่วมเสนอขอของบประมาณโครงการ					
	7.2 ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบโครงการ					
	7.3 ประชาชนมีส่วนร่วมในการดูแลรักษาถนน					
	7.4 ประชาชนมีส่วนร่วมในการออกแบบการก่อสร้างถนน					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้เส้นทางเดินทางในเขตตำบลหินดาด ด้านต่างๆ

3.1 ด้านข้อมูลการให้บริการ

.....

3.2 ด้านการอำนวยความสะดวกในขณะให้บริการ

.....

3.3 ด้านการบำรุงรักษา

.....

3.4 ด้านคุณภาพถนน

.....

3.5 ด้านการจัดการการก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนน

.....

3.6 ด้านความปลอดภัย

.....

3.7 ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน

.....

ขอขอบคุณเป็นอย่างสูงที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม

ปัญญา ผันคอนคู่

นักศึกษาปริญญาโท

หลักสูตรการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค

สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ประวัติผู้เขียน

นายปัญญา พันดอนคู่ เกิดเมื่อวันที่ 28 มีนาคม 2518 สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษาที่โรงเรียนบ้านหนองหัวแรด อำเภอหนองบุญมาก จังหวัดนครราชสีมา สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาที่โรงเรียนโชคชัยสามัคคี อำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี เอกเทคโนโลยีก่อสร้าง เมื่อปีพุทธศักราช 2540 จากสถาบันราชภัฏพระนคร กรุงเทพมหานคร ปัจจุบันทำงานที่องค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา ตำแหน่ง นายช่างโยธา ระดับ 6 ว