

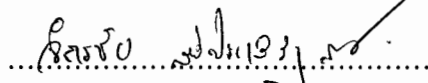
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐาน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลือ อำเภอนครชัย จังหวัดสระแก้ว

พจนานุกรม จีวาลักษณ์

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
กลุ่มวิชาการบริหารทั่วไป
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
มิถุนายน 2559
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

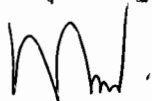
อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์ และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ ได้พิจารณางานนิพนธ์
ของ นางสาวพรนภา จิวาลักษณ์ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการบริหารทั่วไป ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์



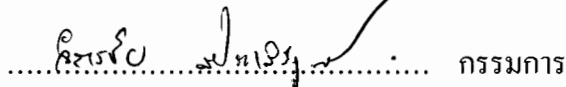
(ดร.จักรชัย สือประเสริฐสิทธิ์)

คณะกรรมการควบคุมมาตรฐานงานนิพนธ์



..... ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต)



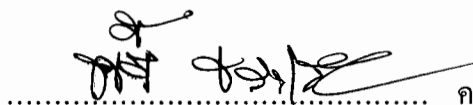
(ดร.จักรชัย สือประเสริฐสิทธิ์)



..... กรรมการและเลขานุการ

(ดร.ชิตพล ชัยมะดัน)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ อนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการบริหารทั่วไป ของมหาวิทยาลัยบูรพา



..... คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พัชนีธ์ ธารเสนา)

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามสิบ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว สำเร็จลงได้ด้วย ความกรุณาจากหลายท่าน ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ให้ความช่วยเหลืออย่างยิ่งโดยเฉพาะ ดร.จักรชัย สือประเสริฐสิทธิ์ ในฐานะอาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัย ที่ได้ให้คำแนะนำตรวจทานตลอดจนให้คำแนะนำแก้ไขงาน ให้คำชี้แนะในการดำเนินการวิจัย ส่งผลให้การศึกษาสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านและขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอบขอบพระคุณ อาจารย์ ดร. ชิตพล ชัยมะดัน ดร. นภรัตน์ จิวาลักษณ์ ที่กรุณาให้คำปรึกษาและให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์มาก สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ คุณอา ที่ให้การสนับสนุน และทำให้มีกำลังใจ อันเป็นสิ่งสำคัญยิ่งตลอดจน พี่ ๆ น้อง ๆ เพื่อน ๆ และเพื่อนนิสิตร่วมหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต รุ่นที่ 13 ทุกคน ที่ให้ความช่วยเหลือตลอดมาจนกระทั่งงานฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์

พรนภา จิวาลักษณ์

58930199: กลุ่มวิชา: การบริหารทั่วไป; รป.ม. (การบริหารทั่วไป)

คำสำคัญ: ความพึงพอใจในการบริการสาธารณะ/ การบริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐาน/
องค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลึบ

พจนานุกรม: ความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐาน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลึบ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว (THE PEOPLE'S
SATISFACTION TOWARD THE PUBLIC SERVICE OF INFRASTRUCTURE OF
KHAOSAMSIB ADMINISTRATIVE ORGANIZATION KHAO CHAKAN DISTRICT
SAKAEO PROVINCE) อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: จักรชัย สือประเสริฐสิทธิ์, ร.ด. 150 หน้า.
ปี พ.ศ. 2559.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการบริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลึบ อำเภอ
เขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว และ (2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการ
สาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลึบ อำเภอเขาฉกรรจ์
จังหวัดสระแก้ว โดยจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน
พื้นที่อยู่อาศัย ระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยใน
พื้นที่ตำบลเขาสามลึบ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว จำนวน 367 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
เป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ประกอบด้วย สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) คือ การแจกแจง
ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) คือ
t-test และสถิติ One-way ANOVA หาความแตกต่างรายคู่ โดยใช้วิธีของ LSD (Least significant
difference test)

ผลการวิจัยพบว่า (1) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ
ด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลึบ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว
อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของความพึงพอใจ พบว่า ระดับความพึงพอใจของ
ประชาชนต่อการบริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลึบ
อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ด้านถนน มีค่าเฉลี่ยมากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ ด้านไฟฟ้า
สาธารณะ และลำดับสุดท้ายคือ ด้านประปา และ (2) ประชาชนที่มีระดับการศึกษา และพื้นที่
อยู่อาศัยที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การ
บริหารส่วนตำบลเขาสามลึบ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

58930199: MAJOR: GENERAL ADMINISTRATION: M.P.A.

(GENERAL ADMINISTRATION)

KEYWORDS: SATISFACTION WITH PUBLIC SERVICE/ PUBLIC SERVICE FOR BASIC
INFRASTRUCTURE/ KHAO SAMSIP SUB-DISTRICT ADMINISTRATIVE
ORGANIZATION

PORNNAPA JIVILUK: PUBLIC SATISFACTION WITH SERVICE ON BASIC
INFRASTRUCTURE PROVIDED BY KHAO SAMSIP SUB-DISTRICT ADMINISTRATIVE
ORGANIZATION, AMPHOE KHAO CHAKAN, SA KAEO PROVINCE. ADVISOR :
CHAKCHAI SUEPRASERTSITTHI, Ph.D.150 P. 2016.

The purpose of this study was twofold. First, it aimed at examining a level of public satisfaction towards public service on basic infrastructure provided by Khao Samsip Sub-district Administrative Organization, Amphoe Khao Chakan, Sa Kaeo Province. Also, this study attempted to compare the level of public satisfaction towards public service on basic infrastructure provided by Khao Samsip Sub-district Administrative Organization as classified by gender, age, marital status, educational level, occupation, amount of monthly income, residential area, and length of residency. The subjects participating in this study were 367 residents of Khao Samsip Sub-district, Amphoe Khao Chagan, Sa Kaeo Province. The instrument used to collect the data was a questionnaire. The descriptive statistical tests used to analyze the collected data included frequency, percentage, means, and standard deviation. Also, the inferential statistics, including the tests of t-test, One-way ANOVA, were administered. To test the differences between pairs, the Least Significant Difference Test (LSD) was used.

The results of the study revealed that the level of public satisfaction towards public service on basic infrastructure provided by Khao Samsip Sub-district Administrative Organization was found at a high level. Specifically, they were satisfied with public roads at the highest level, followed by the satisfaction towards public electricity and running water, respectively. Finally, it was shown that there were statistically significant differences in the level of public satisfaction towards public service on basic infrastructure provided by Khao Samsip Sub-district Administrative Organization among the subjects with different educational level, and residential area at a significant level of .01.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ฎ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	6
สมมติฐานการวิจัย.....	6
กรอบแนวคิดการวิจัย	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย.....	8
ขอบเขตของการวิจัย	8
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	9
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	12
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	13
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ	18
การให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบล	25
ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลิบ	30
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	43
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	52
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	52
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	54
การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ.....	54
การเก็บรวบรวมข้อมูล	56
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	56

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
การกำหนดเกณฑ์การแปลผล	57
4 ผลการศึกษา	59
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนในเขต องค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลิบ อำเภอเขาคกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว	59
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการ ด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลิบ อำเภอเขาคกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว	64
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการ สาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลิบ อำเภอเขาคกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว	73
5 สรุปอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	88
สรุปผลการวิจัย.....	88
อภิปรายผลการวิจัย	91
ข้อเสนอแนะ	95
บรรณานุกรม	100
ภาคผนวก	106
ภาคผนวก ก	107
ภาคผนวก ข.....	122
ภาคผนวก ค	134
ภาคผนวก ง	142
ประวัติย่อของผู้วิจัย	150

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	จำนวนประชากร และจำนวนครัวเรือน ตามทะเบียนราษฎร ของตำบลเขาสามสืบ ประจำปี 2558 33
2	สภาพปัญหาจำแนกตามตัวชี้วัดระดับตำบลของตำบลเขาสามสืบ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ประจำปี 2558 35
3	โครงสร้างพื้นฐานด้านคมนาคม (ถนนและรางระบายน้ำ) ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลเขาสามสืบ..... 38
4	จำนวนประชากรและจำนวนกลุ่มตัวอย่างของประชาชนในเขตตำบลเขาสามสืบ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามหมู่บ้าน..... 53
5	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล เขาสามสืบ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 60
6	จำนวน ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจ ต่อการบริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบล เขาสามสืบ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ในด้านถนน 64
7	จำนวน ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจ ต่อการบริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบล เขาสามสืบ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ด้านไฟฟ้าสาธารณะ..... 67
8	จำนวน ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจ ต่อการบริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบล เขาสามสืบ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ด้านประปา 70
9	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการ สาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามสืบ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว จำแนกรายด้าน 73
10	การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะด้าน โครงสร้าง พื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามสืบ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามเพศ..... 74

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
11	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจประชาชนของประชาชน ต่อการบริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบล เขาสามสืบ อำเภอเขาคกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามอายุ..... 74
12	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจ ประชาชนต่อการบริการสาธารณะ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบล เขาสามสืบ อำเภอเขาคกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามอายุ..... 75
13	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการ สาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามสืบ อำเภอเขาคกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามสถานภาพสมรส..... 76
14	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการบริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การ บริหารส่วนตำบลเขาสามสืบ อำเภอเขาคกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว จำแนก ตามสถานภาพสมรส..... 76
15	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการ สาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามสืบ อำเภอเขาคกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามระดับการศึกษา 77
16	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการบริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การ ส่วนตำบลเขาสามสืบ อำเภอเขาคกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว จำแนก ตามระดับการศึกษา..... 78
17	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ต่อการบริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบล เขาสามสืบ อำเภอเขาคกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามระดับการศึกษา..... 78
18	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการ สาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามสืบ อำเภอเขาคกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามอาชีพ 80

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
19 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการบริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การ บริหารส่วนตำบลเขาสามลิบ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามอาชีพ.....	80
20 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ ด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลิบ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	81
21 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการบริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การ บริหารส่วนตำบลเขาสามลิบ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามรายได้ ต่อเดือน.....	82
22 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ ด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลิบ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามพื้นที่อยู่อาศัย.....	82
23 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการบริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การ บริหารส่วนตำบลเขาสามลิบ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามพื้นที่ อยู่อาศัย.....	83
24 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ต่อการบริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบล เขาสามลิบอำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามพื้นที่อยู่อาศัย.....	84
25 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ ด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลิบ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามระยะเวลาที่อยู่อาศัย.....	85
26 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการบริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลเขาสามลิบ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามระยะเวลา ที่อยู่อาศัย.....	85

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
27	สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	86
28	กรอบแนวคิดตัวแปรตาม.....	107
29	กรอบแนวคิดตัวแปรอิสระที่กำหนด จากงานวิจัย/ ทฤษฎี/ แนวคิด.....	116

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	8
2 ลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์ตามแนวคิดของมาสโลว์	17
3 ลักษณะทางภูมิศาสตร์ของพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามสิบ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว	32

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การปกครองท้องถิ่นเป็นการปกครองตามหลักกระจายอำนาจปกครองโดยรัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นไปดำเนินการปกครองตนเอง และจัดทำบริการสาธารณะบางอย่าง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น โดยมีอิสระภายในขอบเขตของกฎหมาย การมอบอำนาจให้ท้องถิ่นนี้ทำให้เกิดสภาพการปกครองตนเอง หรือการปกครองตนเองในท้องถิ่น ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นอย่างหลากหลาย อาทิเช่น Robson (1953, p. 574) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครองซึ่งรัฐได้จัดตั้งขึ้น และให้มีอำนาจปกครองตนเอง มีสิทธิตามกฎหมาย และต้องมีองค์กรที่จำเป็นในการปกครองเพื่อปฏิบัติหน้าที่ให้สมความมุ่งหมายของการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ ส่วน Wit (1967, pp. 101-103) ให้ความหมายของคำว่า การปกครองท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจ หรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีอำนาจการปกครองร่วมกันทั้งหมด หรือเพียงบางส่วนในการบริหารท้องถิ่นตามหลักการที่ว่าถ้าอำนาจการปกครองมาจากประชาชนในท้องถิ่นแล้ว รัฐบาลของท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีองค์กรของตนเอง อันเกิดจากการกระจายอำนาจของรัฐบาลกลาง โดยให้องค์กรอันมิได้เป็นส่วนหนึ่งของรัฐบาล มีอำนาจในการตัดสินใจและบริหารงานภายในเขตอำนาจของตน จากแนวคิดข้างต้นอาจกล่าวได้ว่าการปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นรากฐานที่สำคัญของการปกครองในระบบประชาธิปไตย เนื่องจากเป็นการส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองและบริหารท้องถิ่นของตนเอง โดยการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้าไปมีส่วนร่วมทางการเมือง การบริหารงานท้องถิ่น เพื่อนำไปสู่การแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ภายในท้องถิ่นของตนได้อย่างตรงตามความต้องการ และมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลสูงสุดแก่ประชาชนในท้องถิ่น

ปัจจุบันการปกครองท้องถิ่นของไทย แบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ ได้แก่ รูปแบบที่ 1 การปกครองท้องถิ่นรูปแบบทั่วไป ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาล และ องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) และรูปแบบที่ 2 การปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษซึ่งมีฐานะเป็นทรวงการเมืองและนิติบุคคล โดยในประเทศไทยมีอยู่ 2 แห่ง คือ กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา จากข้อมูลกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นข้อมูล ณ วันที่ 9 มีนาคม 2558 พบว่า องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีทั้งสิ้นจำนวน 7,851 แห่ง ประกอบด้วย องค์การบริหารส่วนจังหวัด 76 แห่ง เทศบาล

2,436 แห่ง ซึ่งแบ่งเป็นเทศบาลนคร 30 แห่ง เทศบาลเมือง 174 แห่ง เทศบาลตำบล 2,232 แห่ง และองค์การบริหารส่วนตำบล 5,335 แห่ง สำหรับเขตปกครองรูปแบบพิเศษ 2 แห่ง ได้แก่ กรุงเทพมหานครและเมืองพัทยา (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น, 2558)

องค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามสืบ ได้ยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล และมีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่น ตามพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2540 และยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล เมื่อปี พ.ศ. 2542 โดยมี นายวรชัย ลบพินี่ กำนันตำบลเขาสามสืบ เป็นประธานกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามสืบคนแรก (โดยตำแหน่ง) ส่วนปัจจุบัน นายจรัญ จำสุขเลิศ เป็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลตำบลเขาสามสืบแบ่งลักษณะทางการปกครองเป็นหมู่บ้านตามเขตลักษณะการปกครองท้องที่ จำนวน 13 หมู่บ้านประชากร รวมจำนวนทั้งสิ้น 7,968 คน เฉลี่ยความหนาแน่นของประชากร 79 คน/ตารางกิโลเมตร (ข้อมูลทะเบียนราษฎร์ อำเภอเขาสามสืบ ณ เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2558) องค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามสืบ มีบทบาทหน้าที่สำคัญในการจัดการบริการสาธารณะให้กับประชาชนในท้องถิ่น ทั้งในด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ดังนั้นจึงเป็นภารกิจที่สำคัญขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามสืบในการบริหารจัดการทั้งด้าน บุคลากร เครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ งบประมาณและระบบขั้นตอนในการให้บริการแก่ประชาชน ให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลตามเป้าหมายที่กำหนดและสอดคล้องกับปัญหา ความต้องการของประชาชน ในท้องถิ่น

องค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามสืบมีนโยบายที่จะใช้หลักการการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาตำบล โดยถือเอาปัญหาและความต้องการของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นหลัก ที่จะดำเนินการเพื่อแก้ไขและตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริงและยั่งยืน ประกอบกับผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามสืบ ได้มีนโยบายที่จะมุ่งพัฒนาและยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามสืบ ให้มีมาตรฐานในการดำรงชีวิต มีจิตสำนึกในการรักท้องถิ่นเพื่อเป็นพื้นฐานในการพัฒนาท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าและตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 ข้อ 18 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำและทบทวนแผนพัฒนาสามปีให้แล้วเสร็จภายในเดือนมิถุนายนก่อนงบประมาณประจำปีและข้อ 6 การจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องสอดคล้องกับระเบียบว่าด้วยการประสานการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแผนพัฒนาสามปี

หมายถึง แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่มีความสอดคล้องกับ แผนยุทธศาสตร์การพัฒนา อันมีลักษณะเป็นการกำหนดรายละเอียดแผนงาน โครงการพัฒนา ที่จัดทำขึ้นสำหรับปีงบประมาณแต่ละปี ซึ่งมีความต่อเนื่องและเป็นแผนก้าวน้ำครอบคลุม ระยะเวลาสามปี โดยมีการทบทวนเพื่อปรับปรุงเป็นประจำทุกปีแผนพัฒนาสามปี เป็นแผน ที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับงบประมาณรายจ่ายประจำปี กล่าวคือ องค์กรบริหารส่วนตำบล เขาสามสิบ ใช้การวางแผนพัฒนาเป็นเครื่องมือในการจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปี โดยนำโครงการหรือกิจกรรมจากแผนพัฒนาสามปี ในปีที่จะจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปี ไปจัดทำงบประมาณเพื่อที่กระบวนการจัดทำงบประมาณเป็นไปด้วยความรอบคอบ และผ่านกระบวนการการมีส่วนร่วมของประชาชน

ความเชื่อมโยงระหว่างแผนยุทธศาสตร์การพัฒนากับงบประมาณรายจ่ายประจำปี ขึ้นตอนในการจัดทำแผนพัฒนาสามปี (พ.ศ. 2559-2561) เพื่อให้การบริหารงาน ขององค์กร บริหารส่วนตำบลเขาสามสิบ เป็นไปเพื่อประโยชน์ของประชาชน โดยมีแผนพัฒนาสามปีเป็น เครื่องมือในการบริหารงานและแผนพัฒนามีความสอดคล้องกับ แผนพัฒนาจังหวัดสระแก้ว (พ.ศ. 2557 -2560) ยุทธศาสตร์ที่ 1 เพิ่มประสิทธิภาพพระบบโลจิสติกส์ให้สามารถดำเนินการขนส่ง และกระจายสินค้าได้อย่างสะดวกรวดเร็วตรงเวลาและประหยัดสนับสนุนการเป็นศูนย์กลาง โลจิสติกส์ของภูมิภาคอินโดจีนกลยุทธ์ข้อ3พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเพื่อรองรับการเป็นศูนย์โลจิสติกส์ โดยเฉพาะการก่อสร้างและขยายช่องทางถนนและระบบราง เพื่อเชื่อมโยงจังหวัดสระแก้ว เข้ากับจังหวัดใกล้เคียง และประเทศเพื่อนบ้าน และข้อ 6 ส่งเสริมการพัฒนาด้านการค้าชายแดน ทั้งการให้บริการด้านศุลกากร การตรวจคนเข้าเมือง และการจัดเตรียมโครงสร้างพื้นฐานรองรับ การลงทุน และการขนส่งสินค้ายุทธศาสตร์ที่ 2 ปรับปรุงปัจจัยและกระบวนการผลิตสินค้าเกษตร ให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น รองรับการเป็นแหล่งพืชพลังงานทดแทนและอาหารปลอดภัยของจังหวัด กลยุทธ์ ข้อ 1 พัฒนาแหล่งน้ำ และระบบชลประทาน ตลอดจนฟื้นฟูและปรับปรุงดินให้มีความอุดม สมบูรณ์เพิ่มขึ้นและ ยุทธศาสตร์การพัฒนาเพื่อเข้าสู่ AEC ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาโครงสร้าง พื้นฐานและ โลจิสติกส์เพื่อให้โครงสร้างพื้นฐานมีความเชื่อมโยงถึงกันหมดและมีขีดความสามารถ ในการรองรับและมีกฎระเบียบที่อำนวยความสะดวกทั้งการค้าและด้านการลงทุนจากที่กล่าวมา ข้างต้นนั้นองค์กรบริหารส่วนตำบลเขาสามสิบได้นำแผนพัฒนาจังหวัดสระแก้ว (พ.ศ. 2557-2560) มาเป็นแนวทางในการกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาและแนวทางการพัฒนา (พ.ศ. 2559-2561) ขององค์กรบริหารส่วนตำบลเขาสามสิบ ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ระบบ สาธารณูปโภค สาธารณูปการแนวทางที่ 1.1 พัฒนาและปรับปรุงระบบการคมนาคมสาธารณูปโภค สาธารณูปการให้ได้มาตรฐานแนวทางที่ 1.2 จัดให้มีน้ำสำหรับอุปโภค บริโภค และเพื่อการเกษตร

แนวทางที่ 1.3 จัดหาบริการพื้นฐานที่จำเป็นด้านไฟฟ้าแสงสว่าง และการติดต่อสื่อสาร และด้วยองค์การบริหารส่วนตำบล มีวิสัยทัศน์ “พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ชุมชนมีคุณภาพ แหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ถิ่นเกษตรปลอดภัย” จากการกำหนดวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ และแนวทางการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลิมคณะผู้บริหาร ได้กำหนดนโยบาย การบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลิมเรียบร้อยแล้ว โดยยึดหลักการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดีเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนเป็นสำคัญ ซึ่งนโยบายด้าน โครงสร้างพื้นฐานองค์การบริหาร ส่วนตำบลเขาสามลิมนั้น มุ่งมั่นที่จะพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานให้ได้มาตรฐาน เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับแผนพัฒนา องค์การบริหารส่วนตำบล โดยมีแนวทางดังนี้

1. สร้างและบำรุงรักษาถนนทุกสาย ทั้งเส้นทางสายหลักและทางเชื่อมระหว่างหมู่บ้าน โดยจะปรับปรุงให้เป็นถนนที่ได้มาตรฐาน ประชาชนสามารถใช้ประโยชน์ได้ตลอดปี เช่น ดำเนินการปรับปรุงถนนที่ได้รับการถ่ายโอนจากหน่วยงานต่าง ๆ ถนนที่เชื่อมต่อระหว่างหมู่บ้าน หรือมีลักษณะที่เป็นเครือข่ายหลักในการเชื่อมโยงกับแผนงานโครงการ ให้เป็นถนนคอนกรีตเสริม เหล็ก ถนนลาดยาง ถนนลูกรังบดอัดแน่นหรือปรับเกรดให้มีสภาพดีขึ้น สามารถอำนวยความสะดวกในการสัญจรไปมา การขนส่งสินค้าทางการเกษตรและการพาณิชย์ให้มีความสะดวก และรวดเร็วขึ้นเพื่อเป็นการกระจายความเจริญไปยังทุกที่

2. สร้างและปรับปรุงระบบน้ำประปาหมู่บ้านให้ครอบคลุมทั้งตำบล โดยสร้างระบบ ประปาที่อ่างเก็บน้ำเขาสามลิมพร้อมวางระบบท่อส่งน้ำให้กับหมู่บ้านที่ต้องการ การขยายเขตระบบ ประปา ก่อสร้างและปรับปรุงประปาหมู่บ้าน สนับสนุนการดำเนินงานของคณะกรรมการบริหาร ระบบประปาหมู่บ้าน

3. สร้างและบำรุงรักษาแหล่งน้ำ และระบบชลประทาน โดยเพิ่มหรือพัฒนาแหล่งน้ำ เพื่อใช้ในการอุปโภค บริโภคหรือเพื่อใช้ในการด้านการเกษตรให้ครอบคลุมอย่างทั่วถึง

4. ขยายเขตระบบจำหน่าย ตามสภาพพื้นที่ให้ครอบคลุมและทั่วถึง

5. ติดตั้งโคมไฟสาธารณะริมถนน ในเขตพื้นที่ตำบลเขาสามลิมให้ครอบคลุมและทั่วถึง

6. จัดให้มีการสำรวจออกแบบผังหมู่บ้านและผังตำบลเพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนา

หมู่บ้านและตำบลในอนาคต

ผลจากแนวคิดเรื่องการพัฒนาดังกล่าวจึงทำให้ผู้ศึกษาเห็นปัญหาของการดำเนินงาน ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานซึ่งเป็นหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะองค์การบริหาร ส่วนตำบลเขาสามลิม จากข้อมูลพื้นฐานระดับหมู่บ้าน ของคณะกรรมการพัฒนาชนบท

แห่งชาติ (กชช.2ค) ของศูนย์ข้อมูลเพื่อการพัฒนาชนบท กระทรวงมหาดไทย แสดงสภาพปัญหาเกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามสิบ จำแนกตามตัวชี้วัด ปี พ.ศ. 2556 ตัวชี้วัด ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านถนน มีปัญหาน้อย คิดเป็นร้อยละ 84.62 มีปัญหาปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 15.38 ด้านน้ำประปาและด้านไฟฟ้า ไม่มีปัญหา คือ คิดเป็นร้อยละ 100.00 แต่ ณ ปัจจุบัน จากข้อมูลพื้นฐานระดับหมู่บ้าน ของคณะกรรมการพัฒนาชนบทแห่งชาติ (กชช.2ค) ของศูนย์ข้อมูลเพื่อการพัฒนาชนบท กระทรวงมหาดไทย (2558) แสดงสภาพปัญหาเกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามสิบ จำแนกตามตัวชี้วัด ปี 2558 ตัวชี้วัด ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านถนน มีปัญหามาก คิดเป็นร้อยละ 41.67 มีปัญหาปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 58.33, ด้านน้ำประปามีปัญหามาก คิดเป็นร้อยละ 25.00 มีปัญหาปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 16.67 มีปัญหาน้อย คิดเป็นร้อยละ 58.33 และด้านไฟฟ้า มีปัญหามาก คิดเป็นร้อยละ 16.67 มีปัญหาน้อย คิดเป็นร้อยละ 83.33 เป็นต้น อีกทั้งการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการทำให้มีน้ำสำหรับอุปโภค บริโภค และเพื่อการเกษตร, จัดหาบริการพื้นฐานที่จำเป็น ด้านไฟฟ้าแสงสว่าง สร้างและบำรุงรักษาถนนทุกสาย ทั้งเส้นทางสายหลักและทางเชื่อมระหว่างหมู่บ้าน โดยจะปรับปรุงให้เป็นถนนที่ได้มาตรฐาน สร้างและปรับปรุงระบบน้ำประปาหมู่บ้าน ให้ครอบคลุมทั้งตำบล โดยสร้างระบบประปาที่อ่างเก็บน้ำเขาสามสิบพร้อมวางระบบท่อส่งน้ำให้กับหมู่บ้านที่ต้องการ การขยายเขตระบบประปาก่อสร้างและปรับปรุงประปาหมู่บ้าน และทางระบายน้ำ เป็นต้น ซึ่งในปัจจุบัน มิใช่เพียงพอ เพราะสิ่งเหล่านี้ล้วนมีความจำเป็นสำหรับประชาชนสามารถอำนวยความสะดวก การให้บริการด้านดังกล่าว ต้องมีการประชุมประชาคม เพื่อให้ประชาชนเสนอความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการจัดทำซึ่งปัจจุบันการดำเนินงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามสิบสามารถให้บริการแก่ประชาชนไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่อย่างไรก็ตามการขยายตัวทางเศรษฐกิจและการเพิ่มจำนวนประชากรในเขตพื้นที่มีแนวโน้มจะขยายตัวขึ้นเรื่อย ๆ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานถือเป็นเป้าหมายสำคัญของหน่วยงานในฐานะผู้ศึกษาซึ่งปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานแก่ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามสิบ ได้รับรู้ปัญหาการให้บริการประชาชนด้านดังกล่าวเห็นว่าการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเป็นหน้าที่สำคัญที่องค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามสิบจะต้องดำเนินการและประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้เรียบร้อยและเหมาะสมกับพื้นที่ที่รับผิดชอบ

จากสภาพปัญหาและความสำคัญที่กล่าวข้างต้น จึงเป็นเหตุจูงใจให้ผู้วิจัย สนใจที่จะศึกษาถึง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะด้านพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามสิบ เพื่อนำข้อมูลผลการศึกษาไปนำเสนอต่อผู้บริหาร เพื่อใช้

เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานในเขต
ให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลิบ อำเภอเขาคกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลิบ อำเภอเขาคกรรจ์ จังหวัดสระแก้วโดยจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน พื้นที่อยู่อาศัย และระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่

สมมติฐานการวิจัย

1. ประชาชนที่ได้รับการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลิบ อำเภอเขาคกรรจ์ จังหวัดสระแก้วต่างกัน
2. ประชาชนที่ได้รับการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลิบ อำเภอเขาคกรรจ์ จังหวัดสระแก้วต่างกัน
3. ประชาชนที่ได้รับการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลิบ อำเภอเขาคกรรจ์ จังหวัดสระแก้วต่างกัน
4. ประชาชนที่ได้รับการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลิบ อำเภอเขาคกรรจ์ จังหวัดสระแก้วต่างกัน
5. ประชาชนที่ได้รับการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลิบ อำเภอเขาคกรรจ์ จังหวัดสระแก้วต่างกัน
6. ประชาชนที่ได้รับการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลิบ อำเภอเขาคกรรจ์ จังหวัดสระแก้วต่างกัน

ส่วนตำบลเขาสามสิบ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้วต่างกัน

7. ประชาชนที่ได้รับการบริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐานที่มีพื้นที่อยู่อาศัยต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามสิบ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้วต่างกัน

8. ประชาชนที่ได้รับการบริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐานที่มีระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามสิบ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้วต่างกัน

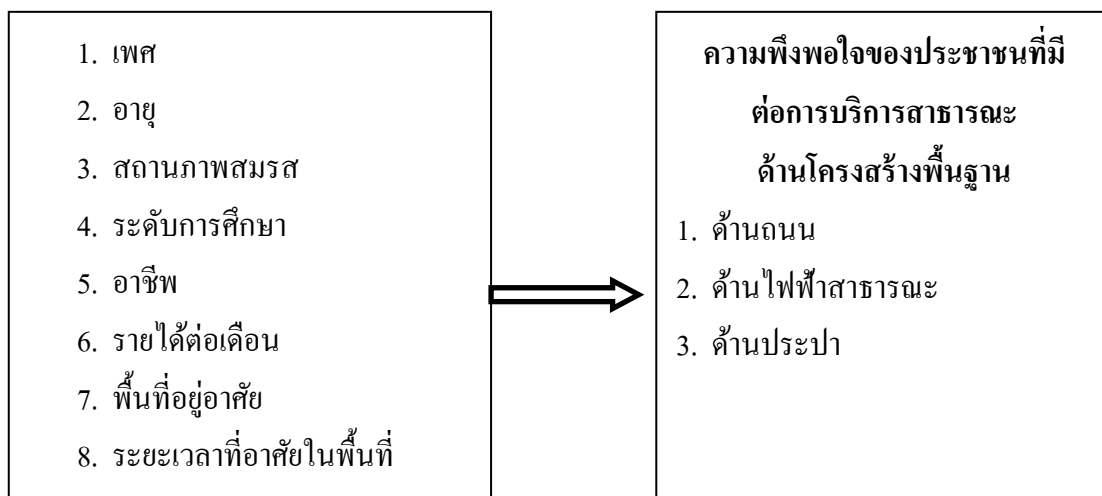
กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี กฎหมาย ระเบียบข้อบังคับแผนพัฒนาตำบล 3 ปี (พ.ศ. 2559-2561) และนโยบายแผนพัฒนาตำบลตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษาเลือกใช้พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มีผลให้้องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ ในด้านการจัดระบบการบริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐานและนโยบายการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามสิบ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน (องค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามสิบ, 2558จ) ใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านถนน ด้านไฟฟ้าสาธารณะ และด้านประปา (ดูรายละเอียดในภาคผนวก ก)

นอกจากนี้ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรตามส่วนตัวแปรอิสระ ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรอิสระจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ดังนี้ เพศ: วัชรินทร์ บรรดาศักดิ์ (2548), สมโพช แก้วหนูนวน (2550) สาธิต วายลม (2558) อายุ: สมโพช แก้วหนูนวน (2550), ร่มเกล้า ชี้เจริญ (2552), สายจิต วายลม (2558) สถานภาพสมรส: สาธิต วายลม (2558) ระดับการศึกษา: สาธิต วายลม (2558) ระดับการศึกษา: สมโพช แก้วหนูนวน (2550), จันจิรา จิตจง (2552), ร่มเกล้า ชี้เจริญ (2552), สายจิต วายลม (2558) อาชีพ: วัชรินทร์ บรรดาศักดิ์ (2548), สมโพช แก้วหนูนวน (2550), จันจิรา จิตจง (2552), ร่มเกล้า ชี้เจริญ (2552) รายได้ต่อเดือน: ร่มเกล้า ชี้เจริญ (2552), สายจิต วายลม (2558) พื้นที่อยู่อาศัย: วาทีตต์ เรียมริมมะดัน (2556) ระยะเวลาที่อยู่อาศัยในพื้นที่: สมโพช แก้วหนูนวน (2550) มาประยุกต์กำหนดเป็นกรอบแนวคิดของการวิจัยดังแสดงใน ภาพที่ 1

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามสิบ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว
2. ทำให้ทราบถึงความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามสิบ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว จำแนก เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน พื้นที่อยู่อาศัย ระยะเวลาที่อยู่อาศัยในพื้นที่
3. เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาอุปสรรค และพัฒนาการให้บริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามสิบ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้วให้มีประสิทธิภาพให้ดียิ่งขึ้น

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเฉพาะความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามสิบ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้วผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตในการศึกษา ดังนี้

1. ด้านเนื้อหา ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ ด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลิบ ใน 3 ด้าน ตามพระราชบัญญัติ องค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2542 กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีผลให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ ในด้านการจัดระบบการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน และนโยบายการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบล เขาสามลิบ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน คือ ด้านถนน ด้านไฟฟ้าสาธารณะ และด้านประปา

2. ด้านประชากร ประชากรในเขตการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เขาสามลิบ อำเภอเขาค้อ จังหวัดสระแก้วในการศึกษาคั้งนี้ จำนวน 13 หมู่บ้าน ประชากรทั้งสิ้น 7,968 คน ประชากรทั้งหมด (จากทะเบียนราษฎร์ อำเภอเขาค้อ จังหวัดสระแก้ว ข้อมูล ณ เดือน พฤศจิกายน 2558) และกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ด้วยการเปิดตารางกำหนดขนาด กลุ่มตัวอย่าง Krejice and Morgan (1970) ซึ่งได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 367 คน จากนั้นทำการสุ่มตัวอย่างโดยคำนึงถึงหลักความน่าจะเป็น (Probability sampling) โดยสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น/ ชั้นภูมิ (Stratified sampling) และการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) ตามลำดับ

3. ด้านระยะเวลา ผู้ศึกษาได้เริ่มดำเนินการศึกษาวิจัยในช่วง เดือนมีนาคม พ.ศ. 2559-เดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2559 เป็นเวลาทั้งสิ้น 6 เดือน โดยดำเนินการเก็บข้อมูลภาคสนาม ระหว่างวันที่ 5 พฤษภาคม พ.ศ. 2559-วันที่ 5 มิถุนายน พ.ศ. 2559 วิเคราะห์ข้อมูล และจัดทำรายงานการวิจัย ใน เดือนมิถุนายน-กรกฎาคม 2559

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกและทัศนคติของบุคคลในด้านบวกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะไม่เหมือนกันขึ้นอยู่กับสิ่งที่ได้รับว่าจะสูงหรือต่ำกว่าสิ่งที่คาดหวังไว้กับเหตุการณ์หรือสถานการณ์นั้น ๆ ที่เกิดขึ้นแต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันหรือมีความพึงพอใจมากขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจตลอดจนสิ่งเร้าต่าง ๆ ซึ่งอาจสามารถทำให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันได้เช่นความสะดวกสบายที่ได้รับ ความสวยงาม ความเสมอภาค ความเป็นกันเอง การได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการ เป็นต้น

การบริการสาธารณะ หมายถึง การบริการของหน่วยงานของภาครัฐที่ถือว่าเป็นหน้าที่หลักสำคัญที่ต้องกระทำและเป็นสิ่งที่รัฐต้องจัดทำ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน และผลลัพธ์ของการบริการสาธารณะ หรือผลตอบแทนสูงสุดก็คือ ความพึงพอใจ

การบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน หมายถึง บริการขององค์กรปกครองส่วนตำบล
 เขาสามสิบที่ให้บริการแก่ประชาชนตามอำนาจหน้าที่การจัดระบบบริการสาธารณะด้านโครงสร้าง
 พื้นฐานตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรบริหาร
 ส่วนตำบล พ.ศ. 2542 ไว้หลายด้าน แต่ในการศึกษาครั้งนี้จะกล่าวถึงด้านถึง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านถนน
 ด้านไฟฟ้าสาธารณะ และด้านประปา

ด้านถนน หมายถึง การจัดให้มีการก่อสร้างถนนสายหลักและทางเชื่อมการบำรุงรักษา
 เส้นทางจราจรทางบกเพื่อความสะดวกและปลอดภัยในการใช้ถนนเพื่อสัญจรภายในตำบล
 สภาพการใช้งานของถนนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามสิบ เมื่อถนนชำรุด
 มีการตรวจสอบดูแล ถนนในเขตตำบลอย่างสม่ำเสมอการซ่อมแซมถนนหลังได้รับความเสียหาย

ด้านไฟฟ้าสาธารณะ หมายถึง การขยายเขตระบบจำหน่ายไฟฟ้าแรงต่ำ ครอบคลุมทุก
 พื้นที่ อย่างทั่วถึง มีการบำรุงรักษา การติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะมีความเหมาะสมมีความสว่าง
 และเพียงพอมีสภาพการใช้งานที่สมบูรณ์และมีประสิทธิภาพสูงสุดในการใช้งาน ได้ดีมีการและดูแล
 ซ่อมแซมไฟฟ้าที่ชำรุดเสียหายอย่างสม่ำเสมอ เพื่อประชาชนได้รับประโยชน์ในด้านการสัญจรไป
 มาและความปลอดภัย

ด้านประปา หมายถึง การจัดให้มีน้ำประปาเพื่อการอุปโภคบริโภคให้แก่ประชาชนใน
 พื้นที่ได้แก่ การก่อสร้างระบบประปา การขยายเขตท่อประปา การแต่งตั้งคณะกรรมการ น้ำประปา
 มีความเพียงพอกับความต้องการน้ำประปามีความสะอาดได้มาตรฐานมีคุณภาพทั้งในด้านสีกลิ่น
 และรสมีการให้บริการซ่อมแซมปรับปรุงแก้ไข มีการดูแลปัญหาที่เกิดขึ้นราคาค่าบริการมีความ
 เหมาะสมการจดหน่วยมิเตอร์ของเจ้าหน้าที่ที่มีความเที่ยงตรง

เพศ หมายถึง เพศชายและเพศหญิงของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็น
 ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามสิบ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว

อายุ หมายถึง อายุตามปีปฏิทินของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นประชาชน
 ที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามสิบ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว

สถานภาพสมรส หมายถึง สถานภาพทางการสมรสของประชาชนผู้ตอบ
 แบบสอบถามซึ่งเป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามสิบ
 อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว แบ่งเป็น โสดสมรสและหม้าย/หย่าร้าง/ แยกกันอยู่

ระดับการศึกษา หมายถึง วุฒิการศึกษาชั้นสูงสุดของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม
 ซึ่งเป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามสิบ อำเภอฉกรรจ์
 จังหวัดสระแก้ว โดยจำแนกออกเป็น 8 ช่วง คือ ต่ำกว่าประถมศึกษา, ประถมตอนต้น (ป.4),

ประถมตอนปลาย (ป.6), มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.3), มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6), อนุปริญญา/
ปวส., ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี

อาชีพ หมายถึง อาชีพหลักที่นำมาซึ่งรายได้ในการดำรงชีพสูงสุดของประชาชน
ผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลิบ
อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว โดยแบ่งออกเป็นอาชีพ ดังนี้ เกษตรกร, รับจ้างทั่วไป, ค้าขาย/
ธุรกิจส่วนตัว, รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ, ทำงานบริษัทเอกชน, นักเรียน/ นักศึกษา และอื่น ๆ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน หมายถึง รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม
ซึ่งเป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลิบ อำเภอเขาฉกรรจ์
จังหวัดสระแก้ว ที่มาจากการประกอบอาชีพ คือ ไม่เกิน 5,000 บาท/ เดือน, 5,001-10,000 บาท/
เดือน, 10,001-15,000 บาท/ เดือน, 15,001-20,000 บาท, ตั้งแต่ 20,000 บาทขึ้นไป

พื้นที่อยู่อาศัย หมายถึง ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่แต่ละหมู่บ้าน ที่ได้รับบริการ
สาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลิบโดยจำแนกพื้นที่
อยู่อาศัยออกเป็นหมู่บ้านทั้ง 13 หมู่บ้าน

ระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่ หมายถึง ระยะเวลาที่ประชาชนอาศัยอยู่ในพื้นที่
แต่ละหมู่บ้านภายในตำบลเขาสามลิบ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลิบ ตำบลเขาสามลิบ อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดสระแก้ว” ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยนำเสนอ ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
 - 1.1 ความหมายของความพึงพอใจ
 - 1.2 ลักษณะความพึงพอใจ
 - 1.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ
 - 2.1 ความหมายของการบริการสาธารณะ
 - 2.2 ความสำคัญของการให้บริการ
 - 2.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
 - 2.4 เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพของบริการ
 - 2.5 การวัดความพึงพอใจที่มีต่อบริการ
3. การให้บริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบล
 - 3.1 ความหมายของโครงสร้างพื้นฐาน
 - 3.2 ความจำเป็นของโครงสร้างพื้นฐาน
 - 3.3 การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน
 - 3.4 อำนาจหน้าที่การให้บริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบล
4. ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลิบ
 - 4.1 ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลิบ
 - 4.2 นโยบายการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลิบ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

การศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจนั้น ผู้วิจัย ได้ทำการทบทวนแนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ความพึงพอใจเป็นลักษณะของนามธรรม เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความรู้สึก ความคิดเห็น ของมนุษย์ที่มีต่อสิ่งได้รับ ทั้งในลักษณะ ทั้งความพอใจและไม่พอใจเพื่อให้เกิดความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับความพึงพอใจ ดังนี้

1. ความหมายของความพึงพอใจ

Morse (1958, p. 8) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาวะจิตใจที่ปราศความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการ ถ้าความต้องการได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วน ความเครียดก็จะน้อยลง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น และในทางกลับกันถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ความเครียดและความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

Vroom (1964, p. 29) กล่าวว่าทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งนั้นสามารถชี้ให้เห็นกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้ต่าง หมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยที่ทัศนคติด้านบวกจะชี้ให้เห็นถึงความพึงพอใจในสิ่งนั้น ส่วนทัศนคติด้านลบจะสะท้อนให้เห็นถึงความไม่พึงพอใจในสิ่งนั้น

Davis (1967, p. 81) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นกับบุคคล เมื่อความต้องการพื้นฐานทั้งร่างกายและจิตใจได้รับการตอบสนอง พฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์เป็นความพยายามที่จัดความตึงเครียดหรือความกระวนกระวายหรือภาวะไม่สมดุลในร่างกายเมื่อสามารถจัดสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวออกไปได้ มนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ต้องการ

กิตติชัย อิมวัฒนกุล (2553, หน้า 8) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจในองค์ประกอบ และสิ่งจูงใจด้านต่าง ๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการได้ โดยแสดงออกจากพฤติกรรม เช่น สายตา คำพูด ลักษณะท่าทาง เป็นต้น

จันจิรา จงจิต (2552, หน้า 32) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือมีความชื่นชอบพอใจต่อสิ่งที่บุคคลอื่นกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งตอบสนองความต้องการของบุคคลหนึ่ง ที่ปรารถนาให้กระทำในสิ่งที่ต้องการ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นเราสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกัน หรือมีความพึงพอใจมากขึ้นอยู่กับค่านิยมของแต่ละคน และความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจตลอดจนสิ่งเร้าต่าง ๆ ซึ่งสามารถทำให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันได้ เช่น ความสะดวกสบายที่ได้รับ ความสวยงาม ความเสมอภาค ความเป็นกันเอง การได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการ เป็นต้น

ปาริชาต บุรณศิริ (2550, หน้า 27) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง เป็นความรู้สึก หรือทัศนคติของบุคคลหนึ่ง ที่มีต่อการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ที่จะช่วยแก้ไขปัญหาคาดหวังหรือความเดือดร้อนของประชาชน ซึ่งเกิดจากความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวังหากสามารถแก้ไขได้ตามวัตถุประสงค์ ย่อมนำมาซึ่งความพึงพอใจ แต่ถ้าผลของการให้บริการต่ำกว่าความคาดหวังจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ ความพึงพอใจในการให้บริการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลที่ได้รับจากการบริการไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการที่ตรงกับความรู้สึกที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น

ร่มเกล้า ชีเชิญ (2552, หน้า 9) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง เป็นความรู้สึกส่วนที่ดี ที่ชอบ พอใจ หรือประทับใจของบุคคลผู้ใช้บริการสาธารณะจากภาครัฐ ซึ่งบริการสาธารณะนั้นได้มาจากความสามารถในการ ให้บริการของหน่วยงานของรัฐอย่างมีประสิทธิภาพ และผลการปฏิบัติงานก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่มนุษย์ และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้น ๆ

สาธิต วายลม (2558, หน้า 8) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง เป็นความรู้และทัศนคติของบุคคลในด้านบวก ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ได้รับว่าจะสูงหรือต่ำกว่าที่คาดหวังไว้ กับเหตุการณ์หรือสถานการณ์นั้น ๆ ที่เกิดขึ้น แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกัน หรือมีความพึงพอใจมากน้อยขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจจนสิ่งเร้าต่าง ๆ ซึ่งอาจสามารถทำให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันได้ เช่น ความสะดวกสบายที่ได้รับ ความสวยงาม ความเสมอภาค ความเป็นกันเอง การที่ได้รับในสิ่งที่ต้องการ เป็นต้น

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปความหมายของ ความพึงพอใจได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลในทางบวก ความชอบ ความสบายใจ ความสุขใจ ต่อสภาพแวดล้อมด้านต่าง ๆ หรือเป็นความรู้สึกที่พอใจต่อสิ่งที่ทำให้เกิดความชอบใจ ความสบายใจ และเป็นความรู้สึกที่บรรลุถึงความคาดหวัง และความต้องการ

2. ลักษณะความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ เกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับ ในสถานการณ์หนึ่ง สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ผ่านการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด เป็นความรู้สึกชอบในสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่แสดงออกมาในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้

นอกจากนี้ กิตติธัช อิมวัฒน์กุล (2553, หน้า 8) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ ของบุคคลใด บุคคลหนึ่ง จะถูกกำหนดจากความรู้สึกของแต่ละบุคคล โดยพิจารณาความแตกต่างระหว่าง ผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและผลตอบแทนที่เขามีความรู้สึกว่าเขาควรจะได้รับแล้ว หาก ผลตอบแทนที่ได้รับมากกว่าผลตอบแทนที่เขาคาดว่าจะได้รับย่อมจะก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้น ซึ่งความพอใจจะมากหรือน้อยหรือไม่พึงพอใจนั้น ขึ้นอยู่กับความยุติธรรมของผลตอบแทน

กัมปนาท แก้วเพชร (2548) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นการให้ค่าความรู้สึกของ คนเราที่สัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคล ที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึก ดี-เลว, พอใจ-ไม่พอใจ, สนใจ-ไม่สนใจ เป็นต้น

ประสพผล สุขเกษม (2555, หน้า 21) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือ ทัศนคติด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนอง ความต้องการให้แก่บุคคลนั้น แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันอยู่กับ ค่านิยมและประสบการณ์ที่ได้รับที่มีต่อสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นก็ต่อเมื่อบุคคลได้รับสิ่งที่ ตนต้องการ หรือเป็นไปตามที่ตนต้องการและความรู้สึกดังกล่าวนี้จะลดลงหรือไม่ ระบบ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมาย ในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นเมื่อความต้องการทางบวกมีค่ามากกว่า ความรู้สึกทางลบ

ร่มเกล้า ชีเชิญ (2552, หน้า 12) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการ ส่วนหนึ่งมาจากความสามารถในการให้บริการของหน่วยงานของรัฐอย่างมีประสิทธิภาพหมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่มนุษย์และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัตินั้น ๆ ดังนั้น ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของรัฐจึงน่าจะขึ้นอยู่กับองค์ประกอบใหญ่ ๆ 2 ประการ คือ

1. ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างเพียงพอ เท่าเทียมกันต่อเนื่องกันทันต่อเวลาและก้าวหน้าทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพของงานนั้น ๆ
2. ความสามารถในการให้บริการทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพให้เป็นไปตาม วัตถุประสงค์ของงานนั้น ๆ โดยพิจารณาเปรียบเทียบความสามารถในการประหยัดทรัพยากรทาง การบริหารอันได้แก่คนเงินและวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการดำเนินการ

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ ของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง จะถูกกำหนด จากความรู้สึกของแต่ละบุคคลการประเมินความแตกต่างระหว่างความรู้สึกทางลบกับความรู้สึก ทางบวกซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้น แต่ทั้งนี้ ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันอยู่กับค่านิยมและประสบการณ์ที่ได้รับที่มี

ต่อสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นก็ต่อเมื่อบุคคลได้รับสิ่งที่ตนต้องการ หรือเป็นไปตามที่ตนต้องการ และความรู้สึกดังกล่าวนี้ ก็จะลดลงหรือไม่ ระบบความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น เมื่อความต้องการทางบวกมีค่ามากกว่าความรู้สึกทางลบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการส่วนหนึ่งมาจากความสามารถในการให้บริการของหน่วยงานของรัฐอย่างมีประสิทธิภาพ หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่มนุษย์และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้น ๆ ให้บริการของหน่วยงานของรัฐ

3. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ เป็นทฤษฎีทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ ที่เกี่ยวกับลักษณะความต้องการของบุคคลสามารถนำมาประยุกต์ ในการสร้างเสริมความพึงพอใจ ดังนี้

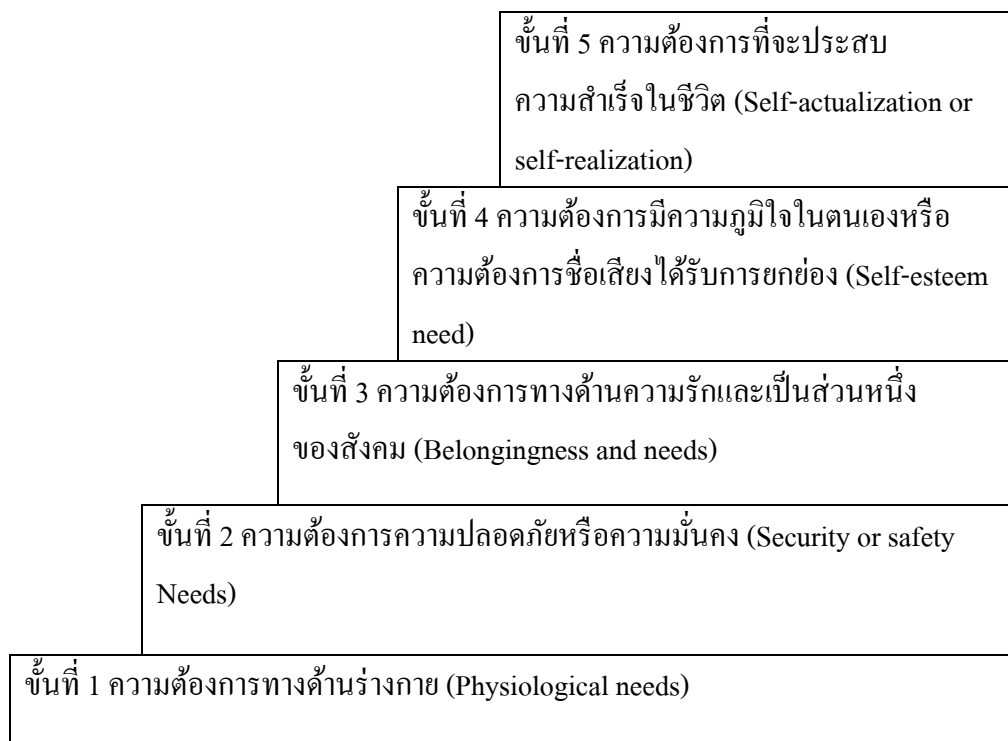
1. ทฤษฎีลำดับความต้องการของ Maslow (1970) (Maslow's hierarchy needs)

มีแนวความคิดว่า มนุษย์ทุกคนมีความต้องการอยู่ตลอดเวลา เมื่อความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว สำหรับบุคคลนั้นอีกต่อไป ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ ตั้งอยู่บนสมมุติฐาน 3 ประการ คือ (1) มนุษย์ทุกคนมีความต้องการนั้นจะไม่มีที่สิ้นสุด (2) ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นแรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการมีอิทธิพลก่อให้เกิดพฤติกรรมที่แสดงออกมานั้น เป็นความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเสร็จสิ้น จะไม่เป็นการก่อตัวให้เกิดพฤติกรรมอีก (3) ความต้องการของมนุษย์ จะมีลักษณะเป็นลำดับ จากขั้นสูงไปหาขั้นต่ำตามลำดับ ความต้องการในขณะที่ความต้องการขั้นต่ำ ได้รับการตอบสนองบางส่วนแล้ว ความต้องการขั้นสูง ถัดไปก็จะติดตามมาเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมต่อไป

มาสโลว์ ได้แบ่งลำดับความต้องการของมนุษย์ไว้เป็น 5 ลำดับ จากต่ำไปหาสูงดังนี้

(1) ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ เพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค การพักผ่อน ที่อยู่อาศัย และความต้องการทางเพศ (2) ความต้องการด้านความมั่นคง (Safety needs) เป็นความต้องการที่จะได้รับความคุ้มครองป้องกันภัยต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นแก่ชีวิต ทรัพย์สิน สิทธิ เสรีภาพ ความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ความมั่นคงในหน้าที่การงาน สถานะทางสังคม (3) ความต้องการด้านสังคม (Social or belonging needs) เป็นความต้องการที่เกี่ยวข้องกับการอยู่ร่วมกัน มีเพื่อน พรรคพวก การได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น และการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม (4) ความต้องการมีชื่อเสียงเกียรติยศ ได้รับการยกย่องทางสังคม (Esteem needs) เป็นความต้องการเกี่ยวกับความมั่นใจในตัวเอง ในเรื่องความรู้ความสามารถ รวมทั้งความต้องการที่จะให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญ หรือเป็นที่ยอมรับนับถือในสังคม และความต้องการ

ในด้านสถานภาพ (5) ความต้องการที่ได้รับความสำเร็จ (Self-actualization needs) เป็นความต้องการขั้นสูงของมนุษย์ เป็นความต้องการที่อยากจะให้เกิดความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตามความนึกคิด หรือความหวังของตน (ปกานวิน ศิริรวง, 2555, หน้า 13-14)



ภาพที่ 2 ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ตามแนวคิดของมาสโลว์ (Maslow, 1970, pp. 153-154
อ้างถึงใน มานิตย์ พูลมะเริง, 2555, หน้า 38)

2. ทฤษฎีความคาดหวัง

แนวความคิดเกี่ยวกับความคาดหวังเกี่ยวกับความคาดหวัง (Expectation theory)

ความคาดหวัง (Expectancy) หมายถึง ความคาดหวังในตัวบุคคลนั้น ๆ บุคคลที่มีความต้องการและมีความคาดหวังในหลายสิ่งหลายอย่าง ดังนั้นจึงต้องพยายามกระทำด้วยวิธีใดวิธีหนึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการหรือสิ่งที่คาดหวังไว้ ซึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองแล้วตามที่ตั้งความหวังไว้ หรือคาดหวังไว้ นั่นบุคคลก็จะได้รับความพึงพอใจและขณะเดียวกันก็คาดหวังในสิ่งที่สูงขึ้นไปเรื่อย ๆ

การที่บุคคลใดจะกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง จะมีความคาดหวังว่า จะได้รับความสำเร็จเป็นผลตอบแทนการกระทำ เช่น ความคาดหวังว่า เมื่อเรียนสำเร็จแล้วจะได้รับปริญญา

ความคาดหวังจึงเป็นสิ่งที่เกิดก่อนการกระทำ จึงเป็นเหตุของการกระทำ เพราะพฤติกรรมมนุษย์เกิดจากความคาดหวังที่จะได้รับผลสำเร็จจากการกระทำนั้น ๆ (อภिरดี โรจนประดิษฐ์, 2552, หน้า 22-23)

แนวความคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง หรือ V.I.E Theory ประกอบด้วย องค์ประกอบ 3 ประการ คือ (Vroom, 1970, pp. 91-103 อ้างถึงใน พิเศษฐ์ สกกุลสรรัตน์, 2548, หน้า 6)

1. V = Valance หมายถึง ความพึงพอใจ โดยแนวคิดเกี่ยวกับ Valance หมายถึง ความพึงพอใจของมนุษย์ที่มีผลลัพธ์ (Outcomes) ของการกระทำ ลักษณะที่สำคัญที่สุดของความพึงพอใจของมนุษย์ ซึ่งเกี่ยวกับผลลัพธ์ที่เกิดจากการทำงาน คือ ระดับความพึงพอใจที่มนุษย์คาดหวังที่จะได้จากผลลัพธ์นั้น ไม่ใช่เกิดจากการเห็นคุณค่าของผลลัพธ์นั้นเสมอไป เช่น การเลือกที่ทำงานในบริษัทเอกชนที่มีอัตราเงินเดือนสูงกว่าระบบราชการ เพราะต้องการค่าจ้างที่สูงขึ้น ไม่ใช่เลือกเพราะตรงกับความตั้งใจที่วางไว้

2. I = Instrumentality หมายถึง เครื่องมือ อุปกรณ์ วิธีทางที่นำไปสู่ความพึงพอใจ Vroom อธิบายว่า Instrumentality หมายถึงความเชื่อถือ วิธีการในการเชื่อมต่องผลลัพธ์อย่างหนึ่ง ไปสู่ผลลัพธ์อีกอย่างหนึ่ง เช่น นักเรียนเชื่อว่าการเรียนเป็นวิธีการเรียน เป็นวิธีไปสู่การสอบได้ การสอบได้ที่หนึ่งไปสู่การได้รับประกาศนียบัตร และทั้งการสอบได้และได้ประกาศนียบัตรจะนำไปสู่การบรรจุเข้าทำงาน โดยสรุปทั่วไป หมายถึง วิธีการที่มนุษย์เชื่อว่าจะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่น่าพึงพอใจและสามารถนำไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ได้สำเร็จ

3. E = Expectancy หมายถึง ความคาดหวังของบุคคลนั้น ๆ บุคคลที่มีความต้องการหลายสิ่งหลายอย่าง ได้แก่ อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค หากความต้องการพื้นฐานเหล่านี้ได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะมีความต้องการในระดับสูงขึ้น

จากแนวคิดและทฤษฎีดังกล่าวข้างต้นสามารถสรุป ได้ดังนี้ แนวความคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ ความพึงพอใจ หมายถึง ความชอบ ความไม่ชอบ เกิดจากทัศนคติ ค่านิยมและความต้องการของมนุษย์ ที่บุคคลแต่ละบุคคล แล้วยังเกิดจากความต้องการของมนุษย์ที่ไม่มีที่สิ้นสุด รวมกับความคิด ความคาดหวังของมนุษย์ ที่ไม่มีที่ ไม่มีสิ้นสุด เช่นกัน

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

1. ความหมายของการบริการสาธารณะ

สุภชัย ขาวะประภาส (2548 อ้างถึงใน การุณย์ คล้ายคลึง, 2555, หน้า 27) ได้พิจารณานิยามและความหมายของคำว่า “บริการสาธารณะ” จะต้องพิจารณาจากองค์ประกอบ 2 ประการ คือ

1. บริการสาธารณะเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการหรือความควบคุมของฝ่าย

ปกครองลักษณะที่สำคัญที่สุดของบริการสาธารณะคือต้องเป็นกิจการที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนซึ่งก็คือเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการของรัฐแต่เนื่องจากปัจจุบันภารกิจของรัฐมีมากขึ้นกิจกรรมบางอย่างต้องใช้เทคโนโลยีในการจัดทำสูงใช้เงินลงทุนสูง และรัฐไม่มีความพร้อมจึงต้องมอบให้บุคคลอื่น ซึ่งอาจเป็นหน่วยงานของรัฐหรือเอกชนเป็นผู้ดำเนินการซึ่งเมื่อรัฐมอบหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะให้บุคคลอื่นดำเนินการจัดทำแล้วบทบาทของรัฐในฐานะผู้จัดทำหรือผู้อำนาจการก็จะเปลี่ยนไปเป็นผู้ควบคุมโดยรัฐจะเป็นผู้ควบคุมมาตรฐานของบริการสาธารณะควบคุมความปลอดภัยรวมทั้งควบคุมค่าบริการทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์ตอบแทนมากที่สุดและเดือดร้อนน้อยที่สุด

2. บริการสาธารณะต้องมีวัตถุประสงค์เพื่อสาธารณะประโยชน์โดยความต้องการส่วนรวมของประชาชนอาจแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ ความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่อย่างสุขสบายและความต้องการที่จะอยู่อย่างปลอดภัย ดังนั้น บริการสาธารณะที่รัฐจัดทำจึงต้องมีลักษณะที่สนองความต้องการของประชาชนทั้งสองประการดังกล่าวกิจการใดที่รัฐเห็นว่ามีความจำเป็นต้องอยู่อย่างปลอดภัยหรือการอยู่อย่างสุขสบายของประชาชนรัฐก็จะต้องเข้าไปจัดทำกิจการนั้น และนอกจากนี้ ในการจัดทำบริการสาธารณะของรัฐรัฐไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของบุคคลหนึ่งบุคคลใดหรือกลุ่มหนึ่งกลุ่มใดได้รัฐจะต้องจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประชาชนทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

วาทีตต์ เรียมริมมะตัน (2556, หน้า 14) การให้บริการสาธารณะภาครัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีประสิทธิภาพได้นั้นต้องตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ผู้รับบริการดังนั้นการวัดระดับของการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน (People's audit) อย่างเป็นระบบจึงเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่งต่อการเสริมสร้างประสิทธิภาพของการให้บริการสาธารณะเพื่อให้บริการดังกล่าว มีคุณภาพตรงตามความต้องการของประชาชนและสามารถแก้ไขข้อบกพร่องได้อย่างตรงจุด นอกจากนี้ ยังเป็นการสร้างกระบวนการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการสาธารณะอย่างเป็นระบบและเป็นรูปธรรม

จันจิรา จงจิต (2552, หน้า 24) ได้ให้ความหมายของของการบริการสาธารณะว่า หมายถึง การที่รัฐหรือองค์กรของรัฐจัดบริการต่าง ๆ ให้แก่ประชาชน โดยมีเจ้าหน้าที่ของรัฐ คือ ข้าราชการหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการนำบริการนั้นสู่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนอยู่ดีกินดี มีความมั่นคงปลอดภัยทั้งในชีวิตและทรัพย์สิน โดยรัฐไม่คิดมูลค่าจากประชาชน บริการต่าง ๆ จะเกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตประจำวัน ซึ่งนับวันจะเพิ่มมากขึ้น ให้ทันและเพียงพอกับความต้องการของประชาชน และชุมชนที่อนาคตเพิ่มมากขึ้น ๆ ตามสภาพวิถีการเปลี่ยนแปลงทางสังคม การเมือง

และเศรษฐกิจ ในปัจจุบัน องค์การราชการของไทย ได้ขยายบทบาทในการให้บริการ ทั้งทางด้าน ปริมาณ ขนาด กำลังคน และงบประมาณ เพื่อให้สามารถให้บริการแก่ประชาชนได้ครอบคลุมทั่วถึง มากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ยุติธรรม เท่าเทียม และเสมอภาค โดยมีจุดประสงค์ให้ผู้รับบริการ คือ ประชาชนเกิดความพึงพอใจ

สมโภช แก้วหนูนวล (2550, หน้า 18) ได้ให้ความหมายของของการบริการสาธารณะ หมายถึง เป็นกระบวนการให้บริการ ปฏิบัติรับใช้จะเป็นประโยชน์ต่อประชาชนส่วนรวมมากที่สุด โดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล ไม่มีความพอใจสนใจในบุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดเป็นพิเศษ

ร่วมเกล้า ชีวเชิญ (2552, หน้า 14) ได้ให้ความหมายของของการบริการ หมายถึง กิจกรรม ต่าง ๆ ที่ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ โดยมีเป้าหมาย คือ การสร้างความพอใจให้แก่ผู้รับบริการ ซึ่งการที่จะวัดว่าการให้บริการบรรลุเป้าหมายหรือไม่ วิธีหนึ่ง คือการวัดความพึงพอใจของ ประชาชนผู้รับบริการ ทั้งนี้เพื่อเป็นการประเมินผลการดำเนินงานที่มีหน้าที่ให้บริการว่า การดำเนิน กิจกรรมต่าง ๆ สามารถสนองตอบความต้องการของประชาชนได้หรือไม่เพียงใด

สาธิต วายลม (2558, หน้า 16) ได้ให้ความหมายของ การบริการสาธารณะ หมายถึง กระบวนการให้บริการ ดำเนินการในกิจกรรมต่าง ๆ ที่ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ภาครัฐ มีเป้าหมายหลัก คือประโยชน์ต่อประชาชนส่วนรวมมากที่สุด เพื่อให้ประชาชนมีความอยู่ดี กินดี มีความมั่นคง ปลอดภัย ทั้งในชีวิตและทรัพย์สิน โดยรัฐไม่คิดมูลค่าจากประชาชน

จากความหมายดังกล่าว ข้างต้นสามารถสรุปความหมายของ การบริการสาธารณะได้ว่า การบริการสาธารณะ หมายถึง การกระทำใด ๆ ของภาครัฐ เพื่อสนองตอบความต้องการ ของประชาชน โดยส่วนรวม เพื่อประโยชน์ของส่วนรวมเป็นสำคัญ

2. ความสำคัญของการให้บริการ

กิตติธัช อิมวัฒน์กุล (2553, หน้า 8) การให้บริการเป็นหน้าที่หลักสำคัญในการบริการ งานในภาครัฐ โดยเฉพาะงานที่จะต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรงโดยหน่วยงาน และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery service) ให้แก่ผู้รับบริการ กล่าวคือคุณค่าประการแรกของการบริการงานรัฐกิจทั้งหมดคือการทำงานด้วยการให้บริการ ที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจซึ่งมีลักษณะสำคัญ 5 ประการคือการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equivalent service) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely service) การให้บริการ อย่างเพียงพอ (Ample service) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) และการให้บริการ อย่างก้าวหน้า (Progressive service) (Millett, 1951)

จันจิรา จงจิต (2552, หน้า 21) การให้บริการที่และมีคุณภาพ เกี่ยวพันยิ่งกับตัวบุคคล ซึ่งอาศัยเทคนิคกลยุทธ์ ทักษะความแนบเนียนที่จะทำให้ชนะใจลูกค้าผู้ติดต่อธุรกิจ หรือบุคคลทั่วไป

ที่มาใช้บริการ จึงถือได้ว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งในปัจจุบัน การให้บริการสามารถสามารถกระทำได้ ทั้งก่อนการติดต่อ หรือภายหลังการติดต่อ โดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมทั้งผู้ให้บริการขององค์กรนั้น ๆ

สาธิต วายลม (2558, หน้า 16) การให้บริการกับประชาชนในฐานะผู้รับบริการ คือ การให้ในสิ่งที่ประชาชนส่วนใหญ่ต้องการและมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่องโดยสิ่งที่ปฏิบัติต้อง สอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่มีการดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้ให้บริการบริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคน อย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกันไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจาก คนอื่น ๆ ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าที่จะได้รับและบริการที่จัด ให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบายสิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนักทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้รับบริการมากจนเกินไป

สามารถ ยิ่งกำแหง (2553, หน้า 16) การให้บริการ คือ การปฏิบัติหรือการดำเนินการ ที่คนกลุ่มหนึ่งจะเสนอให้คนอีกกลุ่มหนึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับ บริการให้พอใจ ในบริการ (Satisfactory service) พิจารณาได้จาก 5 ประการ

1. การบริการอย่างเท่าเทียม
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
5. การให้บริการอย่างทั่วหน้า

การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องช่วยให้ผู้มาติดต่อกับองค์กร เกิดความเชื่อถือ ศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ที่ดี ซึ่งจะมีผลต่อการสั่งซื้อ หรือให้บริการอื่น ๆ ในโอกาสหน้า การให้บริการ ที่ดี มีความสำคัญยิ่งต่อหน่วยงาน ทั้งที่เป็นหน่วยงานภาครัฐละเอกชน ในปัจจุบันและโดยเฉพาะ ยิ่งในอนาคต หน่วยงานเอกชนจำเป็นอย่างยิ่ง จะมุ่งให้ความสำคัญกับคุณภาพในการบริการ และคุณภาพผลผลิตในระดับเท่าเทียมกับหน่วยงานเอกชนอื่น ๆ หน่วยงานใดไม่สามารถผลิตสินค้า หรือให้บริการได้ทัดเทียมคู่แข่งในราคาที่เท่ากัน ย่อมไม่สามารถยืนหยัดอยู่ในธุรกิจได้ สำหรับภาค ราชการ หน่วยงานที่ไม่สามารถนำเสนอและส่งมอบบริการที่ทัดเทียมกับหน่วยงานเดียวกันในพื้นที่อื่น หรือหน่วยงานอื่นในพื้นที่เดียวกัน ย่อมถูกตรวจสอบและร้องเรียนโดยสาธารณะ ดังนั้น การให้บริการที่ดี จึงเป็นเรื่องที่สำคัญที่หน่วยงานทั้งส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจและเอกชน จะต้อง พยายามปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการให้ดีขึ้นตลอดเวลา (วราพรธม สันตสันะ โขลก, 2540, หน้า 25)

จากความสำคัญของการให้บริการดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ดังนี้ การให้บริการเป็นหน้าที่หลักสำคัญในการบริการงานในภาครัฐ โดยเฉพาะงานที่จะต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชน โดยตรงการบริการที่ดีจะเป็นเครื่องช่วยให้ผู้มาติดต่อกับองค์กร เกิดความเชื่อถือ ศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ที่ดี การให้บริการที่ดี มีความสำคัญยิ่งต่อหน่วยงาน ทั้งที่เป็นหน่วยงานภาครัฐ และเอกชน ในปัจจุบันจะมุ่งให้ความสำคัญกับคุณภาพ ประสิทธิภาพ เพื่อนำให้บรรลุจุดมุ่งหมาย และความต้องการของประชาชน

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

กิตติธัช อิมวัฒน์กุล (2553, หน้า 9) ได้ให้ความหมายของ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการบริหารงานราชการ โดยเกี่ยวข้องกับทัศนคติของคนที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปใช้บริการในสถานบริการนั้นและประสบการณ์นั้นได้เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการมากน้อยเพียงใด

Mullin (1985) กล่าวว่าความพึงพอใจ เป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ หลาย ๆ ด้าน เป็นสภาพภายในที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จ ในด้านปริมาณและคุณภาพ เกิดจากมนุษย์จะมีแรงผลักดันบางประการ ในตัวบุคคล ซึ่งเกิดจากที่ตนเองพยายามที่จะบรรลุเป้าหมายบางอย่าง เพื่อจะสนองตอบความต้องการและความคาดหวัง ที่มีอยู่แล้วเมื่อบรรลุเป้าหมายนั้นแล้วจะเกิดความพอใจ เป็นผลสะท้อนกลับไปยังจุดเริ่มต้น เป็นกระบวนการหมุนเวียนต่อไป

Wallestein (1971) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จ ตามความมุ่งหมาย หรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้าย (End-state in feeling) ที่ได้รับผลสำเร็จ ตามวัตถุประสงค์

Shelly (1975) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึก ในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้ เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือเป็นความรู้สึก ย้อยกลับสามารถ ทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นอีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุข เป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้มีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ

กิตติธัช อิมวัฒน์กุล (2553, หน้า 9) ได้ให้ความหมายของ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการบริหารงานราชการ โดยเกี่ยวข้องกับทัศนคติของคนที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปใช้บริการ ในสถานบริการนั้น และประสบการณ์นั้น ได้เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการมากน้อย เพียงใด

จากที่กล่าวมาข้างต้น ความพึงพอใจของผู้รับบริการ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ เป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ หลาย ๆ ด้าน เป็นสภาพภายในที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในด้านปริมาณและคุณภาพ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อ ได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย หรือ เป็นความรู้สึกขั้นสุดท้าย (End-state in feeling) ที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

4. เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของบริการ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพการบริการ ดังนี้

4.1 รูปธรรม (Tangible) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพของการบริการที่ผู้รับบริการได้รับทำให้เขา สามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของบริการดังกล่าวได้

4.2 ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ผู้รับบริการเล็งเห็นถึงความสม่ำเสมอ และความถูกต้องในการ ให้บริการรวมทั้งประสิทธิภาพของพนักงานที่ให้บริการ

4.3 การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ผู้ใช้บริการจะคำนึงถึงเวลาและความสามารถในการแก้ไขปัญหาของผู้ให้บริการว่าตรงจุดหรือดีกว่าตามที่ผู้รับบริการต้องการหรือไม่

4.4 ความมั่นใจได้ (Assurance) หมายถึง ผู้รับบริการจะมองถึงความรู้ความชำนาญ หรือความสามารถของบุคลากรซึ่งเป็นผลที่จะสร้างความมั่นใจรวมทั้งความไว้วางใจในการบริการนั้น

4.5 ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) หมายถึง ผู้รับบริการจะพิจารณาถึงความสะดวกด้านเวลาสถานที่ทำเล ที่ตั้งตลอดจนความพยายามของพนักงานที่จะเข้าใจถึงความต้องการของผู้บริการรวมทั้งความสนใจในการตอบสนองความต้องการดังกล่าว (สมิต ธิ์ชฎกร, 2546)

เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของบริการ ที่สามารถวัดค่าของคุณภาพของการให้บริการ Millet (1951 อ้างถึงใน วราพรธรรม สันทัสนะ โชค, 2540, หน้า 31) ได้ชี้ให้เห็นว่าคุณค่าประการแรกของการบริหารของรัฐกิจทั้งหมด คือ การปฏิบัติงานด้วนการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งมีลักษณะสำคัญ 5 ประการ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable service) โดยยึดหลักที่ว่า คนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมกัน หมายถึง ประชาชนทุกคนมีสิทธิเท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมาย และทางการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ สีผิว หรือความยากจน ตลอดจนสถานะทางสังคม

2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely service) จะไม่มีผลงานทางสาขาระยะใด ๆ ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพ หากไม่ตรงต่อเวลา หรือทันต่อเหตุการณ์ เช่น รถดับเพลิงถึงหลังจากไฟไหม้หมดแล้ว การบริการนั้นก็ถือว่าไม่ถูกต้องและไม่น่าพอใจ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) คือ นอกจากให้บริการอย่างเท่าเทียมและให้ความรวดเร็วแล้ว ต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสม จำนวนความต้องการในสถานที่เพียงพอในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) การให้บริการตลอดเวลาต้องพร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาขารณชนเสมอ มีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำ เช่น การทำงานของตำรวจจะต้องบริการตลอด 24 ชั่วโมง

5. การบริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) เป็นการที่มีความเจริญคืบหน้าไปในทางด้านผลงานและคุณภาพเทคโนโลยีที่ทันสมัย

Krutz and Clow (1998) ได้กล่าวถึงหลักการพิจารณาคุณภาพการให้บริการยังซึ่งได้เสนอหลักพิจารณา 3 ประการ ประกอบด้วย (1) คุณภาพการให้บริการ เป็นสิ่งที่ลูกค้าประเมินได้ยากกว่าคุณภาพของสินค้า (2) คุณภาพการให้บริการนั้น ขึ้นอยู่กับการรับรู้ของลูกค้าเกี่ยวกับผลผลิตของการให้บริการ และจะประเมินจากกระบวนการที่บริการนั้นเกิดขึ้น และ (3) คุณภาพการให้บริการเกิดจากการเปรียบเทียบสิ่งที่ลูกค้าได้คาดหวังไว้ กับระดับของการบริการที่ได้รับจริง

จากที่กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการนั้น เป็นเรื่องที่มีความซับซ้อนและหลากหลายในแง่มุมของการพิจารณา เช่น ความมั่นใจได้ (Assurance) หมายถึง ผู้รับบริการจะมองถึงความรู้ความชำนาญหรือความสามารถของบุคลากรซึ่งเป็นผลที่จะสร้างความมั่นใจ รวมทั้งความไว้วางใจในการบริการนั้น รวมถึงการให้บริการอย่างเท่าเทียมทันต่อเวลาพอเพียง ต่อเนื่อง ก้าวหน้า เป็นการที่มีความเจริญคืบหน้าไปในทางด้านผลงานและคุณภาพเทคโนโลยีที่ทันสมัยแต่กระนั้น เป็นที่ประจักษ์ชัดว่าคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่สำคัญซึ่งผู้บริหารขององค์กรพึงให้ความสำคัญและทุ่มเทความสนใจ องค์กรที่ต้องการความสำเร็จของการประกอบการไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชน จึงต้องให้ความสนใจต่อประเด็นเรื่องคุณภาพการให้บริการที่พิจารณาหรือทำความเข้าใจจากความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการให้ได้เด่นชัด

5. การวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการจะเกิดขึ้น หรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กรประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการของแต่ละบุคคลหากจะวัดความพึงพอใจในการใช้บริการสามารถทำได้หลายวิธีดังนี้ เช่น การใช้แบบสอบถาม

การสัมภาษณ์และการสังเกต

5.1 การใช้แบบสอบถามซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันแพร่หลายวิธีหนึ่งโดยการขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการสามารถแสดงความคิดเห็นลงใน

5.2 แบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระ เช่น ลักษณะของการให้บริการสถานที่ให้บริการบุคลากรที่ให้บริการเป็นต้น

5.3 การสัมภาษณ์เป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะช่วยให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง

5.4 การสังเกตเป็นวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการขณะรับบริการและหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น ผู้วิจัยจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน (ชานันท์ ถ้ำคู่, 2545)

5.5 ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้สามารถเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งลักษณะทั่วไปมี ดังนี้

5.6 ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดบุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัวการตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การเรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันไปในสถานการณ์การบริการก็เป็นเช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการหรือคุณภาพของการบริการซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการโดยทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ

5.7 ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์บริการก่อนที่ประชาชนจะมาใช้บริการ

การให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบล

1. ความหมายของโครงสร้างพื้นฐาน

โครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure) หมายถึง ระบบพื้นฐานการขนส่ง เช่น ถนน รถไฟ สนามบิน การสื่อสาร โทรคมนาคม เป็นต้น อุตสาหกรรมหลัก และระบบสาธารณูปโภคต่าง ๆ ของประเทศหนึ่ง โครงสร้างพื้นฐานจะเป็นรากฐานในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศต่อไป การพัฒนาและปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานในประเทศหนึ่ง โดยเฉพาะในประเทศกำลังพัฒนาจะช่วย

ดึงคู่มือลงทุนจากต่างชาติได้ (พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542)

อภิวัฒน์ รัตนวราหะ (2549, หน้า 3) กล่าวว่า โครงสร้างพื้นฐานมีความหมายกว้าง และแตกต่างกันในแต่ละสาขาวิชาการและวิชาชีพแต่ใช้กันมากในสาขาการวางแผนพัฒนา เศรษฐกิจและสังคมทั้งในระดับประเทศภาคและเมืองหรือแม้แต่ในสาขาวิศวกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศตามนิยามกว้าง ๆ โครงสร้างพื้นฐาน หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่มนุษย์สร้างขึ้น เพื่อเป็น องค์ประกอบพื้นฐานเพื่อรองรับระบบ หรือ โครงสร้างทั้งหมด โครงสร้างพื้นฐานอาจอยู่ในรูป ของสิ่งก่อสร้างอาคารและระบบเครือข่ายหรืออยู่ในรูปแบบของระบบองค์กรหรือสถาบัน ในการวางแผนนโยบายการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม โครงสร้างพื้นฐาน โดยทั่วไป หมายถึง สาธารณูปโภคเชิงกายภาพ ห้าประเภทหลักด้วยกัน คือ

1. การขนส่ง อาทิ เช่น ระบบขนส่งมวลชน ถนน ทางด่วน รถไฟ ท่าเรือ และท่าอากาศยาน
2. การโทรคมนาคมซึ่งรวมไปถึงการให้บริการด้านสารสนเทศทั้งในด้านไปรษณีย์ โทรศัพท์และเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
3. การพลังงาน เช่น ระบบไฟฟ้า น้ำมันเชื้อเพลิง
4. การประปาการระบายน้ำ และบำบัดน้ำเสีย
5. การจัดเก็บกากของเสียและขยะมูลฝอย

สมจิตต์ วงศ์อินทร์ (2545) ได้ศึกษาถึงผลกระทบที่มีต่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน และการบริการทางสังคมให้ความหมาย เกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐาน หมายถึง โครงสร้างพื้นฐานด้าน กายภาพที่รองรับความต้องการและสนับสนุนการพัฒนาชุมชนในพื้นที่ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลเพื่อความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเท่าที่จำเป็นในการดำรงชีพได้แก่ถนน ไฟฟ้าประปา โทรศัพท์ที่อยู่อาศัย

ดิษฐพล กอหรั่งกุล (2546) ได้ศึกษาถึงประสิทธิผล โครงการก่อสร้างพื้นฐาน ตามแผนการกระจายอำนาจของรัฐได้ให้นิยามศัพท์เฉพาะของ โครงสร้างพื้นฐานหมายถึง ระบบสาธารณูปโภคอันเป็นการส่งเสริมความสะดวกทั้งด้านอยู่อาศัยและประกอบอาชีพ ได้แก่ การคมนาคมขนส่ง การไฟฟ้า ประปา

วาทีตต์ เรียมริมมะดัน (2556, หน้า 8) ให้ความหมายของ โครงสร้างพื้นฐาน หมายถึง สิ่งปลูกสร้างหรือระบบที่เป็นพื้นฐานของชุมชนรองรับความต้องการของชุมชน เช่น ถนน ท่อ อาคาร ทางระบายน้ำ ระบบชลประทาน ไฟฟ้าประปา เป็นต้น โครงสร้างพื้นฐานที่ดีเป็นกลไก นำไปสู่ความกินดีอยู่ดีของชุมชนและเป็นตัวบ่งชี้ ความเจริญในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านการใช้ชีวิต ของคนในสังคมด้านเศรษฐกิจ เป็นต้น

จากความหมายข้างต้น สรุปว่า โครงสร้างพื้นฐาน หมายถึง ระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการ ระบบพื้นฐานของชุมชนและเป็นสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน เช่น ถนน ไฟฟ้าสาธารณะ ประปา และทางระบายน้ำ เป็นต้น และถ้าระบบโครงสร้างพื้นฐานที่ดีเป็นกลไก นำไปสู่ความกินดีอยู่ดีของชุมชนและเป็นตัวบ่งชี้ความเจริญในด้านต่าง ๆ เช่นด้านการใช้ชีวิต ของคนในสังคมด้านเศรษฐกิจ

2. ความจำเป็นของโครงสร้างพื้นฐาน

องค์การบริหารส่วนตำบลมีภารกิจที่ต้องหาแนวทางการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเพื่อเป็นการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่ให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นและรองรับการเจริญเติบโต ของชุมชนในอนาคต จึงต้องมีการพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็น ดังนี้

1. การจัดให้มีถนนซึ่งเชื่อมระหว่างชุมชนในตำบลไปยังตำบลข้างเคียงเพื่อใช้ในการขนส่ง ผลผลิตทางการเกษตรและการสัญจร
2. การจัดให้มีสะพานข้ามแม่น้ำ ลำคลองให้ได้รับสะดวกในการติดต่อและการเดินทาง
3. การจัดให้มีทางเดินเท้าให้ประชาชนเพื่อความปลอดภัยในการสัญจรทางเท้า
4. การจัดให้มีระบบชลประทานอย่างมีประสิทธิภาพและเพียงพอในการทำการเกษตร
5. การจัดให้มีระบบไฟฟ้าที่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชนและไฟฟ้าแสงสว่าง ตามที่สาธารณะให้เพียงพอเพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
6. การจัดให้มีระบบน้ำประปาที่สะอาดปลอดภัยและเพียงพอต่อการอุปโภคบริโภค
7. การจัดให้มีระบบโทรคมนาคมและการสื่อสารที่ทั่วถึงและเพียงพอสำหรับประชาชน ในพื้นที่เพื่อให้ทันต่อข้อมูลข่าวสารที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในยุคปัจจุบันและอนาคต

3. การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน

การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน หมายถึง การก่อสร้าง การปรับปรุง แก้ไข ซ่อมแซมเกี่ยวกับ สิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานต่าง ๆ ได้แก่ ถนน ระบบไฟฟ้า ระบบน้ำประปา ระบบโทรคมนาคม เป็นต้นสถาบันวิถิใหม่คณะรัฐศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2550) ได้กล่าวไว้ว่า “น้ำไหลไฟสว่างทางดี” เป็นตัวบ่งชี้คุณภาพชีวิตของคนในชุมชนจากอดีตจนถึงปัจจุบันแสดงให้เห็นถึง ความสำคัญของระบบสาธารณูปโภคสาธารณูปการหรือที่เรียกว่า “โครงสร้างพื้นฐาน” ของชุมชน วันนี้ ถ้าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทำการสำรวจความต้องการบริการสาธารณะของประชาชน หรือลองรวบรวมและประมวลข้อมูลการร้องเรียน ข้อเรียกร้องของประชาชนเกี่ยวกับบริการ สาธารณะก็จะ พบว่า การบริการสาธารณะที่ประชาชนต้องการให้สร้างหรือซ่อมบำรุงรักษาเร่งด่วน ลำดับแรก ๆ ยังคงเป็นเรื่องสาธารณูปโภคสาธารณูปการ เช่น ถนน สะพาน ทางดิน ทางระบายน้ำ น้ำประปา ไฟฟ้า แสงสว่าง สวนสาธารณะ คูคลองส่งน้ำ เป็นต้น ซึ่งก็เหมือน ๆ กับที่เคยเป็น

มากกว่าครึ่งศตวรรษจะต่างกันก็เฉพาะส่วนปลีกย่อยเช่นวันนี้ข้อเรียกร้องส่วนใหญ่เป็นเรื่องการให้
 ช่อมบำรุงรักษาและบริหารจัดการระบบสาธารณูปโภคสาธารณูปการ ให้มีคุณภาพดีใช้การได้
 แทนที่จะเรียกร้องให้ก่อสร้างใหม่ดังเช่นแต่ก่อนงานพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานของชุมชน
 นับเป็นเรื่องสำคัญที่มีผลกระทบต่อดำรงชีวิตของประชาชนในชุมชน โดยตรงสิ่งที่ประชาชน
 มองเห็นเป็นรูปธรรมที่เด่นชัดก็คือการพัฒนาในด้าน โครงสร้างพื้นฐานนอกจากการดำเนินการ
 ก่อสร้างจนแล้วเสร็จยังต้องดูแลบำรุงรักษาและปรับปรุงโครงการต่าง ๆ ที่ได้จัดสรรงบประมาณลง
 ไปดำเนินการให้มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลสูงสุด ซึ่งเป็นการทำให้เงินภาษีของประชาชนได้
 กลับมาสร้างประโยชน์ให้กับประชาชนด้วยเช่นกัน

4. อำนาจหน้าที่การให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหาร ส่วนตำบล

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครอง
 ส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครอง
 ส่วนท้องถิ่นมีผลให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะ
 เพื่อประชาชนในท้องถิ่นของตน 6 ด้าน ได้แก่

1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน
2. ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต
3. ด้านการจัดระเบียบชุมชนสังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย
4. ด้านการวางแผนการส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว
5. ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
6. ด้านการศาสนา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครอง
 ส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 กำหนดให้มีคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครอง
 ส่วนท้องถิ่นซึ่งคณะกรรมการชุดดังกล่าวพิจารณาและให้ความเห็นชอบการถ่ายโอนภารกิจ
 ทั้ง 6 ด้าน โดยด้าน โครงสร้างพื้นฐานมีเนื้อหา ดังนี้

1. ด้านโครงสร้างพื้นฐานซึ่งมีเนื้อหาของงานเกี่ยวกับ

1.1 การคมนาคมและการขนส่ง

1.1.1 ทางบก อาทิ การก่อสร้างและบำรุงรักษาถนนและสะพานการดูแลจัดตั้ง
 สถานีขนส่งและการจัดการจราจรในเขตพื้นที่

1.1.2 ทางน้ำ เช่น การบำรุงรักษาทางน้ำ การก่อสร้างและดูแลสถานีขนส่งทางน้ำ
 (ท่าเทียบเรือ)

1.2 สาธารณูปโภค

1.2.1 แหล่งน้ำ/ ระบบประปาชนบทอาทิกการดูแลรักษาพัฒนาซ่อมบำรุงแหล่งน้ำ และระบบประปาชนบท

1.3 สาธารณูปการ

1.3.1 การจัดให้มีตลาดอาทิกการจัดให้มีและการควบคุมตลาด

1.3.2 การจัดตั้งและดูแลตลาดกลาง

1.3.3 การผังเมืองอาทิกการจัดทำผังเมืองรวมจังหวัดและการวางและปรับปรุง ผังเมืองรวม

1.3.4 การควบคุมอาคาร อาทิก การควบคุมอาคารและการเปรียบเทียบปรับคดี ความผิดตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคาร

จากข้อมูลดังกล่าว จันจิรา จิตจง (2552, หน้า 30-31) กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะ ด้าน โครงสร้างพื้นฐานนั้นเป็นงานบริการลำดับแรกที่ต้องจัดการบริหารส่วนตำบลจะต้องดำเนินการ เพื่อเป็นการให้บริการประชาชนซึ่งหากพิจารณาด้านรายละเอียดจะ พบว่า การให้บริการด้าน โครงสร้างพื้นฐานมีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก
 - 1.1 ก่อสร้างถนน
 - 1.2 ก่อสร้างสะพาน
 - 1.3 ก่อสร้างสะพานทางเดินเท้า
 - 1.4 การปรับปรุงซ่อมแซมถนนสะพาน
2. ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภคและการเกษตร
3. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
 - 3.1 ปรับปรุงซ่อมแซมระบบไฟฟ้าสาธารณะ
 - 3.2 ติดตั้งระบบไฟฟ้าสาธารณะถนนซอย
4. ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ
 - 4.1 ก่อสร้างท่อระบายน้ำ
 - 4.2 อุุดหนุนการขยายท่อเมนประปา
5. การสาธารณูปโภคและการก่อสร้างอื่น ๆ
 - 5.1 การติดตั้งขยายโทรศัพท์
 - 5.2 ก่อสร้างสะพานลอยคนข้ามถนน
 - 5.3 ก่อสร้างสัญญาณจราจร

- 5.4 ป้ายบอกทาง
- 5.5 ป้ายบอกชื่อถนน
- 5.6 การเพิ่มช่องจราจรเพื่อลดปัญหาการจราจรติดขัด
- 6. การสาธารณสุขปโภค
 - 6.1 ก่อสร้างอาคารห้องสมุดพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติศิลปวัฒนธรรม
 - 6.2 ก่อสร้างโรงเรียนวิทยาลัยและมหาวิทยาลัย
 - 6.3 ก่อสร้างโรงพยาบาลสถานีอนามัยศูนย์สาธารณสุขสุข
 - 6.4 ก่อสร้างสวนสาธารณะสนามกีฬา

ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลิบ

ประวัติความเป็นมาของตำบลเขาสามลิบ

ประวัติความเป็นมาของ “ตำบลเขาสามลิบ” บนพื้นที่ประมาณ 102.75 ตารางกิโลเมตร เนื่องจากสมัยก่อนเป็นป่าที่อุดมสมบูรณ์ ได้มีผู้คนอพยพมาบุกเบิกทำกินในพื้นที่นี้ซึ่งมองเห็นภูเขาอยู่ทั่วไป ประมาณว่ามีเขาอยู่ 30 ลูกจึงเรียกว่าบ้านเขาสามลิบขึ้นอยู่กับตำบลเขาคกรรจ์ อำเภอสระแก้วจังหวัดปราจีนบุรี ต่อมาได้แยกออกจากตำบลเขาคกรรจ์ ตั้งเป็นตำบลเขาสามลิบอำเภอเขาคกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว จนถึงปัจจุบัน

องค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลิบได้รับการยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล และมีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่นตามพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ตามประกาศกระทรวงมหาดไทยเมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2540 และยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล เมื่อปี พ.ศ. 2542 โดยมีนายวรชัย ลบพิน กำนันตำบลเขาสามลิบ เป็นประธานกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลิบ (โดยตำแหน่ง) คนแรกและนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลิบ คนที่ 2 คือ นายทองอินทร์ชมโท คนที่ 3 คือ นายสำราญ ประสารกค คนที่ 4 คือ นายทองอินทร์ชมโท ส่วนนายก ฯ คนปัจจุบัน คือ นายจรัญ จำสุขเลิศ ซึ่งได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนเมื่อวันที่ 1 กันยายน พ.ศ. 2556 และปฏิบัติหน้าที่เมื่อวันที่ 18 พฤศจิกายน พ.ศ. 2556 (มีวาระครบสมัยในวันที่ 31 สิงหาคม พ.ศ. 2560)

ตราสัญลักษณ์ประจำองค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลิบ



คำอธิบาย

ขนาด เป็นตรารูปวงรี ขนาดเส้นผ่าศูนย์กลาง 5 เซนติเมตร ทั้ง 2 ดวงตรา

รูปลักษณะ ภายดวงตราประจำองค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลิบ

ขอบบน มีอักษร “อบต.เขาสามลิบ”

ขอบล่าง มีอักษร “อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว”

ขอบตรงกลาง มีรูปต้นไม้ 2 ต้น มีอ่างเก็บน้ำ และภูเขา

ภาพดวงตราทั้งสองสื่อความหมาย ดังนี้

ภายในวงกลมด้านในมีต้นไม้ 2 ต้น, อ่างเก็บน้ำ 1 แห่ง และภูเขาจำนวนหลายลูก ซึ่งบ่งบอกถึงลักษณะภูมิประเทศของตำบลเขาสามลิบ ที่อยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลิบ เป็นพื้นที่ราบลุ่มดอน อีกทั้งสัญลักษณ์ทั้ง 3 สิ่ง ยังหมายความรวมถึงปัจจัยอันเป็นองค์ประกอบสำคัญสำหรับสิ่งมีชีวิตในการดำรงอยู่และงอกงามยิ่ง ๆ ขึ้นไป

ต้นไม้ หมายถึง ข้าราชการการเมืองในท้องถิ่น พนักงานส่วนตำบลและผู้นำชุมชนในตำบลเขาสามลิบที่มีความสามัคคี ซึ่งเสมือนเป็นที่พึ่งแก่ประชาชนและสามารถอยู่คู่กันและดำเนินการพัฒนาไปพร้อม ๆ กัน

อ่างเก็บน้ำ หมายถึง พื้นที่อุดมสมบูรณ์มีอ่างเก็บน้ำเขาสามลิบ ซึ่งเป็นเสมือนเส้นเลือดหลักในการหล่อเลี้ยงและหล่อหลอมให้ประชาชนในพื้นที่และเจ้าหน้าที่ทุกภาคส่วนอยู่ร่วมกันได้ด้วยความสามัคคีกลมเกลียวเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน

ภูเขา หมายถึง ความบ่งบอกถึงเอกลักษณ์ ประวัติความเป็นมาของตำบลเขาสามลิบ

ลักษณะทางภูมิศาสตร์

ลักษณะทางภูมิศาสตร์ของพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลิบ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว



ภาพที่ 3 ลักษณะทางภูมิศาสตร์ของพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลือ อำเภอเขาคกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว (แผนพัฒนา 3 ปี (พ.ศ. 2559-2561) องค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลือ, 2558)

องค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลือ เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตั้งอยู่ที่หมู่ที่ 4 ตำบลเขาสามลือ อำเภอเขาคกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว อยู่ห่างทิศตะวันออกเฉียงเหนือ ของอำเภอเขาคกรรจ์ อยู่ห่างจากอำเภอเขาคกรรจ์ ประมาณ 11 กิโลเมตร มีเนื้อที่ประมาณ 102.75 ตารางกิโลเมตรหรือ ประมาณ 64,219 ไร่ (1 ตารางเมตร มี 625 ไร่)

ทิศเหนือ ติดต่อกับ ตำบลสระแก้ว และตำบลท่าเกษม อำเภอเมืองสระแก้ว

ทิศใต้ ติดต่อกับ ตำบลไพร่เดี้ยว อำเภอคลองหาด และตำบลคลองหินปูน อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว

ทิศตะวันออก ติดต่อกับ ตำบลท่าเกวียน อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว

ทิศตะวันตก ติดต่อกับ ตำบลเขาคกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว

ลักษณะทางการปกครอง

ตำบลเขาสามลือ แบ่งเป็นหมู่บ้านตามเขตลักษณะการปกครองท้องถิ่น จำนวน

13 หมู่บ้าน ดังนี้

หมู่ที่ 1	ชื่อบ้าน โคมมัน	มีนายชนโชติ	สันเรือง	เป็นกำนัน
หมู่ที่ 2	ชื่อบ้าน ขอนขว้าง	มีนายประจักษ์	สีดา	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 3	ชื่อบ้าน คลองสืบสาม	มีนายแวน	กำเหนิด	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 4	ชื่อบ้าน เขาสามสิบ	มีนายวิชาญ	นาคี	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 5	ชื่อบ้าน พวงนิมิต	มีนายชนโชติ	วงศ์ธรรม	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 6	ชื่อบ้าน เนินตะแบก	มีนายสำราญ	หัสดง	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 7	ชื่อบ้าน หนองโกวิท	มีนางสุวรรณะ	ประไพ	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 8	ชื่อบ้าน หนองคุ่ม	มีนายสงบ	คำเหมือน	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 9	ชื่อบ้าน โคมมะกอก	มีนายอนุสรณ์	ฉาวเกียรติ์	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 10	ชื่อบ้าน น้ำอ้อม	มีนายพลอย	รามภักดี	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 11	ชื่อบ้าน ผังคลอง	มีนายสมพงษ์	แสนหาญ	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 12	ชื่อบ้าน สุขสำราญ	มีนายไสว	แสงสุด	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 13	ชื่อบ้าน จัดสรร	มีนายชโนดม	สายจันทร์	เป็นผู้ใหญ่บ้าน

ลักษณะประชากร

เนื่องจากตำบลเขาสามสิบ เป็นเขตชนบท ทำให้การย้ายถิ่นฐานมีบ่อยครั้ง ประชากรรวมจำนวนทั้งสิ้น 7,698 คน เฉลี่ยความหนาแน่นของประชากร 79 คน/ ตารางกิโลเมตร (ข้อมูล ณ เดือน เมษายน พ.ศ. 2558) ตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนประชากร และจำนวนครัวเรือน ตามทะเบียนราษฎร ของตำบลเขาสามสิบ ประจำปี 2558 (ข้อมูลทะเบียนราษฎรอำเภอเขาคกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว, ข้อมูล ณ วันที่ 1 เดือน ธันวาคม 2558)

ลำดับที่	บ้าน	หมู่ที่	จำนวนตามทะเบียนราษฎร			จำนวนครัวเรือน
			ชาย	หญิง	รวม	
1	บ้าน โคมมัน	1	199	225	424	118
2	บ้าน ขอนขว้าง	2	292	292	584	166
3	บ้าน คลองสืบสาม	3	434	427	861	340
4	บ้าน เขาสามสิบ	4	267	244	511	194
5	บ้าน พวงนิมิต	5	321	315	636	223
6	บ้าน เนินตะแบก	6	429	422	851	227

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ลำดับที่	บ้าน	หมู่ที่	จำนวนตามทะเบียนราษฎร			จำนวน ครัวเรือน
			ชาย	หญิง	รวม	
7	บ้านหนองโกวิท	7	197	173	370	95
8	บ้านหนองคุ่ม	8	419	390	809	207
9	บ้านโคกมะกอก	9	270	270	540	141
10	บ้านน้ำอ้อม	10	198	187	385	90
11	บ้านฝั่งคลอง	11	243	249	492	146
12	บ้านสุขสำราญ	12	357	329	686	210
13	บ้านจัดสรร	13	397	422	819	217
	รวม	13	4,023	3,945	7,968	2,374

สภาพปัญหาจำแนกตามตัวชี้วัด ปี 2558 ระดับตำบล

สภาพปัญหาจำแนกตามตัวชี้วัด ปี 2558 ระดับตำบล ของตำบลเขาสามลึง อำเภอลำลูกกา จังหวัดสระแก้ว คิดจากจำนวนราษฎร 4,817 คน จำนวนครัวเรือน 1,937 ครัวเรือน ในจำนวน 13 หมู่บ้าน มีหมู่บ้านเร่งรัดพัฒนาอันดับหนึ่ง จำนวน 2 หมู่บ้าน อันดับสอง จำนวน 7 หมู่บ้าน และอันดับสาม จำนวน 4 หมู่บ้าน ข้อมูลตามตัวชี้วัดต่าง ๆ แสดงดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 สภาพปัญหาจำแนกตามตัวชี้วัดระดับตำบลของตำบลเขาสามสิบ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ประจำปี 2558 (จากข้อมูลพื้นฐานระดับหมู่บ้าน ของคณะกรรมการพัฒนาชนบทแห่งชาติ (กชช.2 ค) ของศูนย์ข้อมูลเพื่อการพัฒนาชนบท กระทรวงมหาดไทย (2558) ข้อมูลความจำเป็นพื้นฐานพัฒนาชุมชนอำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว, ข้อมูล ณ วันที่ 1 เดือน ธันวาคม 2558)

ตัวชี้วัด	ปัญหามาก		ปัญหาปานกลาง		ปัญหาน้อย/ ไม่มี	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
โครงสร้างพื้นฐาน						
1. ถนน	5	41.67	7	58.33	-	-
2. น้ำดื่ม	7	58.33	2	16.67	3	25.00
3. น้ำใช้	3	25.00	2	16.67	7	58.33
4. น้ำเพื่อการเกษตร	2	16.67	8	66.67	2	16.67
5. ไฟฟ้า	2	16.67	-	-	10	83.33
6. การมีที่ดินทำกิน	4	33.33	2	16.67	6	50.00
7. การติดต่อสื่อสาร	-	-	10	83.33	2	16.67
สภาพพื้นฐานทางเศรษฐกิจ						
8. การมีงานทำ	8	66.67	4	33.33	-	-
9. การทำงานในสถานประกอบการ	4	33.33	-	-	1	8.33
ผลผลิตจาก						
10. ผลผลิตจากการทำนา	1	8.33	2	16.67	1	8.33
ผลผลิตจากการทำไร่						
11. ผลผลิตจากการทำไร่	1	8.33	-	-	3	25.00
12. ผลผลิตจากการทำเกษตรอื่น ๆ	3	25.00	-	-	-	-
การประกอบ						
13. การประกอบอุตสาหกรรมในครัวเรือน	-	-	-	-	-	-
การได้รับผลประโยชน์จากการมีสถานที่ท่องเที่ยว						
14. การได้รับผลประโยชน์จากการมีสถานที่ท่องเที่ยว	-	-	1	8.33	-	-

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ตัวชี้วัด	ปัญหามาก		ปัญหาปานกลาง		ปัญหาน้อย/ ไม่มี	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
สุขภาวะและอนามัย						
15. ความปลอดภัย ในการทำงาน	-	-	-	-	12	100.00
16. การป้องกันโรคติดต่อ	-	-	-	-	12	100.00
17. การกีฬา	7	58.33	3	25.00	2	16.67
ความรู้และการศึกษา						
18. การได้รับการศึกษา	8	66.67	-	-	4	33.33
19. อัตราการเรียนต่อ ของประชาชน	-	-	2	16.67	8	66.67
20. ระดับการศึกษา ของประชาชน	2	16.67	1	8.33	9	75.00
การมีส่วนร่วมและความ เข้มแข็งของชุมชน						
21. การเรียนรู้โดยชุมชน	5	41.67	1	8.33	6	50.00
22. การได้รับความคุ้มครอง ทางสังคม	-	-	-	-	12	100.00
23. การมีส่วนร่วม ของชุมชน	2	16.67	5	41.67	5	41.67
24. การรวมกลุ่มของชุมชน	1	8.33	6	50.00	5	41.67
25. การเข้าถึงแหล่งเงินทุน	7	58.33	-	-	5	41.67

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ตัวชี้วัด	ปัญหาหนัก		ปัญหาปานกลาง		ปัญหาน้อย/ ไม่มี	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม						
26. คุณภาพดิน	7	58.33	1	8.33	4	33.33
27. คุณภาพน้ำ	5	41.67	3	25.00	3	25.00
28. การปลูกป่าหรือไม่	-	-	-	-	-	-
ยีนด้น						
29. การใช้ประโยชน์ที่ดิน	-	-	4	33.33	1	8.33
30. การจัดการสภาพ	1	8.33	-	-	9	75.00
สิ่งแวดล้อม ความเสี่ยงของชุมชน และภัยพิบัติ						
31. ความปลอดภัยจาก ยาเสพติด	-	-	8	66.67	4	33.33
32. ความปลอดภัยจาก ภัยพิบัติ	1	8.33	1	8.33	10	83.33
33. ความปลอดภัย จากความเสี่ยงในชุมชน	2	16.67	2	16.67	7	58.33

หมายเหตุ: (1) ตัวชี้วัดใน กชช. 2ค คิดเกณฑ์การให้คะแนนเป็น 3 ระดับ คือ 1 = ปัญหาหนัก,
2 = ปัญหาปานกลาง, 3 = ปัญหาน้อย/ ไม่มี

(2) ชื่อตัวชี้วัดที่ใช้ในตารางนี้เป็นชื่อย่อ โปรคอย่างชื่อ ตัวชี้วัดเต็มได้จากใน

แบบสอบถาม กชช. 2ค

ด้านคมนาคม

ตารางที่ 3 โครงสร้างพื้นฐานด้านคมนาคม (ถนนและรางระบายน้ำ) ขององค์การบริหารส่วนตำบล
เขาสามสืบ (ส่วนโยธา องค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามสืบ, ข้อมูล ณ วันที่ 1 เดือน
ตุลาคม พ.ศ. 2558)

หมู่ที่	ถนนคสล.		ถนนแอสฟัลติก/ แคลซีด		ถนนลูกรัง		ราง/ ร่องระบายน้ำ	
	ความยาว		ความยาว		ความยาว		ความยาว	
	สาย	รวม (เมตร)	สาย	รวม (เมตร)	สาย	รวม (เมตร)	สาย	รวม (เมตร)
1	4	1,490	1	2,250	4	4,380	-	-
2	3	1,060	-	-	3	8,220	1	200
3	5	6,358	-	-	5	3,960	1	400
4	2	280	1	13,000	2	5,090	-	-
5	4	2,505	2	3,300	4	12,590	1	203
6	2	380	-	-	3	4,490	-	-
7	7	1,460	-	-	4	4,445	-	-
8	6	1,215	-	-	2	2,300	-	-
9	2	1,310	-	-	2	1,370	-	-
10	3	830	-	-	-	-	-	-
11	4	1,575	-	-	2	3,625	-	-
12	3	1,575	-	-	4	9,870	-	-
13	4	1,963	-	-	2	2,337	-	-
สรุป	39	21,226	4	18,550	37	62,677	1	603

ด้านไฟฟ้าสาธารณะ

ด้านไฟฟ้าสาธารณะ หมู่บ้านที่มี ปัญหาด้านไฟฟ้าสาธารณะ ปัจจุบัน 2 หมู่บ้าน ดังนี้
หมู่ที่ 3 บ้านคลองสิบสาม มีจำนวน คร้วเรือนไม่มีไฟฟ้าใช้ 5 คร้วเรือน
หมู่ที่ 8 บ้านหนองสมบุรณ์ มีจำนวน คร้วเรือนไม่มีไฟฟ้าใช้ 7 คร้วเรือนข้อมูล

ณ เดือน มกราคม 2559 เก็บรวบรวม ส่วนโยธา องค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามสิบ

ด้านประปา

มีการประปาหมู่บ้านจำนวน 13 แห่ง

- สถานที่ตั้ง หมู่ที่ 2 บ้านขอนแก่น (2 แห่ง)

รวมกำลังการผลิต 20 ลบ.ม/ ชั่วโมง

- สถานที่ตั้ง หมู่ที่ 3 บ้านคลองสิบสาม

รวมกำลังการผลิต 20 ลบ.ม/ ชั่วโมง

- สถานที่ตั้ง หมู่ที่ 4 บ้านเขาสามสิบใช้รวมกันกับ หมู่ที่ 13

รวมกำลังการผลิต 20 ลบ.ม/ ชั่วโมง

- สถานที่ตั้ง หมู่ที่ 5 บ้านพวงนิมิต

รวมกำลังการผลิต 20 ลบ.ม/ ชั่วโมง

- สถานที่ตั้ง หมู่ที่ 6 บ้านเนินตะแบก

รวมกำลังการผลิต 20 ลบ.ม/ ชั่วโมง

- สถานที่ตั้ง หมู่ที่ 8 บ้านหนองคุ้ม

รวมกำลังการผลิต 20 ลบ.ม/ ชั่วโมง

- สถานที่ตั้ง หมู่ที่ 9 บ้านโคกมะกอก

รวมกำลังการผลิต 12 ลบ.ม/ ชั่วโมง

- สถานที่ตั้ง หมู่ที่ 10 บ้านน้ำอ้อม

รวมกำลังการผลิต 10 ลบ.ม/ ชั่วโมง

- สถานที่ตั้ง หมู่ที่ 12 บ้านสุขสำราญ

รวมกำลังการผลิต 10 ลบ.ม/ ชั่วโมง

- สถานที่ตั้ง หมู่ที่ 11 บ้านฝั่งคลอง ใช้รวมกันกับ หมู่ที่ 1 บ้านโคกมัน

รวมกำลังการผลิต 20 ลบ.ม/ ชั่วโมง

ข้อมูล ณ เดือน มกราคม 2559 เก็บรวบรวม ส่วนโยธา องค์การบริหารส่วนตำบล
เขาสามสิบ

2. นโยบายการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามสิบ

องค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามสิบ มุ่งมั่นที่จะพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานให้ได้
มาตรฐาน เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับ
แผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล โดยมีแนวทางดังนี้

2.1 สร้างและบำรุงรักษาถนนทุกสาย ทั้งเส้นทางสายหลักและทางเชื่อมระหว่างหมู่บ้าน โดยจะปรับปรุงให้เป็นถนนที่ได้มาตรฐาน ประชาชนสามารถใช้ประโยชน์ได้ตลอดปี เช่น ดำเนินการปรับปรุงถนนที่ได้รับการถ่ายโอนจากหน่วยงานต่าง ๆ ถนนที่เชื่อมต่อระหว่างหมู่บ้าน หรือมีลักษณะที่เป็นเครือข่ายหลักในการเชื่อมโยงกับแผนงาน โครงการ ให้เป็นถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก ถนนลาดยาง ถนนลูกรังบดอัดแน่น หรือปรับเกรดให้มีสภาพดีขึ้น สามารถอำนวยความสะดวกในการสัญจรไปมา การขนส่งสินค้าทางการเกษตรและการพาณิชย์ให้มีความสะดวกและรวดเร็วขึ้นเพื่อเป็นการกระจายความเจริญไปยังทุกที่

2.2 สร้างและปรับปรุงระบบน้ำประปาหมู่บ้านให้ครอบคลุมทั้งตำบล โดยสร้างระบบประปาที่อ่างเก็บน้ำเขาสามลิวพร้อมวางระบบท่อส่งน้ำให้กับหมู่บ้านที่ต้องการ การขยายเขตระบบประปา ก่อสร้างและปรับปรุงประปาหมู่บ้าน สนับสนุนการดำเนินงานของคณะกรรมการบริหารระบบประปาหมู่บ้าน

2.3 สร้างและบำรุงรักษาแหล่งน้ำ และระบบชลประทาน โดยเพิ่มหรือพัฒนาแหล่งน้ำเพื่อใช้ในการอุปโภค บริโภคหรือเพื่อใช้ในการด้านการเกษตรให้ครอบคลุมอย่างทั่วถึง

2.4 ขยายเขตระบบจำหน่าย ตามสภาพพื้นที่ให้ครอบคลุมและทั่วถึง

2.5 ติดตั้งโคมไฟสาธารณะริมถนน ในเขตพื้นที่ตำบลเขาสามลิวให้ครอบคลุมและทั่วถึง

2.6 จัดให้มีการสำรวจออกแบบผังหมู่บ้านและผังตำบลเพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาหมู่บ้านและตำบลในอนาคต

2.1 ยุทธศาสตร์การพัฒนาและแนวทางการพัฒนาแผนพัฒนา 3 ปี (พ.ศ. 2559-2561) ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลิว

ยุทธศาสตร์การพัฒนาและแนวทางการพัฒนา

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการ

แนวทางที่ 1.1 พัฒนาและปรับปรุงระบบการคมนาคมสาธารณูปโภค

สาธารณูปการให้ได้มาตรฐาน

แนวทางที่ 1.2 จัดให้มีน้ำสำหรับอุปโภค บริโภค และเพื่อการเกษตร

แนวทางที่ 1.3 จัดหาบริการพื้นฐานที่จำเป็นด้านไฟฟ้าแสงสว่าง และการติดต่อสื่อสาร

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาด้านคุณภาพชีวิตและความปลอดภัย

แนวทางที่ 2.1 ให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน เสริมสร้างสุขภาพ และการจัด

สวัสดิการสังคมสงเคราะห์

แนวทางที่ 2.2 การพัฒนาศักยภาพของชุมชน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

แนวทางที่ 2.3 การป้องกันและแก้ไขปัญหาเสพติด

ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาด้านการศึกษา ศาสนา ประเพณี ศิลปวัฒนธรรม

และภูมิปัญญาท้องถิ่น

แนวทางที่ 3.1 เสริมสร้างการมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาและมีความสอดคล้องกับความต้องการของชุมชน

แนวทางที่ 3.2 เสริมสร้างเครือข่ายการเรียนรู้และการอนุรักษ์ ศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น

ยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาด้านเศรษฐกิจแบบพอเพียง การอนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม

แนวทางที่ 4.1 ส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาด้านการเกษตรและพลังงานทดแทน

แนวทางที่ 4.2 ส่งเสริมการท่องเที่ยวการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ยุทธศาสตร์ที่ 5 การพัฒนาด้านการบริหารจัดการ

แนวทางที่ 5.1 ส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพบุคลากร เสริมสร้างธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงาน ควบคุมกำกับดูแล เพื่อผลสัมฤทธิ์ของงานบริหารและควบคุมด้านงบประมาณให้มีประสิทธิภาพ

แนวทางที่ 5.2 ส่งเสริมและพัฒนาปรับปรุงสถานที่ปฏิบัติราชการ เครื่องมือเครื่องใช้ ให้มีความทันสมัย นำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อรองรับการถ่ายโอนภารกิจ

แนวทางที่ 5.3 รณรงค์ให้เยาวชนและประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น โดยยึดมั่นในการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยพิจารณาเฉพาะ ยุทธศาสตร์ที่ 1 เรื่องการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ระบบสาธารณูปโภคสาธารณูปการเป็นสำคัญเพื่อพิจารณา ขอบข่ายภารกิจ หรือ ความคาดหวังต่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ที่องค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามสิบมุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชน และชุมชน เป็นสำคัญ

2.2 การประเมินยุทธศาสตร์การพัฒนาและแนวทางการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

แผนพัฒนาสามปีขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลือ

ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 ประกาศใช้ ณ วันที่ 29 กันยายน พ.ศ. 2548 ซึ่งแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา แผนพัฒนาสามปีและแผนปฏิบัติการ ที่มีอยู่เดิมก่อนวันที่ระเบียบนี้มีผลในการประกาศใช้ ให้มีผลใช้ได้ต่อไป ขณะประกาศระเบียบฯ องค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลือ ได้ดำเนินการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา พ.ศ. 2550-2554 เรียบร้อยแล้วครอบคลุมแผนสามปี คือ (1) แผนพัฒนาสามปี พ.ศ. 2550-2552 (2) แผนพัฒนาสามปี พ.ศ. 2551-2553 และ (3) แผนพัฒนาสามปี พ.ศ. 2553-2555 (ปรับปรุงแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา พ.ศ. 2551-2555)

ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลือ ได้ดำเนินการจัดทำแผนพัฒนาสามปีตามระเบียบดังกล่าวในยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาด้านระบบสาธารณสุขปโลก สาธารณูปการ โครงสร้างพื้นฐาน ดังนี้

1. แผนพัฒนาสามปี (พ.ศ. 2554-2556) เฉพาะปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 มีรายละเอียด ดังนี้ ยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาด้านระบบสาธารณสุขปโลก สาธารณูปการ โครงสร้าง พื้นฐาน จำนวน โครงการที่บรรจุในแผน 2 โครงการ สามารถดำเนินโครงการแล้วเสร็จ จำนวน 2 โครงการ คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์

- ด้านถนน	จำนวน	1	โครงการ
- ด้านไฟฟ้า	จำนวน	-	โครงการ
- ด้านประปา	จำนวน	-	โครงการ
- ด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐาน	จำนวน	-	โครงการ

2. แผนพัฒนาสามปี (พ.ศ. 2555-2557) เฉพาะปีงบประมาณ 2555 มีรายละเอียด ดังนี้ ยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาด้านระบบสาธารณสุขปโลก สาธารณูปการ โครงสร้างพื้นฐาน จำนวน โครงการที่บรรจุในแผน 18 โครงการ สามารถดำเนินโครงการแล้วเสร็จ จำนวน 17 โครงการ คิดเป็น 94.44 เปอร์เซ็นต์

- ด้านถนน	จำนวน	3	โครงการ
- ด้านไฟฟ้า	จำนวน	1	โครงการ
- ด้านประปา	จำนวน	4	โครงการ
- ด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐาน	จำนวน	9	โครงการ

3. แผนพัฒนาสามปี (พ.ศ. 2556-2558) เฉพาะปีงบประมาณ 2556 มีรายละเอียดดังนี้ ยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาด้านระบบสาธารณสุขปโภค สาธารณูปการ โครงสร้างพื้นฐาน จำนวนโครงการที่บรรจุในแผน 22 โครงการ สามารถดำเนินโครงการแล้วเสร็จ จำนวน 21 โครงการ คิดเป็น 95.45 เปอร์เซ็นต์

- ด้านถนน	จำนวน	4	โครงการ
- ด้านไฟฟ้า	จำนวน	-	โครงการ
- ด้านประปา	จำนวน	1	โครงการ
- ด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐาน	จำนวน	16	โครงการ

4. แผนพัฒนาสามปี (พ.ศ.2557-2559) เฉพาะปีงบประมาณ 2557 มีรายละเอียด ดังนี้ ยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาด้านระบบสาธารณสุขปโภค สาธารณูปการ โครงสร้างพื้นฐาน จำนวนโครงการที่บรรจุในแผน 37 โครงการ สามารถดำเนินโครงการแล้วเสร็จ จำนวน 35 โครงการ คิดเป็น 94.60 เปอร์เซ็นต์

- ด้านถนน	จำนวน	7	โครงการ
- ด้านไฟฟ้า	จำนวน	2	โครงการ
- ด้านประปา	จำนวน	1	โครงการ
- ด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐาน	จำนวน	25	โครงการ

5. แผนพัฒนาสามปี (พ.ศ. 2558-2560) เฉพาะปีงบประมาณ 2558 มีรายละเอียด ดังนี้ ยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาด้านระบบสาธารณสุขปโภค สาธารณูปการ โครงสร้างพื้นฐาน จำนวนโครงการที่บรรจุในแผน 25 โครงการ สามารถดำเนินโครงการแล้วเสร็จ จำนวน 25 โครงการ คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์

- ด้านถนน	จำนวน	8	โครงการ
- ด้านไฟฟ้า	จำนวน	2	โครงการ
- ด้านประปา	จำนวน	3	โครงการ
- ด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐาน	จำนวน	12	โครงการ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วัชรินทร์ บรรดาศักดิ์ (2548) ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังของประชาชนต่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ในชุมชนเขตเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี มีวัตถุประสงค์

(1) เพื่อศึกษาความคาดหวังของประชาชนต่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานในเขตชุมชนเทศบาลนครปากเกร็ด (2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังของประชาชนต่อการพัฒนาโครงสร้าง

พื้นฐานในเขตชุมชนเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามภูมิหลังของประชาชน ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เครื่องมือที่ใช้แบบสอบถาม จาก กลุ่มตัวอย่าง ประชาชนที่อาศัยอยู่ในชุมชนเขตเทศบาลนครปากเกร็ด จำนวน 399 คน และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ, ค่าเฉลี่ย, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test และ F-test ในกรณีที่ค่า F มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ใช้วิธีเปรียบเทียบรายคู่ด้วยเชฟเฟ (Scheffe's) ผลการวิจัยพบว่า ความคาดหวังของประชาชน ต่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความคาดหวังมากทุกด้านค่าเฉลี่ย 3.96 ส่วนค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .62 และสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีเพศ และอาชีพ ต่างกัน มีความคาดหวังต่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับประชาชนที่มีระดับการศึกษา และรายได้ จากอาชีพหลักต่างกัน มีความคาดหวังต่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานไม่แตกต่างกัน

ปาริชาติ บุรณศิริ (2550) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลหอมเกร็ด อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม มีวัตถุประสงค์ (1) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหอมเกร็ด อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม (2) ศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลหอมเกร็ด อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหอมเกร็ด ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เครื่องมือที่ใช้แบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มตัวอย่างเฉพาะหัวหน้าครอบครัว จำนวน 380 ตัวอย่าง และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลค่าความถี่, ร้อยละ, ค่าเฉลี่ย, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อวัดค่าเฉลี่ยและการกระจายข้อมูล และใช้การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ผลการวิจัยพบว่า คือ ผลการวิจัยพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลหอมเกร็ด อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ทั้งรายด้านและโดยรวมอยู่ในระดับมาก , ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลหอมเกร็ด อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหอมเกร็ด และปัญหาการดำเนินงานด้าน โครงสร้างพื้นฐานที่มีปัญหาหนักที่สุด คือ ปัญหาการดำเนินงานด้านการพัฒนาแหล่งน้ำ คูคลอง ปัญหา รองลงมาคือ ปัญหาการดำเนินงานด้านคมนาคม ปัญหาการดำเนินงานด้านการให้บริการไฟฟ้า สาธารณะ และปัญหาการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานที่เป็นปัญหาน้อยที่สุด คือ ปัญหา

การดำเนินงานด้านการให้บริการน้ำประปา

สมโภช แก้วหนูนวล (2550) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามภารกิจด้านโครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองซง อำเภอป่าบอน จังหวัดพัทลุง มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามภารกิจด้านโครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองซง อำเภอป่าบอน จังหวัดพัทลุง (2) เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามภารกิจด้านโครงสร้างพื้นฐาน จำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ การเป็นสมาชิกกลุ่มของหมู่บ้านและระยะเวลาการเข้าอาศัยอยู่ในพื้นที่ (3) เพื่อศึกษาปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการตามภารกิจด้านโครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองซง ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เครื่องมือที่ใช้แบบสอบถาม เป็นแบบคำถามปลายปิดและคำถามปลายเปิด จากกลุ่มตัวอย่าง ประชากรผู้มีสิทธิการเลือกตั้งในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองซง 4,827 คน โดยการสุ่มตัวอย่าง ใช้สูตร Taro Yamane ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 369 คน และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวัดระดับความสัมพันธ์ โดยเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการตามภารกิจด้านโครงสร้างพื้นฐาน 3 ด้าน ได้แก่ด้านถนน ด้านไฟฟ้า และด้านประปา โดยการทดสอบหาค่า ที (t-test) หาค่าเอฟ (F-test) ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามภารกิจด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยปานกลางและเมื่อพิจารณารายด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจด้านไฟฟ้าระดับปานกลาง ด้านถนนและด้านประปาประชาชนมีความพึงพอใจในระดับน้อย, เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนในแต่ละกลุ่ม ปรากฏว่ากลุ่มประชาชนที่มีเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ การเป็นสมาชิกกลุ่มต่าง ๆ ของหมู่บ้านแต่ละระยะเวลาการเข้าอยู่ในพื้นที่ที่ต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามภารกิจด้านโครงสร้างพื้นฐานแตกต่างกัน และผลการศึกษาปัญหา สรุปเรียงลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อยสิบลำดับ คือ การซ่อมบำรุงปรับปรุงระบบไฟฟ้า ถนนสร้างใหม่ ถนนลูกรัง การได้รับบริการน้ำอย่างเพียงพอทั่วถึง สะอาด ความเหมาะสมเกี่ยวกับงบประมาณ ไฟฟ้าในครัวเรือน และถนนลาดยาง ข้อเสนอแนะ การซ่อมบำรุง องค์การบริหารส่วนตำบลหนองซงต้องเร่งรัดซ่อมแซมถนนทุกสายให้มีสภาพพร้อมใช้งานได้ทุกฤดูกาล กำหนดมาตรการการใช้ จำกัด และควบคุมน้ำหนักรถบรรทุกที่วิ่งผ่านเพื่อยืดอายุการใช้งานให้คุ้มกับการลงทุน ปรับปรุงระบบไฟฟ้าโดยการสำรวจตรวจสอบ เพิ่มจำนวนไฟส่องสว่างในที่ชุมชนหนาแน่น ถนนทางเลี้ยวทางแยกของทุกหมู่บ้านให้ทั่วถึง การสร้างถนนสายใหม่ต้องดูความพร้อมขององค์กร และความจำเป็นของประชาชน เมื่อจำเป็นต้องสร้างใหม่ ควรสร้างให้มีคุณภาพ ถนนลูกรัง

ควรปรับปรุงบดอัดแน่นทุกสาย ด้านประปา ต้องเร่งการดำเนินการจัดสร้างระบบประปาหมู่บ้าน ให้แล้วเสร็จ แล้วตรวจสอบปรับปรุง พัฒนาการให้บริการน้ำอย่างเพียงพอ

จันจิรา จิตจง (2552) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ สาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนบางบัวทอง มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษา ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนบางบัวทอง (2) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วน บางบัวทอง จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และความรู้เกี่ยวกับการบริการสาธารณะ ด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เครื่องมือที่ใช้แบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนที่ได้รับบริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การ บริหารส่วนบางบัวทอง จำนวน 396 คน และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test และ ค่า F-test (One-way analysis of variance) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนบางบัวทอง ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความแตกต่างของระดับ การศึกษา และอาชีพ เป็นปัจจัยที่ทำให้ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการสาธารณะ ด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนบางบัวทอง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ส่วนปัจจัย ที่ไม่ทำให้ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนบางบัวทอง แตกต่างกันได้แก่ เพศ อายุ และความรู้เกี่ยวกับการบริการ สาธารณะด้าน โครงสร้าง

อภิรดี ไรจนประดิษฐ์ (2552) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในการจัดจัดทำ บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแม่เหียะ จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนในการจัดจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแม่เหียะ จังหวัด เชียงใหม่ (2) เพื่อศึกษาแนวทางการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแม่เหียะเมื่อ ได้รับการยก ฐานะเป็นเทศบาลตำบล (3) เพื่อทราบถึงปัญหาและอุปสรรคโดยภาพรวมในการจัดทำบริการ สาธารณะของเทศบาลตำบลแม่เหียะ จังหวัดเชียงใหม่ ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ แบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่มีสิทธิเลือกตั้งและอาศัยอยู่ในเทศบาลตำบลแม่ เหียะ จำนวน 391 คน และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่า t-test และการทดสอบ การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) โดยใช้สถิติ F-test และเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธี Scheffe ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม

มีความพึงพอใจของประชาชนในการจัดจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแม่เหิยะ โดยภาพรวมอยู่ระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจของประชาชนในการจัดจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแม่เหิยะ ด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม และด้านงานให้บริการและบริการชุมชนในภาพรวมในระดับมาก ส่วนด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ และด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง, ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในการรับบริการสาธารณะจากเทศบาลตำบลแม่เหิยะ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพบปัญหาในการรับบริการสาธารณะด้านสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อมจากเทศบาลตำบลแม่เหิยะ ในระดับมาก รองลงมาปัญหาสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ และด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรมจากเทศบาลตำบลแม่เหิยะ ในระดับปานกลาง และพบปัญหาด้านงานให้บริการและบริการชุมชนจากเทศบาลตำบลแม่เหิยะ ในระดับน้อย, และเทศบาลตำบลแม่เหิยะ มีความพร้อมในการจัดทำบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลภายหลังจากยกฐานะเป็นเทศบาลตำบลแม่เหิยะ โดยมีความแตกต่างในด้านการให้บริการสาธารณะในระดับน้อย เนื่องจากได้รับการจัดทำแผนงานเพื่อรองรับการบริการสาธารณะที่เพิ่มมากขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยเพิ่มพื้นที่และเพิ่มกิจกรรมในโครงการบางโครงการให้มากขึ้น ส่วนแนวทางการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแม่เหิยะ ที่ได้จัดทำบริการสาธารณะตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 (และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 11 พ.ศ. 2543)

ร่มเกล้า ชีเชิญ (2552) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน ของเทศบาลตำบลบางแพ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน ของเทศบาลตำบลบางแพ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี (2) เพื่อเปรียบเทียบให้ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน ของเทศบาลตำบลบางแพ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เครื่องมือที่ใช้แบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในชุมชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลบางแพ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี จำนวน 396 ราย และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test ใช้วิเคราะห์การแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ระดับ .05 ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลบางแพ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลบางแพ อยู่ในระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าประชาชนที่มีเพศและระยะเวลาที่อยู่อาศัยในพื้นที่ แตกต่างกัน ไม่ทำให้ความพึงพอใจต่างกัน แต่ปัจจัยที่ทำให้

ความพึงพอใจของประชาชนต่างกัน คือ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

กิตติธัช อิมวัฒน์กุล (2553) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอ โนนไทย จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอ โนนไทย จังหวัดนครราชสีมา

(2) เพื่อประเมินผลการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอ โนนไทย จังหวัดนครราชสีมา ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เครื่องมือที่ใช้แบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตอำเภอ โนนไทย อย่างเป็นสัดส่วนเพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากแต่ละตำบล จำนวน 398 คน และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งเลือกใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ อัตราส่วนร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย พบว่า (1) กลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอ โนนไทย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านถนนอยู่ในระดับ “มาก” ส่วนด้านไฟฟ้าแสงสว่างอยู่ในระดับ “มาก” และด้านประปา อยู่ในระดับปานกลาง เช่นกัน (2) ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานจำแนกเป็นรายตำบลในเขตอำเภอ โนนไทย จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในภาพรวมอยู่ในระดับมากมีจำนวน 4 ตำบล คือ ตำบลค้างพูล ตำบลบ้านวัง ตำบลโนนไทย ตำบลสำโรง และความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งอยู่ในภาพรวมในระดับ ปานกลาง มีจำนวน 5 ตำบล คือ ตำบลกำบัง ตำบลด่านจาก ตำบลถนนโพธิ์ ตำบลมะค่า ตำบลสายออ (3) ความพึงพอใจของประชาชนของทุกตำบลต่อโครงสร้างพื้นฐานรายด้านพบว่า ด้านถนนส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก มีจำนวน 4 ตำบล คือ ตำบลค้างพูล ตำบลบ้านวัง ตำบลโนนไทย ตำบลสำโรง ระดับปานกลางมีจำนวน 5 ตำบล คือตำบลกำบัง ตำบลด่านจาก ตำบลถนนโพธิ์ ตำบลมะค่า ตำบลสายออ สำหรับด้านไฟฟ้าแสงสว่างส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก มีจำนวน 4 ตำบล คือ ตำบลค้างพูล ตำบลบ้านวัง ตำบลโนนไทย ตำบลสำโรง ระดับปานกลางจำนวน 5 ตำบล คือตำบลกำบัง ตำบลด่านจาก ตำบลถนนโพธิ์ ตำบลมะค่า ตำบลสายออ และด้านประปาส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก มีจำนวน 5 ตำบล คือ ตำบลค้างพูล ตำบลบ้านวัง ตำบลโนนไทยตำบลสายออ ตำบลสำโรง ระดับปานกลางมีจำนวน 4 ตำบล คือ ตำบลกำบัง ตำบลด่านจาก ตำบลถนนโพธิ์ ตำบลมะค่า

ประสพผล สุขเกษม (2555) ศึกษาเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการทำงานด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ของกองช่างเทศบาลตำบลท่าศาลา อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการทำงานด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ของกองช่างเทศบาลตำบลท่าศาลา อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี (2) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะทั่วไปของประชาชนในการปรับปรุงการปฏิบัติงานของกองช่าง ด้าน โครงสร้างพื้นฐานเทศบาลตำบลท่าศาลา อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรีในการเก็บรวบรวมข้อมูล เครื่องมือที่ใช้แบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลท่าศาลา อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรีการสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง จากชุมชน 30 ชุมชน ๆ ละ 13 คน รวมทั้งสิ้น 390 คน และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการทำงานด้าน โครงสร้างพื้นฐานของกองช่างเทศบาลตำบลท่าศาลา จากการทดสอบสมมติฐานจากสมมติฐานที่กำหนดไว้ ทั้ง 7 สมมติฐาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หรือมีค่าความเชื่อมั่นที่ 95% มีเพียง สมมติฐานที่ 1 และสมมติฐานที่ 2 ที่มีผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าเพศและอายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการทำงานด้าน โครงสร้างพื้นฐานของกองช่าง ไม่แตกต่างกัน สมมติฐานที่ 1 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.13 และสมมติฐานที่ 2 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.44 ส่วนสมมติฐานที่ 3 ถึงสมมติฐานที่ 7 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า สถานภาพระดับการศึกษา, อาชีพ, รายได้, และระยะเวลาที่เข้าอยู่อาศัย ที่แตกต่างกัน ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการทำงานด้าน โครงสร้างพื้นฐานของกองช่าง แตกต่างกัน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติ เรียงตามลำดับจากสมมติฐานที่ 3 ถึงสมมติฐานที่ 7 ดังนี้ 0.003, 0.000, 0.000, 0.000, 0.002 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านการพัฒนาระบบไฟฟ้าแสงสว่าง และสถานที่ รองลงมา ได้แก่ ด้านการยื่นขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอนอาคาร ด้านการก่อสร้างสาธารณูปโภคและปรับปรุงซ่อมแซม และมีความพึงพอใจต่ำที่สุด ในด้านการจัดระบบน้ำ เพื่ออุปโภค บริโภค ในส่วนข้อเสนอแนะนั้นประชาชน ต้องการให้มีการทำงานอย่างมีคุณภาพ มีการวางแผนซ่อมบำรุงที่ชัดเจน ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ที่เกี่ยวข้องกับพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร

วาทีตต์ เรียมริมมะดัน (2556) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจที่มีต่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน เขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจที่มีต่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา (2) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง

อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมาในการเก็บรวบรวมข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง การสุ่มตัวอย่างประชาชนอย่างเป็นสัดส่วน เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างแต่ละหมู่บ้าน จำนวน 360 คน และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ อัตราส่วนร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อวัดค่าเฉลี่ยและการกระจายข้อมูล และใช้การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านไฟฟ้าสาธารณะสูงที่สุด รองลงมาเป็นด้านถนน ด้านน้ำประปาและทางระบายน้ำ มีความพึงพอใจต่ำที่สุด ด้านถนนมีความพึงพอใจเกี่ยวกับความเพียงพอของถนนกับความจำเป็นในการสัญจรสูงที่สุด ด้านน้ำประปามีความพึงพอใจเกี่ยวกับขนาดท่อส่งน้ำประปามีความเหมาะสมที่สุด ด้านไฟฟ้าสาธารณะมีความพึงพอใจเกี่ยวกับจุดติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะมีความเหมาะสมที่สุด ด้านทางระบายน้ำ มีความพึงพอใจเกี่ยวกับประเภทของทางระบายน้ำที่เหมาะสมที่สุด และจากการทดสอบสมมติฐานพบว่า พื้นที่อยู่อาศัยมีผลต่อความพึงพอใจด้านถนน ด้านน้ำประปา ด้านไฟฟ้าสาธารณะ และด้านทางระบายน้ำ ข้อเสนอแนะของประชาชน ด้านถนน ควรมีการปรับปรุงคุณภาพของถนนให้ดีขึ้น ด้านน้ำประปาควรปรับปรุงคุณภาพน้ำ ก่อสร้างทดแทนระบบประปาให้มีคุณภาพมากขึ้น ด้านไฟฟ้าสาธารณะควรติดตั้งดวงโคมไฟที่ได้มาตรฐาน ด้านทางระบายน้ำควรสนับสนุนงบประมาณให้มีการก่อสร้างให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ ขุดลอกในจุดที่คั่งเงิน

สาริต วายลม (2558) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลฝักขะ มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลฝักขะ (2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลฝักขะจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลในการเก็บรวบรวมข้อมูล เครื่องมือที่ใช้แบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลฝักขะ อำเภอพัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว จำนวน 373 คน และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล (1) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา คือ จำแนกแจกแจงความถี่ คำนวณเป็นค่าร้อยละ แล้วนำเสนอในรูปตารางประกอบความเรียง (2) วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลฝักขะ อำเภอพัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา

โดยนำเสนอในรูปแบบของค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (3) การทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ค่าสถิติ One-way ANOVA ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจากกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม กรณีพบว่ามึนัยสำคัญทางสถิติจะทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD ผลการวิจัย พบว่า (1) ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลฝักขะ ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมากทุกด้าน เมื่อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านไฟฟ้าและแสงสว่าง รองลงมาคือ ด้านประปาและด้านที่มีค่าเฉลี่ยมาเป็นลำดับสุดท้าย คือ ด้านถนนตามลำดับ (2) ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่าประชาชนที่มี อาชีพ แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลฝักขะ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ส่วนประชาชนที่มี เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลฝักขะ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามสิบ ตำบลเขาสามสิบ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามสิบอำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามสิบ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว โดยจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน พื้นที่อยู่อาศัย ระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่ ซึ่งการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ได้แบ่งวิธีการศึกษาโดยลำดับ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. การกำหนดเกณฑ์การแปล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ ได้แก่ ประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามสิบอำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว จำนวนทั้งสิ้น 7,968 คน (สำนักทะเบียนอำเภอเขาฉกรรจ์, เดือนพฤศจิกายน 2558)

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือประชาชนที่อาศัยในพื้นที่ตำบลเขาสามสิบ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว จำนวน 367 คน ซึ่งกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยการเปิดตารางกำหนดขนาดตัวอย่างของ Krejcie and Morgan (1970) และใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็น โดยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น/ ชั้นภูมิ (Stratified sampling)

จากประชาชนที่อาศัยในพื้นที่ตำบลเขาสามสิบ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้วซึ่งมีลักษณะประชากรภายในคล้ายกันหรือเป็นอันดับเดียวกัน (Homogeneous) มากที่สุด แต่จะแตกต่างกันระหว่างชั้น (Strata) จากนั้นจึงทำการสุ่มจากแต่ละชั้นขึ้นมาทำการศึกษา ในการศึกษาครั้งนี้กำหนดชั้นภูมิ คือ หมู่บ้านดังแสดงในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 จำนวนประชากรและจำนวนกลุ่มตัวอย่างของประชาชนในเขตตำบลเขาสามสิบ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามหมู่บ้าน

ลำดับที่	หมู่บ้าน	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
1	หมู่ที่ 1 บ้านโคกมัน	424	20
2	หมู่ที่ 2 บ้านขนขว้าง	584	27
3	หมู่ที่ 3 บ้านคลองสิบสาม	861	39
4	หมู่ที่ 4 บ้านเขาสามสิบ	511	24
5	หมู่ที่ 5 บ้านพวงนิมิต	636	29
6	หมู่ที่ 6 บ้านเนินตะแบก	851	39
7	หมู่ที่ 7 บ้านหนองโกวิท	370	17
8	หมู่ที่ 8 บ้านหนองคุ่ม	809	37
9	หมู่ที่ 9 บ้านโคกมะกอก	540	24
10	หมู่ที่ 10 บ้านน้ำอ้อม	385	18
11	หมู่ที่ 11 บ้านฝั่งคลอง	492	23
12	หมู่ที่ 12 บ้านสุขสำราญ	686	32
13	หมู่ที่ 13 บ้านจัดสรร	819	38
	รวม	7,968	367

เมื่อได้จำนวนของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามหมู่บ้านแล้ว จึงใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple random sampling) โดยใช้บัญชีรายการชื่อราษฎรจากสำนักทะเบียนอำเภอเขาฉกรรจ์ เป็นกรอบในการสุ่มอย่างง่าย (Sampling frame) ในลำดับถัดไป

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อศึกษาครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามสิบ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้ต่อเดือน พื้นที่อยู่อาศัย ระยะเวลาที่อยู่อาศัย มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Multiple choice) และแบบระบุคำตอบ (Completion test) รวม 8 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามสิบ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว จำนวน 30 ข้อ ซึ่งลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบ (Likert's scale) 5 ระดับ โดยสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามสิบ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว โดยแบ่งเป็น 3 ด้าน คือ ด้านถนนด้านไฟฟ้าสาธารณะ และด้านประปา มีเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

ระดับ	ค่าคะแนน		
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้	5	คะแนน
เห็นด้วย	ให้	4	คะแนน
ไม่แน่ใจ	ให้	3	คะแนน
ไม่เห็นด้วย	ให้	2	คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้	1	คะแนน

การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

แบบสอบถามฉบับนี้ ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง มีขั้นตอนในการสร้าง ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามสิบ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว จากหนังสือ ตำรา เอกสาร ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จากนั้นนำมากำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย กำหนดนิยาม และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ ด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลิบ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบเนื้อหาโดยภาพรวม แล้วนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) โดยการวิเคราะห์ดัชนีความเห็นสอดคล้อง (Index of item-objective congruence: IOC)

3.1 ผู้เชี่ยวชาญด้านองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 2 ท่าน ได้แก่

3.1.1 นางจิราพร ลีละศาสตร์ ตำแหน่ง ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลิบ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว
(วุฒิการศึกษาปริญญาโท)

3.1.2 นายดำรง มะลิวัลย์ ตำแหน่ง หัวหน้าสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลิบ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว
(วุฒิการศึกษาปริญญาโท)

3.2 ผู้เชี่ยวชาญด้านวิชาการ จำนวน 1 ท่าน ได้แก่

3.2.1 อาจารย์ ดร.ชิตพล ชัยมะดัน อาจารย์ประจำ วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
วิทยาเขตจังหวัดสระแก้ว

จากนั้นปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญซึ่งการวิเคราะห์ดัชนีความเห็นสอดคล้อง (IOC) โดยใช้สูตร ดังนี้

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ $\sum R$ แทน ผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิด้านเนื้อหา

N แทน จำนวนผู้ทรงคุณวุฒิ

ผลการคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแต่ละข้อคำถามแสดงในภาคผนวก

ในการพิจารณาข้อคำถามของผู้เชี่ยวชาญในแต่ละข้อนั้น จะมีการกำหนดค่าคะแนน

สำหรับการพิจารณาความสอดคล้องดังนี้

+1 หมายถึง ข้อคำถามนั้นสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การศึกษา

0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การศึกษา

-1 หมายถึง ข้อคำถามนั้นไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การศึกษา

ดังนั้น ค่า IOC จะต้องมามีค่ามากกว่า หรือเท่ากับ 0.50 จึงถือว่าข้อคำถามนั้นใช้ได้
หากค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 นั้น แสดงว่าข้อคำถามนั้นใช้ไม่ได้ (ดูรายละเอียดในภาคผนวก ข)

4. นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try out) กับประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ
สาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลพระเพลิง จำนวน 30 คน เพื่อหา
คุณภาพของเครื่องมือ โดยการหาค่าความเที่ยงตรงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม
(Reliability) แบบ Cronbach's alpha ได้ค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามเท่ากับ
.93 ถือว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อถือได้สามารถนำไปเก็บข้อมูลจริงต่อไป (ดูรายละเอียด
ในภาค ผนวก ค)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ขอนหนังสือรับรองและแนะนำตัวผู้วิจัยจากวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา ถึงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามสิบ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว เพื่อขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูล
2. นำหนังสือแนะนำตัวจากวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา พร้อมแบบสอบถาม ไปเก็บข้อมูลที่องค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามสิบ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว
3. ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามให้กับประชาชนในพื้นที่ด้วยตนเองในช่วง วันที่ 5 พฤษภาคม พ.ศ. 2559-วันที่ 5 มิถุนายน พ.ศ. 2559 เป็นระยะเวลา 1 เดือน จำนวน 367 ชุด โดยได้รับกลับคืนมา และมีความสมบูรณ์ จำนวน 367 ชุด คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ทางคอมพิวเตอร์ ซึ่งการวิเคราะห์ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูล และตอบวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา คือ ด้วยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

2. วิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลืออำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดสระแก้ว โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา โดยนำเสนอในรูปแบบของ การแจกแจงความถี่ (Frequency distribution) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

3. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ ด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลือ ด้วยสถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ t-test สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่ม และใช้สถิติ One-way ANOVA สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มีตั้งแต่ 3 กลุ่ม ขึ้นไป เมื่อพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัย ทำการทดสอบหาความแตกต่างรายคู่ โดยใช้วิธีของ LSD (Least significant difference test)

การกำหนดเกณฑ์การแปลผล

แบบสอบถามมีความเกี่ยวข้องกับระดับความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการบริการ สาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลือ อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดสระแก้ว ทั้ง 3 ด้าน โดยใช้เกณฑ์การแปลผล อยู่ในรูปของคะแนนเฉลี่ยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ และทำการหาอันตรภาคชั้น ดังนี้ (สุจิตรา บุญรัตนพันธุ์, 2542, หน้า 130)

ในการวิจัยครั้งนี้ กำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย ดังนี้

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

ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด

ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง มีความพึงพอใจ ในระดับมาก

ระดับคะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง มีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง

ระดับคะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง มีความพึงพอใจ ในระดับน้อย

ระดับคะแนนเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง มีความพึงพอใจ ในระดับน้อยสุด

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลิบ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว” มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลิบ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลิบ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว โดยจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ที่อยู่อาศัย และระยะเวลา ที่อยู่อาศัยในพื้นที่ โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลิบ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว จำนวน 367 คน ซึ่งผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์เป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลิบ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลิบ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลิบ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชน ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลิบ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว

ผู้ศึกษาพิจารณาข้อมูลทั่วไป ของกลุ่มตัวอย่างประชาชน ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลิบ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน พื้นที่อยู่อาศัย ระยะเวลาที่อยู่อาศัยในพื้นที่ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 5

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล
เขาสามลึบ อำเภอเขาคกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
1. ชาย	194	52.86
2. หญิง	173	47.14
อายุ		
1. ต่ำกว่า 30 ปี	77	20.98
2. ระหว่าง 30-39 ปี	82	22.34
3. ระหว่าง 40-49 ปี	101	27.52
4. ระหว่าง 50-59 ปี	78	21.25
5. ตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป	29	7.90
สถานภาพสมรส		
1. โสด	71	19.35
2. สมรส	256	69.75
3. หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	40	10.90
ระดับการศึกษา		
1. ประถมต้น (ป. 4)	99	26.98
2. ประถมปลาย (ป. 6)	80	21.80
3. มัธยมศึกษาตอนต้น (ม. 3)	69	18.80
4. มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม. 6)/ ปวช.	81	22.07
5. อนุปริญญา (ปวศ.)	27	7.36
6. ปริญญาตรี	11	3.00

ตารางที่ 5 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพ		
1. เกษตรกร	180	49.05
2. รับจ้างทั่วไป	94	25.61
3. ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว	30	8.17
4. รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	9	2.45
5. ทำงานบริษัทเอกชน	34	9.26
6. นักเรียน/ นักศึกษา	20	5.45
รายได้		
1. ไม่เกิน 5,000 บาท	82	22.34
2. ตั้งแต่ 5,001-10,000 บาท	132	35.97
3. ตั้งแต่ 10,001-15,000 บาท	74	20.16
4. ตั้งแต่ 15,001-20,000 บาท	60	16.35
5. ตั้งแต่ 20,000 บาทขึ้นไป	19	5.18
พื้นที่อยู่อาศัย		
โซนที่ 1 บริเวณพื้นที่ใกล้ อบต. เขาสามสิบ		
1. หมู่ที่ 3 บ้านคลองสิบสาม	39	10.63
2. หมู่ที่ 4 บ้านเขาสิบสาม	24	6.54
3. หมู่ที่ 7 บ้านหนองโกวิท	17	4.63
4. หมู่ที่ 9 บ้านโคกมะกอก	24	6.54
5. หมู่ที่ 12 บ้านสุขสำราญ	32	8.72
6. หมู่ที่ 13 บ้านจัดสรร	38	10.35
โซนที่ 2 บริเวณพื้นที่ใกล้ อําเภอวังน้ำเย็น		
1. หมู่ที่ 5 บ้านพวงนิมิต	29	7.10
2. หมู่ที่ 6 บ้านเนินตะแบก	39	10.63
3. หมู่ที่ 8 บ้านหนองคุ้ม	37	10.08
4. หมู่ที่ 10 บ้านน้ำอ้อม	18	4.90

ตารางที่ 5 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
โซนที่ 3 บริเวณพื้นที่ใกล้ อำเภอเมือง	70	19.08
1. หมู่ที่ 1 บ้านโคกมัน	20	5.45
2. หมู่ที่ 2 บ้านขอนแก่น	27	7.36
3. หมู่ที่ 11 บ้านฝั่งคลอง	23	6.27
ระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่		
1. อยู่อาศัย น้อยกว่า 6 ปี	12	3.27
2. อยู่อาศัย 6-10ปี	18	4.90
3. อยู่อาศัยนานเกินกว่า 10 ปี	337	91.83
รวม	367	100.00

จากตารางที่ 5 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามสิบ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว พบว่า

เพศ: กลุ่มตัวอย่างประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามสิบ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 52.68 และเพศหญิง จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 47.14

อายุ: กลุ่มตัวอย่างประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามสิบ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 40-49 ปี จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 26.43 รองลงมาคืออายุระหว่าง 30-39 ปี จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 23.43 อายุระหว่าง 50-59 ปี จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 21.25 อายุไม่เกิน 21 ปี จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 20.98 อายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.90 ตามลำดับ

สถานภาพสมรส: กลุ่มตัวอย่างประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามสิบ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 256 คน คิดเป็นร้อยละ 69.75 รองลงมา คือ สถานภาพโสด จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 19.35 และสถานภาพหม้าย/ หย่า/ แยกกันอยู่ จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.90 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา: กลุ่มตัวอย่างประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามสิบ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาประถมศึกษาตอนต้น (ป. 4) จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 26.98 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (ม. 6)/ ปวช. จำนวน 81 คน คิดเป็น

ร้อยละ 22.07 ระดับประถมปลาย (ป. 6) จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 21.80 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (ม. 3) จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 18.80 ระดับอนุปริญญา (ปวส.) จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 7.36 และระดับปริญญาตรี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 ตามลำดับ

อาชีพ: กลุ่มตัวอย่างประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลิบ อำเภอเขาคกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 49.05 รองลงมาคือ อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 94 คนคิดเป็นร้อยละ 25.61 อาชีพทำงานบริษัท จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 9.26 อาชีพค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 8.17 นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.45 และอาชีพรับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.45 ตามลำดับ

รายได้ต่อเดือน: กลุ่มตัวอย่างประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลิบ อำเภอเขาคกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 5,001-10,000 บาท จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 35.97 รองลงมาคือ รายได้ต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 22.34 รายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 10,001-15,000 บาท จำนวน 74 คน คิดเป็น ร้อยละ 20.16 รายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 15,001-20,000 บาท จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 16.35 และรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 20,000 บาทขึ้นไป จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 5.18 ลำดับ

พื้นที่อยู่อาศัย: กลุ่มตัวอย่างประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลิบ อำเภอเขาคกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ส่วนใหญ่เป็นโซนที่ 1 บริเวณพื้นที่ใกล้ อบต. เขาสามลิบ จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 47.41 รองลงมา คือ กลุ่มตัวอย่าง โซนที่ 2 บริเวณพื้นที่ใกล้ อำเภอวังน้ำเย็น จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 33.51 และกลุ่มตัวอย่าง โซนที่ 3 บริเวณพื้นที่ใกล้ อำเภอเมืองสระแก้ว จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 19.07 ตามลำดับ

ระยะเวลาที่อยู่อาศัยในพื้นที่: กลุ่มตัวอย่างประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลิบ อำเภอเขาคกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ส่วนใหญ่อยู่นานเกินกว่า 10 ปี จำนวน 337 คน คิดเป็นร้อยละ 91.83 รองลงมา คือ อยู่อาศัย 6-10 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.90 และอยู่อาศัยน้อยกว่า 6 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.27 ตามลำดับ

**ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการ
ด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามสิบ อำเภอเขาฉกรรจ์
จังหวัดสระแก้ว**

ผู้ศึกษาพิจารณาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ
ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามสิบ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว
ใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านถนน ด้านไฟฟ้าสาธารณะ ด้านประปา ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 6-9

ตารางที่ 6 จำนวน ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจ
ต่อการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบล
เขาสามสิบ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ในด้านถนน

(n = 367)

ด้านถนน	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น					(X̄)	SD	แปลความ	ลำดับ
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง				
1. ถนนสายหลัก ที่ อบต. เขาสามสิบ ได้ดำเนินการก่อสร้าง ในพื้นที่ เป็นถนน ที่ได้มาตรฐาน ผิวการจราจรเรียบ เดินทางได้สะดวก	106 (28.88)	198 (53.95)	36 (9.81)	24 (6.54)	3 (0.82)	4.04	0.85	มาก	4
2. ถนนที่ อบต. เขาสามสิบ ได้ดำเนินการก่อสร้าง ในพื้นที่ ประชาชน สามารถสัญจรไปมา ได้อย่างสะดวก และปลอดภัยอยู่เสมอ	95 (25.89)	223 (60.76)	42 (11.44)	5 (1.36)	2 (0.54)	4.10	0.68	มาก	2

ตารางที่ 6 (ต่อ)

ด้านถนน	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น					(\bar{X})	SD	แปลความ	ลำดับ
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง				
3. ถนนที่ อบต. เขาสามลิบ ได้ดำเนินการก่อสร้าง ประชาชนสามารถ ใช้งาน ได้ตลอดทั้งปี	102 (27.79)	216 (58.86)	45 (12.26)	3 (0.82)	1 (0.27)	4.13	0.66	มาก	1
4. ขณะดำเนินการ ก่อสร้างถนนภายใน พื้นที่ อบต. เขาสามลิบ ได้อำนวยความสะดวกให้ ประชาชนที่สัญจร ไป-มา อยู่ทุกครั้งที่มี การก่อสร้าง	79 (21.53)	237 (64.58)	48 (13.08)	3 (0.82)	0 (0.00)	4.07	0.61	มาก	3
5. ถนนสายหลักใน พื้นที่ อบต. เขาสามลิบ มีการติดตั้งสัญญาณไฟ กระพริบ เพื่อความปลอดภัย ในการสัญจร ของประชาชน	77 (20.98)	222 (60.49)	54 (14.71)	13 (3.54)	1 (0.27)	3.98	0.72	ปาน กลาง	6
6. ถนนที่ อบต. เขาสามลิบ ดำเนินการก่อสร้าง มีขนาดความกว้าง ของถนนเหมาะสมกับ ปริมาณสภาพ การจราจร	72 (19.62)	219 (59.67)	58 (15.80)	17 (4.63)	1 (0.27)	3.94	0.75	มาก	8

ตารางที่ 6 (ต่อ)

ด้านถนน	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น					(\bar{X})	SD	แปล ความ	ลำดับ
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง				
7. จำนวนเส้นทาง ของถนนภายในตำบล เขาสามลิบ เช่น ทางเชื่อม ทางลัด เป็นต้น มีความเหมาะสมกับ สภาพความจำเป็น ในการสัญจร ทั้งความพอเพียง ความสะดวก และความรวดเร็ว	76 (20.71)	224 (61.04)	60 (16.35)	6 (1.63)	1 (0.27)	4.00	0.68	มาก	5
8. ระยะเวลา ในการก่อสร้างถนน และทางสัญจรอื่น ๆ เป็นไปตามระยะเวลา ที่กำหนดใน ป้ายประชาสัมพันธ์ โครงการชั่วคราว	74 (20.16)	220 (59.95)	69 (18.80)	3 (0.82)	1 (0.27)	3.00	0.67	ปานกลาง	10
9. เมื่อถนนเกิด ความชำรุดและเสียหาย อบต. เขาสามลิบ ได้ดำเนินการซ่อมแซม อย่างทันทั่วทั้งที่	76 (20.71)	221 (60.22)	50 (13.62)	17 (4.63)	3 (0.82)	3.95	0.78	มาก	7
10. อบต. เขาสามลิบ มีการตรวจสอบ ตรวจสอบถนน คูแผล และรักษาถนน ในพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ	63 (17.17)	232 (63.22)	54 (14.71)	15 (4.09)	3 (0.82)	3.92	0.74	มาก	9
	รวม					4.01	0.55	มาก	

จากตารางที่ 6 จำนวน ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลิบ อำเภอเขาคกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ด้านถนน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลิบ อำเภอเขาคกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ด้านถนน ภาพรวม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.01 (SD = 0.55) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อของความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านถนน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ ถนนที่ อบต. เขาสามลิบ ได้ดำเนินการก่อสร้าง ประชาชนสามารถใช้งานได้ตลอดทั้งปี เป็นลำดับที่ 1 อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.13 (SD = 0.66) รองลงมาคือ ถนนที่ อบต. เขาสามลิบ ได้ดำเนินการก่อสร้างในพื้นที่ประชาชนสามารถสัญจรไปมาได้สะดวก และปลอดภัยอยู่เสมอ เป็นลำดับที่ 2 อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.10 (SD = 0.68) และลำดับสุดท้าย คือ ระยะเวลาในการก่อสร้างถนน และทางสัญจรอื่น ๆ เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดในป้ายประชาสัมพันธ์โครงการชั่วคราว อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.00 (SD = 0.67)

ตารางที่ 7 จำนวน ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลิบ อำเภอเขาคกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ด้านไฟฟ้าสาธารณะ (n = 367)

ด้านไฟฟ้าสาธารณะ	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น					(X̄)	SD	แปลความ	ลำดับ
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง				
11. อบต. เขาสามลิบ ได้ดำเนินการประสานงานกับการไฟฟ้าสระแก้ว ในการขยายเขตไฟฟ้าที่ใช้ในครัวเรือน ครอบคลุมทุกพื้นที่	70 (19.07)	245 (66.76)	48 (13.08)	4 (1.09)	0 (0.00)	4.04	0.60	มาก	1

ตารางที่ 7 (ต่อ)

ด้านไฟฟ้าสาธารณะ	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น					(\bar{X})	SD	แปลความ	ลำดับ
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง				
12. อบต. เขาสามลิบ มีความรวดเร็ว ในการประสานงานกับ การไฟฟ้าสระแก้ว เมื่อกระแสไฟฟ้าขัดข้อง เช่น กระแสไฟฟ้าตก หรือ ไฟฟ้าดับเป็นต้น อย่างรวดเร็ว	79 (21.53)	217 (59.13)	64 (17.44)	6 (1.63)	1 (0.27)	4.00	0.69	มาก	2
13. ไฟฟ้าสาธารณะ รายทางที่ อบต. เขาสามลิบ ดำเนินการติดตั้ง มีความสว่างพอเพียง	80 (21.80)	212 (57.77)	65 (17.71)	6 (1.63)	4 (1.09)	3.98	0.75	ปานกลาง	3
14. อบต. เขาสามลิบ ซ่อมแซมไฟฟ้า สาธารณะรายทาง ที่ชำรุด อย่างสม่ำเสมอ	69 (18.80)	215 (58.58)	74 (20.16)	6 (1.63)	3 (0.82)	3.93	0.72	มาก	7
15. อบต. เขาสามลิบ ได้บำรุง ดูแลรักษา ไฟฟ้าสาธารณะรายทาง ให้พร้อมใช้ อยู่เสมอ	74 (20.16)	211 (57.49)	72 (19.62)	5 (1.36)	5 (1.36)	3.94	0.76	มาก	6
16. อบต. เขาสามลิบ ได้ดำเนินการติดตั้ง ไฟฟ้าสาธารณะ ตามเส้นทางของถนน สายต่าง ๆ รวมถึง จุดเสี่ยงต่าง ๆ เพื่อสร้างความสะดวก และปลอดภัย ในการสัญจรใน เวลากลางคืน	89 (24.25)	209 (56.98)	49 (13.35)	16 (4.36)	4 (1.06)	3.98	0.80	มาก	4

ตารางที่ 7 (ต่อ)

ด้านไฟฟ้าสาธารณะ	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น					(\bar{X})	SD	แปลความ	ลำดับ
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง				
17. การติดตั้งไฟฟ้า สาธารณะของ อบต. เขาสามลิบ สามารถตอบสนอง ความต้องการของ ประชาชนในพื้นที่ ได้อย่างดี	74 (20.16)	217 (59.13)	61 (16.62)	15 (4.09)	0 (0.00)	3.95	0.73	มาก	5
	รวม					3.97	0.59	มาก	

จากตารางที่ 7 จำนวน ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบล เขาสามลิบ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ด้านไฟฟ้าสาธารณะ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชน มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบล เขาสามลิบ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ด้านไฟฟ้าสาธารณะ ภาพรวม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.97 (SD = 0.59) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อของความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านไฟฟ้าสาธารณะ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ อบต. เขาสามลิบ ได้ดำเนินการประสานงานกับการไฟฟ้าสระแก้วในการขยายเขตไฟฟ้าที่ใช้ในครัวเรือน ครอบคลุมทุกพื้นที่ เป็นลำดับที่ 1 อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.04 (SD = 0.60) รองลงมา คือ อบต. เขาสามลิบ มีความรวดเร็วในการประสานงานกับการไฟฟ้าสระแก้ว เมื่อกระแสไฟฟ้าขัดข้อง เช่น กระแสไฟฟ้าตก หรือไฟฟ้าดับเป็นต้น อย่างรวดเร็วเป็นลำดับที่ 2 อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.00 (SD = 0.69) และลำดับสุดท้ายคือ อบต. เขาสามลิบ ซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ รายทางที่ชำรุด อย่างสม่ำเสมออยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.93 (SD = 0.72)

ตารางที่ 8 จำนวน ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจ
ต่อการบริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบล
เขาสามลึบ อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดสระแก้ว ด้านประปา (n = 367)

ด้านประปา	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น					(\bar{X})	SD	แปลความ	ลำดับ
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง				
18. อบต. เขาสามลึบ ได้ดำเนินการก่อสร้าง ระบบประปาครอบคลุม ทุกพื้นที่ มีทั้งแหล่งน้ำ ผิวดินและแหล่งน้ำใต้ดิน	76 (20.71)	222 (60.49)	66 (17.98)	3 (0.82)	0 (0.00)	4.01	0.65	มาก	4
19. ระบบประปา ที่ อบต. เขาสามลึบ ได้ดำเนินการก่อสร้าง สามารถตอบสนอง ความต้องการของ ประชาชนในพื้นที่ ได้อย่างดี	80 (21.80)	217 (59.13)	66 (17.98)	3 (0.82)	1 (0.27)	4.01	0.68	มาก	5
20. ระบบประปา ที่ อบต. เขาสามลึบ ได้ดำเนินการก่อสร้าง สามารถใช้ประโยชน์ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	75 (20.44)	212 (57.77)	74 (20.16)	6 (1.63)	0 (0.00)	3.97	0.69	มาก	8
21. อบต. เขาสามลึบ ได้ดำเนินการขยาย เขตระบบประปา ผ่านการต่อเชื่อมท่อ ประปาครอบคลุม ทุกพื้นที่	70 (19.07)	217 (59.13)	72 (19.62)	8 (2.18)	0 (0.00)	3.95	0.69	มาก	9
22. การขยายเขตประปา ในพื้นที่ตำบลเขาสามลึบ สามารถสนองตอบ ความต้องการใช้น้ำ ของประชาชนในพื้นที่	86 (23.43)	225 (61.31)	49 (13.35)	7 (1.91)	0 (0.00)	4.06	0.66	มาก	2

ตารางที่ 8 (ต่อ)

ด้านประปา	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น					(\bar{X})	SD	แปลความ	ลำดับ
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง				
23. งบประมาณ ด้านการก่อสร้างระบบ ประปาของ อบต. เขาสามลิบ ถูกใช้อย่างคุ้มค่า และตอบสนองกับ ความต้องการของ ประชาชนในพื้นที่	69 (19.35)	227 (61.85)	67 (18.26)	2 (0.54)	0 (0.00)	3.99	0.63	มาก	7
24. อบต. เขาสามลิบ ได้บำรุงรักษาแหล่งน้ำทั้ง ฝั้วดิน (ขุดลอกหน้าฝาย) และน้ำใต้ดิน (เป่าล้างบ่อบาดาล) สำหรับผลิตน้ำประปา อย่างต่อเนื่อง	53 (14.44)	230 (62.67)	73 (19.89)	10 (2.72)	1 (0.27)	3.88	0.68	มาก	11
25. ระบบประปาหมู่บ้าน มีน้ำประปาไหล ตลอดเวลา	71 (19.35)	178 (48.50)	106 (28.88)	7 (1.91)	5 (1.36)	3.83	0.81	มาก	12
26. ระบบน้ำประปา มีความสะอาด ไม่มีสี ไม่มีกลิ่นสามารถ ใช้อุปโภคบริโภคได้	65 (17.71)	148 (40.33)	136 (37.06)	15 (4.09)	3 (0.82)	3.70	0.83	มาก	13
27. ราคาบริการ น้ำประปานี้ มีความเหมาะสม	63 (17.17)	225 (61.31)	66 (17.98)	12 (3.27)	1 (0.27)	3.92	0.71	มาก	10
28. การจัดมิเตอร์ ของคณะกรรมการ ดูแลน้ำประปา มีความเที่ยงตรง	70 (19.07)	238 (64.85)	56 (15.26)	3 (0.82)	0 (0.00)	4.02	0.61	มาก	3
29. อบต. เขาสามลิบ ซ่อมแซม ดูแล และบำรุงรักษา ระบบ น้ำประปา สม่าเสมอ	77 (20.98)	220 (59.95)	64 (17.44)	5 (1.36)	1 (0.27)	4.00	0.68	มาก	6

ตารางที่ 8 (ต่อ)

ด้านประปา	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น					(\bar{X})	SD	แปลความ	ลำดับ
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง				
30. อบต. เขาสามลิบ ด้านดำเนินการแก้ไข ปัญหาของคณะกรรมการ ระบบประปาหมู่บ้าน เช่น แก้ไขระบบน้ำประปา ขัดข้อง เป็นต้น อย่างทันที่	97 (26.43)	220 (59.95)	46 (12.53)	4 (1.09)	0 (0.00)	4.12	0.65	มาก	1
	รวม					3.96	0.51	มาก	

จากตารางที่ 8 จำนวน ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลิบ อำเภอเขาคกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ด้านประปา พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลิบ อำเภอเขาคกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ด้านประปา ภาพรวม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.96 (SD = 0.51) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ของความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านประปา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ อบต. เขาสามลิบ ด้านดำเนินการแก้ไข ปัญหาของคณะกรรมการระบบประปาหมู่บ้าน เช่น แก้ไขระบบน้ำประปาขัดข้อง เป็นต้น อย่างทันที่ เป็นลำดับที่ 1 อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.12 (SD = 0.65) รองลงมา คือ การขยายเขตประปาในพื้นที่ตำบลเขาสามลิบ สามารถสนองตอบความต้องการใช้น้ำของประชาชนในพื้นที่เป็นลำดับที่ 2 อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.06 (SD = 0.66) และลำดับสุดท้าย คือ ระบบน้ำประปา มีความสะอาดไม่มีสี ไม่มีกลิ่นสามารถใช้ อุปกรณ์บริโภคได้อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.70 (SD = 0.83)

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการ
 สาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลิบ
 อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว จำแนกรายด้าน (n = 367)

การบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน	ระดับความพึงพอใจ		ระดับ	ลำดับ
	(\bar{X})	SD		
1. ด้านถนน	4.01	0.55	มาก	1
2. ด้านไฟฟ้า สาธารณะ	3.97	0.59	มาก	2
3. ด้านประปา	3.96	0.51	มาก	3
รวม	3.98	0.49	มาก	

จากตารางที่ 9 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ
 ด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลิบ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว
 ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$, $SD = 0.49$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่าง
 ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลิบ มีความพึงพอใจต่อการบริการ
 ด้าน โครงสร้างพื้นฐานค่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน เมื่อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย
 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านถนน ($\bar{X} = 4.01$, $SD = 0.55$) รองลงมา คือ ด้านไฟฟ้าสาธารณะ
 ($\bar{X} = 3.97$, $SD = 0.59$) และด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยมาเป็นลำดับสุดท้าย คือ ด้านประปา ($\bar{X} = 3.96$,
 $SD = 0.51$) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการ สาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลิบ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว

ผู้ศึกษาพิจารณาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ
 ด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลิบ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว
 จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน พื้นที่อยู่อาศัย และ
 ระยะเวลาที่อยู่อาศัยในพื้นที่ ดังรายละเอียดตารางที่ 10-26

สมมติฐานที่ 1 ประชาชนที่ได้รับบริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ที่มีเพศต่างกัน
 มีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบล

เขาสามลิบอำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว แตกต่างกัน

ตารางที่ 10 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลิบ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	(\bar{X})	SD	t	Sig.
ชาย	194	3.98	0.46	-0.021	.983
หญิง	173	3.98	0.51		

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 10 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลิบ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามเพศ พบว่า Sig. เท่ากับ .983 แสดงว่า ประชาชนเพศชายและประชาชนเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลิบ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้วไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่ได้รับบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลิบ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว แตกต่างกัน

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจประชาชนของประชาชนต่อการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลิบ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามอายุ

อายุ	(\bar{X})	SD
ต่ำกว่า 30 ปี	3.95	0.51
ระหว่าง 30-39 ปี	3.98	0.48
ระหว่าง 40-49 ปี	4.00	0.48
ระหว่าง 50-59 ปี	4.00	0.50
ตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป	3.97	0.42

จากตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจประชาชน ของประชาชนต่อการบริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบล เขาสามสิบ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามอายุ พบว่าประชาชน ที่อายุระหว่าง 40-49 ปี มีระดับความพึงพอใจ มากที่สุด โดยค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.00 (SD = 0.48) รองลงมา คือ อายุระหว่าง 50-59 ปี โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.00 (SD = 0.50) อายุระหว่าง 30-39 ปี โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.98 (SD = 0.48) อายุ 60 ปีขึ้นไป โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 (SD = 0.42) และลำดับสุดท้าย อายุต่ำกว่า 30 ปี โดยมีค่าเฉลี่ย 3.95 (SD = 0.51) ตามลำดับ

ตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจ ประชาชนต่อการบริการสาธารณะ ด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลเขาสามสิบ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	Ms	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	4	.113	.028	.120	.975
ภายในกลุ่ม	362	85.381	.036		
รวม	366	85.495			

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง ของความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การ ส่วนตำบลเขาสามสิบ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามอายุ พบว่า ประชาชนที่มีอายุ ที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลเขาสามสิบ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ประชาชนที่ได้รับบริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ที่มีสถานภาพ สมรสต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การ ส่วนตำบลเขาสามสิบ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว แตกต่างกัน

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการ สาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลิบ อำเภอ เขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	(\bar{X})	SD
โสด	4.00	0.49
สมรส	3.98	0.48
หม้าย/ หย่าร้าง/ แยกกันอยู่	3.95	0.49

จากตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจประชาชน ของประชาชนต่อการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบล เขาสามลิบ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า ประชาชน ที่มีสถานภาพโสดมีระดับความพึงพอใจ มากที่สุด โดยค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.00 (SD = 0.49) รองลงมา คือ สถานภาพสมรส โดยค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.98 (SD = 0.48) และลำดับสุดท้าย หม้าย/ หย่าร้าง/ แยกกันอยู่ โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.95 (SD = 0.49) ตามลำดับ

ตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลเขาสามลิบ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามสถานภาพสมรส

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	2	.070	.035	.150	.861
ภายในกลุ่ม	364	85.424	.235		
รวม	366	85.495			

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การ ส่วนตำบลเขาสามลิบ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า ประชาชนที่มีสถานภาพสมรสที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะด้าน โครงสร้าง

พื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลึบ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ไม่แตกต่างกัน
 สมมติฐานที่ 4 ประชาชนที่ได้รับบริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐานที่มี
 ระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐาน
 ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลึบ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว แตกต่างกัน

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการ
 สาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลึบ
 อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	(\bar{X})	SD
ประถมต้น (ป. 4)	3.96	0.51
ประถมปลาย (ป. 6)	3.93	0.50
มัธยมศึกษาตอนต้น (ม. 3)	4.16	0.35
มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม. 6)/ ปวช.	3.87	0.48
อนุปริญญา (ปวส.)	4.11	0.45
ปริญญาตรี	3.86	0.59

จากตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจประชาชน
 ของประชาชนต่อการบริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบล
 เขาสามลึบ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว จำแนกระดับการศึกษา พบว่าประชาชนที่ระดับ
 การศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น (ม. 3) มีระดับความพึงพอใจ มากที่สุด โดยค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.16
 (SD = 0.35) รองลงมา คือ อนุปริญญา (ปวส.) โดยค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.11 (SD = 0.45) ประถมต้น
 (ป. 4) โดยค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.96 (SD = 0.51) ประถมปลาย (ป. 6) โดยค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.93
 (SD = 0.50) มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม. 6)/ ปวช. โดยค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.87 (SD = 0.48) และลำดับ
 สุดท้าย ปริญญาตรี โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.86 (SD = 0.59) ตามลำดับ

ตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจ
ของประชาชนต่อการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลเขาสามลิบ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	5	4.128	.826	3.663**	0.003
ภายในกลุ่ม	361	81.367	.225	.225	
รวม	366	85.495			

**p ≤ .01

จากตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง
ของความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การ
ส่วนตำบลเขาสามลิบ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า
ประชาชนที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะด้านโครงสร้าง
พื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลิบ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว แตกต่างกัน
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

และได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ด้วยวิธีของ LSD
ได้ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 17

ตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจต่อการบริการ
สาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลิบ
อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ระดับการศึกษา					
		ประถมต้น (ป. 4)	ประถมปลาย (ป. 6)	มัธยมศึกษา ตอนต้น (ม. 3)	มัธยมศึกษา ตอนปลาย (ม. 6)	อนุปริญญา (ปวส.) ปริญญาตรี	
ประถมต้น (ป. 4)	3.96		0.03	-0.20*	0.09	-0.15	0.10
ประถมปลาย (ป. 6)	3.93			-0.24*	0.05	-0.18	0.07
มัธยมศึกษาตอนต้น (ม. 3)	4.16				0.29*	0.05	0.31*
มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม. 6)	3.87					0.24*	0.02
อนุปริญญา (ปวส.)	4.11						0.25
ปริญญาตรี	3.86						

เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีทดสอบของ LSD พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลือ อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดสระแก้ว แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จำนวน 5 คู่ ได้แก่

1. ประชาชนที่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา (ป. 4) มีความพึงพอใจต่อการบริการ สาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลือ น้อยกว่า ประชาชน ที่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (ม. 3)
 2. ประชาชนที่จบการศึกษาระดับประถมศึกษาตอนปลาย (ป. 6) มีความพึงพอใจ ต่อการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลือ น้อยกว่า ประชาชนที่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (ม. 3)
 3. ประชาชนที่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (ม. 3) มีความพึงพอใจ ต่อการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลือ มากกว่า ประชาชนที่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (ม. 6)/ ปวช.
 4. ประชาชนที่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (ม. 3) มีความพึงพอใจ ต่อการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลือ มากกว่า ประชาชนที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี
 5. ประชาชนที่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (ม. 6) มีความพึงพอใจ ต่อการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลือ มากกว่า ประชาชนที่จบการศึกษาระดับอนุปริญญา (ปวส.)
- สมมติฐานที่ 5 ประชาชนที่ได้รับบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน ที่มีอาชีพ ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลเขาสามลือ อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดสระแก้ว แตกต่างกัน

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการ
 สาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลิบ อำเภอ
 เขาค้อ จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	(\bar{X})	SD
เกษตรกร	3.95	0.51
รับจ้างทั่วไป	4.05	0.41
ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว	4.13	0.40
รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	3.70	0.69
ทำงานบริษัทเอกชน	3.93	0.42
นักเรียน/ นักศึกษา	3.94	0.60

จากตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจต่อการ
 บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลิบ อำเภอเขาค้อ
 จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามอาชีพ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว มีระดับ
 ความพึงพอใจ มากที่สุด โดยค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.13 (SD = 0.40) อาชีพรับจ้างทั่วไป โดยมีค่าเฉลี่ย
 4.05 (SD = 0.41) อาชีพเกษตรกร โดยค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.95 (SD = 0.51) นักเรียน/ นักศึกษา
 โดยค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.94 (SD = 0.60) อาชีพทำงานบริษัทเอกชน โดยค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.93
 (SD = 0.42) และลำดับสุดท้าย อาชีพรับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ โดยค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.70 (SD = 0.69)
 ตามลำดับ

ตารางที่ 19 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจ
 ของประชาชนต่อการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหาร
 ส่วนตำบลเขาสามลิบ อำเภอเขาค้อ จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	5	2.107	.421	1.824	.107
ภายในกลุ่ม	361	83.388	.231		
รวม	366	85.495			

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 19 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การส่วนตำบลเขาสามสิบ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามอาชีพ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพ ที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามสิบ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 6 ประชาชนที่ได้รับบริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามสิบ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว แตกต่างกัน

ตารางที่ 20 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของประชาชนต่อการบริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามสิบ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	(\bar{X})	SD
ไม่เกิน 5,000 บาท	3.88	0.45
5,001-10,000 บาท	3.97	0.51
10,001-15,000 บาท	4.04	0.50
15,001-20,000 บาท	4.06	0.40
ตั้งแต่ 20,000 บาทขึ้นไป	3.98	0.56

จากตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามสิบ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว จำแนกรายได้ต่อเดือน พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ ตั้งแต่ 15,001-20,000 บาท มีระดับความพึงพอใจ มากที่สุด โดยค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.06 (SD = 0.40) ลำดับรองลงมา รายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 10,001-15,000 บาท โดยค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.04 (SD = 0.50) ตั้งแต่ 20,000 บาทขึ้นไป โดยค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.98 (SD = 0.56) ตั้งแต่ 5,001 ถึง 10,000 บาท โดยค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.97 (SD = 0.51) และลำดับสุดท้ายรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท โดยค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.88 (SD = 0.45) ตามลำดับ

ตารางที่ 21 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลิบ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	4	1.412	.353	1.520	.196
ภายในกลุ่ม	362	84.082	.232		
รวม	366	85.495			

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 21 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลิบ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษา ที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลิบ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ไม่แตกต่างกัน สมมติฐานที่ 7 ประชาชนที่ได้รับบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน ที่มีพื้นที่อยู่อาศัยต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลิบ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว แตกต่างกัน

ตารางที่ 22 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของประชาชนต่อการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลิบ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามพื้นที่อยู่อาศัย

พื้นที่อยู่อาศัย	(\bar{X})	SD
1. โซนที่ 1 บริเวณพื้นที่ใกล้ อบต. เขาสามลิบ	4.09	0.41
2. โซนที่ 2 บริเวณพื้นที่ ใกล้ อำเภอวังน้ำเย็น	3.89	0.49
3. โซนที่ 3 บริเวณพื้นที่ ใกล้ อำเภอเมือง	3.86	0.58

จากตารางที่ 22 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลิบ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว

จำแนกรายพื้นที่อยู่อาศัย พบว่า ประชาชนที่พื้นที่อยู่อาศัย โซนที่ 1 บริเวณพื้นที่ใกล้
 อบต. เขาสามสิบ มีความพึงพอใจมากที่สุด โดยค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.09 (SD = 0.41) ลำดับรองลงมา
 พื้นที่อยู่อาศัย โซนที่ 2 บริเวณพื้นที่ใกล้ อำเภอวังน้ำเย็น เท่ากับ 3.89 (SD = 0.49) และลำดับสุดท้าย
 พื้นที่อยู่อาศัย โซนที่ 3 บริเวณพื้นที่ใกล้ อำเภอเมือง โดยค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.89 (SD = 0.49)
 ตามลำดับ

ตารางที่ 23 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจ
 ของประชาชนต่อการบริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหาร
 ส่วนตำบลเขาสามสิบ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามพื้นที่อยู่อาศัย

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	2	3.955	1.977	8.827**	.000
ภายในกลุ่ม	364	81.540	0.224		
รวม	366	85.495			

** $p \leq .01$

จากตารางที่ 23 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง
 ของความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การ
 ส่วนตำบลเขาสามสิบ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามพื้นที่อยู่อาศัย พบว่า ประชาชน
 ที่มีพื้นที่อยู่อาศัยต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐาน
 ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามสิบ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว แตกต่างกัน
 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

และได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
 ของประชาชนต่อการบริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบล
 เขาสามสิบ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามพื้นที่อยู่อาศัย ได้ผลการวิเคราะห์
 ดังตารางที่ 24

ตารางที่ 24 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจต่อการบริการ
 สาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลิบ
 อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามพื้นที่อยู่อาศัย

พื้นที่อยู่อาศัย	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	พื้นที่อยู่อาศัย		
		โซนที่ 1	โซนที่ 2	โซนที่ 3
1. โซนที่ 1	4.09		0.20*	0.23*
2. โซนที่ 2	3.89			0.20*
3. โซนที่ 3	3.86			

เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีทดสอบของ LSD พบว่า ประชาชนที่มีพื้นที่อยู่อาศัย แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลิบแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จำนวน 3 คู่ ได้แก่

1. ประชาชนที่มีพื้นที่อยู่อาศัย โซนที่ 1 บริเวณพื้นที่ใกล้ อบต. เขาสามลิบ มีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลิบ มากกว่าประชาชนที่มีพื้นที่อยู่อาศัย โซนที่ 2 บริเวณพื้นที่ใกล้ อำเภอวังน้ำเย็น

2. ประชาชนที่มีพื้นที่อยู่อาศัย โซนที่ 1 บริเวณพื้นที่ใกล้ อบต. เขาสามลิบ มีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลิบ มากกว่าประชาชนที่มีพื้นที่อยู่อาศัย โซนที่ 3 บริเวณพื้นที่ใกล้ อำเภอเมือง

3. ประชาชนที่มีพื้นที่อยู่อาศัย โซนที่ 2 บริเวณพื้นที่ใกล้ อำเภอวังน้ำเย็น มีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลิบ มากกว่าประชาชนที่มีพื้นที่อยู่อาศัย โซนที่ 3 บริเวณพื้นที่ใกล้ อำเภอเมือง

สมมติฐานที่ 8 ประชาชนที่ได้รับบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน ที่มีระยะเวลาอยู่อาศัยต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลิบ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว แตกต่างกัน

ตารางที่ 25 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลึง อำเภอลำลูกกา จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามระยะเวลาที่อยู่อาศัย

ระยะเวลาที่อยู่อาศัยในพื้นที่	(\bar{X})	SD
1. อยู่อาศัย ต่ำกว่า 6 ปี	3.99	0.38
2. อยู่อาศัย 6-10 ปี	3.87	0.34
3. อยู่อาศัยมากกว่า 10 ปี	3.99	0.49

จากตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจ ต่อการบริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลึง อำเภอลำลูกกา จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามระยะเวลาที่อยู่อาศัย พบว่า ประชาชนที่มีระยะเวลา ที่อยู่อาศัย ต่ำกว่า 6 ปี มีความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.99 (SD = 0.38) ลำดับ รองลงมา ประชาชนที่มีระยะเวลาที่อยู่อาศัยมากกว่า 10 ปี โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.99 (SD = 0.49) และลำดับสุดท้ายประชาชนที่มีระยะเวลาที่อยู่อาศัย 6 -10 ปี โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.87 (SD = 0.34) ตามลำดับ

ตารางที่ 26 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการบริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลเขาสามลึง อำเภอลำลูกกา จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามระยะเวลา ที่อยู่อาศัย

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	2	.238	.119	0.507	0.603
ภายในกลุ่ม	364	85.257	.234		
รวม	366	85.495			

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 26 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง ของความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การ

ส่วนตำบลเขาสามลึบ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว จำแนกระยะเวลาที่อยู่อาศัย พบว่า
 ประชาชนที่มีระยะเวลาที่อยู่อาศัย ที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะด้าน โครงสร้าง
 พื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลึบ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ไม่แตกต่างกัน
 เมื่อทำการทดสอบสมมติฐานครบตามที่ระบุไว้ในบทนำแล้ว ผู้วิจัยอาจจะมีตาราง
 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน เพื่อให้ผู้อ่านเข้าใจและจดจำได้ง่าย

ตารางที่ 27 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. ประชาชนที่ได้รับการบริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลึบ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้วต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
2. ประชาชนที่ได้รับการบริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะ ด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลึบ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้วต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
3. ประชาชนที่ได้รับการบริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะ ด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลึบ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้วต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
4. ประชาชนที่ได้รับการบริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะ ด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลึบ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้วต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
5. ประชาชนที่ได้รับการบริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะ ด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลึบ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้วต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน

ตารางที่ 27 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
<p>6. ประชาชนที่ได้รับการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานที่มีรายได้อ่อนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลือ อำเภอเขาค้อ จังหวัดสระแก้วต่างกัน</p>	<p>ปฏิเสธสมมติฐาน</p>
<p>7. ประชาชนที่ได้รับการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานที่มีพื้นที่อยู่อาศัยต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลือ อำเภอเขาค้อ จังหวัดสระแก้วต่างกัน</p>	<p>ยอมรับสมมติฐาน</p>
<p>8. ประชาชนที่ได้รับการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานที่มีระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลือ อำเภอเขาค้อ จังหวัดสระแก้วต่างกัน</p>	<p>ปฏิเสธสมมติฐาน</p>

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลิบอำเภอเขาลงกรณ์ จังหวัดสระแก้วมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลิบ อำเภอเขาลงกรณ์ จังหวัดสระแก้ว และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลิบ อำเภอเขาลงกรณ์ จังหวัดสระแก้วโดยจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน พื้นที่อยู่อาศัย และระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่ กลุ่มตัวอย่างคือประชากรที่อาศัยอยู่ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลิบ จำนวน 367 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive) คือ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียงวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลิบ อำเภอเขาลงกรณ์ จังหวัดสระแก้ว โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) โดยนำเสนอในรูปแบบของการแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) และเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลิบ ด้วยสถิติอนุมาน (Inferential statistics) ได้แก่ t-test สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่ม และใช้สถิติ One-way ANOVA สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มีตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป เมื่อพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยทำการทดสอบหาความแตกต่างรายคู่ โดยใช้วิธีของ LSD (Least significant difference test)

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลิบ อำเภอเขาลงกรณ์ จังหวัดสระแก้ว พบว่า ส่วนใหญ่เป็นชายอายุระหว่าง 40-49 ปี มีสถานภาพสมรส

จบการศึกษาประถมต้น (ป.4) ประกอบอาชีพเกษตรกร มีรายได้ต่อเดือน ตั้งแต่ 5,001-10,000 บาท อาศัยอยู่ในโซนที่ 1 บริเวณพื้นที่ใกล้ องค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลิบ ได้แก่ หมู่ที่ 3 บ้านคลองลิบสาม หมู่ที่ 4 บ้านเขาสามลิบ หมู่ที่ 7 บ้านหนองโกวิท หมู่ที่ 9 บ้านโคกมะกอก หมู่ที่ 12 บ้านสุขสำราญ และหมู่ที่ 13 บ้านจัดสรร ซึ่งอาศัยนานเกินกว่า 10 ปี

2. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลิบ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลิบ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลิบ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ด้านถนน เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา คือ ด้านไฟฟ้า สาธารณะ และลำดับสุดท้ายคือ ด้านประปา เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า

2.1 ด้านถนน พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่าง มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการ สาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลิบ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ด้านถนน ภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ของความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการบริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ด้านถนน พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจ ถนนที่ อบต.เขาสามลิบ ได้ดำเนินการก่อสร้าง ประชาชนสามารถใช้งานได้ตลอด ทั้งปี อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ถนนที่ อบต. เขาสามลิบ ได้ดำเนินการก่อสร้างในพื้นที่ ประชาชนสามารถสัญจรไปมาได้สะดวก และปลอดภัยอยู่เสมอ และลำดับสุดท้ายคือ ระยะเวลาในการก่อสร้างถนน และทางสัญจรอื่น ๆ เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดในป้าย ประชาสัมพันธ์โครงการชั่วคราว

2.2 ด้านไฟฟ้าสาธารณะพบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจ ต่อการบริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลิบ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ของความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ด้านไฟฟ้า สาธารณะ พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ อบต. เขาสามลิบได้ดำเนินการ ประสานงานกับการไฟฟ้าสระแก้วในการขยายเขตไฟฟ้าที่ใช้ในครัวเรือน ครอบคลุมทุกพื้นที่ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ อบต.เขาสามลิบ มีความรวดเร็วในการประสานงานกับการไฟฟ้า สระแก้ว เมื่อกระแสไฟฟ้าขัดข้อง เช่น กระแสไฟฟ้าตก หรือ ไฟฟ้าดับเป็นต้น อย่างรวดเร็ว และลำดับสุดท้าย คือ อบต.เขาสามลิบ ซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะรายทางที่ชำรุด อย่างสม่ำเสมอ

2.3 ด้านประปา ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการ สาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลิบ อำเภอเขาคกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ของความพึงพอใจของประชาชน ต่อการบริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ด้านประปา พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจ อบต. เขาสามลิบ ด้านดำเนินการแก้ไข ปัญหาของคณะกรรมการระบบประปา หมู่บ้าน เช่น แก้ไขระบบน้ำประปา ชักข้อง เป็นต้น อย่างทันทั่วทั้งที่อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ การขยายเขตประปาในพื้นที่ตำบลเขาสามลิบ สามารถสนองตอบความต้องการใช้น้ำ ของประชาชนในพื้นที่และลำดับสุดท้ายคือ ระบบน้ำประปา มีความสะอาดไม่มีสี ไม่มีกลิ่น สามารถใช้อุปโภคบริโภคได้

3. เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะด้าน โครงสร้าง พื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลิบ อำเภอเขาคกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว โดยพบว่า

3.1 เพศ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะ ด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลิบ อำเภอเขาคกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ไม่แตกต่างกัน

3.2 อายุ พบว่า ประชาชนที่มีอายุที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะ ด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลิบ อำเภอเขาคกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ไม่แตกต่างกัน

3.3 สถานภาพสมรส พบว่า ประชาชนที่มีสถานภาพสมรสที่ต่างกัน มีความพึงพอใจ ต่อการบริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลิบ อำเภอเขาคกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ไม่แตกต่างกัน

3.4 ระดับการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความพึงพอใจ ต่อการบริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลิบ อำเภอเขาคกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3.5 อาชีพ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพ ที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการ สาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลิบ อำเภอเขาคกรรจ์ จังหวัด สระแก้ว ไม่แตกต่างกัน

3.6 รายได้ต่อเดือน พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษา ที่ต่างกัน มีความพึงพอใจ ต่อการบริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลิบ อำเภอเขาคกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ไม่แตกต่างกัน

3.7 พื้นที่อยู่อาศัย พบว่า ประชาชนที่มีพื้นที่อยู่อาศัยต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การส่วนตำบลเขาสามลิบ อำเภอเขาลงกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3.8 ระยะเวลาที่อยู่อาศัย พบว่า ประชาชนที่มีระยะเวลาที่อยู่อาศัย ที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การส่วนตำบลเขาสามลิบ อำเภอเขาลงกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลิบ อำเภอเขาลงกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ได้ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลิบ อำเภอเขาลงกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว และศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลิบ อำเภอเขาลงกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว โดยจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ที่อยู่อาศัย และระยะเวลาที่อยู่อาศัยในพื้นที่ ผู้วิจัยสามารถนำผลการศึกษามาอภิปรายผลดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลิบ อำเภอเขาลงกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ในภาพรวม อยู่ในระดับมากสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปาริชาติ บุรณศิริ (2550) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลหอมเกร็ด อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลหอมเกร็ด อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม โดยรวมอยู่ในระดับมากอย่างไรก็ตามผลการศึกษากลับแตกต่างจากงานวิจัยของ จันจิรา จิตจง (2552) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนบางบัวทอง พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนบางบัวทอง ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง อีกทั้งยังแตกต่างกับผลการวิจัยของ ร่มเกล้า ชีเชิญ (2552) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดให้บริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ของเทศบาลตำบลบางแพ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลบางแพ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดให้บริการ

สาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลบางแพ อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า

1.1 ด้านถนน พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามสิบ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ กิตติรัช อิมวัฒน์กุล (2553) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านถนนอยู่ในระดับ “มาก”

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ของความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านถนน ผลการศึกษาพบว่า ถนนที่ อบต. เขาสามสิบ ได้ดำเนินการก่อสร้าง ประชาชนสามารถใช้งานได้ตลอดทั้งปี อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ถนนที่ อบต. เขาสามสิบ ได้ดำเนินการก่อสร้างในพื้นที่ ประชาชนสามารถสัญจรไปมาได้อย่างสะดวก และปลอดภัยอยู่เสมอ และลำดับสุดท้ายคือ ระยะเวลาในการก่อสร้างถนน และทางสัญจรอื่น ๆ เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดในป้ายประชาสัมพันธ์ โครงการชั่วคราว ซึ่งสอดคล้องกับ นโยบายการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามสิบ (องค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามสิบ, 2558) ข้อ 1 สร้างและบำรุงรักษาถนนทุกสาย ทั้งเส้นทางสายหลักและทางเชื่อมระหว่างหมู่บ้าน โดยจะปรับปรุงให้เป็นถนนที่ได้มาตรฐาน ประชาชนสามารถใช้ประโยชน์ได้ตลอดปี

1.2 ด้านไฟฟ้าสาธารณะ พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามสิบ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ภาพรวม อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ กิตติรัช อิมวัฒน์กุล (2553) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ประชาชนที่มีความพึงพอใจด้านไฟฟ้าแสงสว่างอยู่ในระดับ “มาก”

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อของความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านไฟฟ้าสาธารณะ พบว่า อบต. เขาสามสิบ ได้ดำเนินการประสานงานกับการไฟฟ้าสระแก้ว ในการขยายเขตไฟฟ้าที่ใช้ในครัวเรือน ครอบคลุมทุกพื้นที่ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ อบต. เขาสามสิบ มีความรวดเร็วในการประสานงานกับการไฟฟ้าสระแก้ว เมื่อกระแสไฟฟ้าขัดข้อง เช่น กระแสไฟฟ้าตก หรือไฟฟ้ดับ เป็นต้น อย่างรวดเร็ว และลำดับสุดท้ายคือ อบต. เขาสามสิบ ซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะรายทางที่ชำรุด อย่างสม่ำเสมอสอดคล้องกับ

นโยบายการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลิบ (องค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลิบ, 2558) ข้อ 4 เรื่องการขยายเขตระบบจำหน่าย ตามสภาพพื้นที่ให้ครอบคลุมและทั่วถึง และสอดคล้องกับพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 หมวด 2 การกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะ มาตรา 16 (5) การสาธารณูปการ

1.3 ด้านประปาพบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลิบ อำเภอเขาคกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สาริต วยลุม (2558) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลฝักชะ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านประปา อยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อของความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านประปา พบว่า อบต. เขาสามลิบ ด้านดำเนินการแก้ไข ปัญหาของคณะกรรมการระบบประปาหมู่บ้าน เช่น แก้ไขระบบน้ำประปา ขัดข้อง เป็นต้น อย่างทันทั่วถึงอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ การขยายเขตประปาในพื้นที่ตำบลเขาสามลิบ สามารถสนองตอบความต้องการใช้น้ำของประชาชนในพื้นที่และลำดับสุดท้ายคือ ระบบน้ำประปามีความสะอาดไม่มีสี ไม่มีกลิ่นสามารถใช้อุปโภคบริโภคได้ ซึ่งสอดคล้องกับ นโยบายการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลิบ (องค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลิบ, 2558) ข้อ 2 เรื่องการสร้างและปรับปรุงระบบน้ำประปาหมู่บ้านให้ครอบคลุมทั้งตำบล โดยสร้างระบบประปาที่อ่างเก็บน้ำเขาสามลิบพร้อมวางระบบท่อส่งน้ำให้กับหมู่บ้านที่ต้องการ การขยายเขตระบบประปา ก่อสร้างและปรับปรุงประปาหมู่บ้าน สนับสนุนการดำเนินงานของคณะกรรมการบริหารระบบประปาหมู่บ้าน และสอดคล้องกับ พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 หมวด 2 การกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะ มาตรา 16(4) การสาธารณูปโภคและการก่อสร้างอื่น ๆ

2. เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลิบ อำเภอเขาคกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน พื้นที่อยู่อาศัย ระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่ โดยพบว่า

2.1 เพศ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลิบ อำเภอเขาคกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ร่มเกล้า ชีเชิญ (2552) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจ

ของประชาชนต่อการจัดให้บริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ของเทศบาลตำบลบางแพ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มี เพศ แตกต่างกันไปไม่ทำให้ ความพึงพอใจต่างกัน

2.2 อายุ พบว่า ประชาชนที่มีอายุที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะ ด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การส่วนตำบลเขาสามสิบ อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดสระแก้ว ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ จันจิรา จิตจง (2552) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนบางบัวทอง ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ไม่ทำให้ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ สาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนบางบัวทอง แตกต่างกันได้แก่ อายุ อย่างไรก็ตามผลการศึกษากลับแตกต่างจากงานวิจัยของ ร่มเกล้า ชีเชิญ (2552) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดให้บริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ของเทศบาล ตำบลบางแพ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ทำให้ความพึงพอใจ ของประชาชนต่างกัน คือ อายุ

2.3 สถานภาพสมรส พบว่า ประชาชนที่มีสถานภาพสมรสที่ต่างกัน มีความพึงพอใจ ต่อการบริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การส่วนตำบลเขาสามสิบ อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดสระแก้ว ไม่แตกต่างกัน ผลการศึกษาขัดแย้งกับงานวิจัยของ สาธิต วายลม (2558) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบล ผักชะ พบว่า ประชาชนที่มี สถานภาพการสมรส แตกต่างกันไป มีความพึงพอใจต่อการบริการด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลผักชะ แตกต่างกันไป

2.4 ระดับการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความพึงพอใจ ต่อการบริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การส่วนตำบลเขาสามสิบ อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดสระแก้ว แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สอดคล้องกับงานวิจัยของ สาธิต วายลม (2558) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลผักชะ พบว่า ประชาชนที่มี ระดับการศึกษา แตกต่างกันไป มีความพึงพอใจต่อการบริการด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลผักชะ แตกต่างกันไป

2.5 อาชีพ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพ ที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการ สาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การส่วนตำบลเขาสามสิบ อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัด สระแก้ว ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สาธิต วายลม (2558) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการบริการด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลผักชะ

ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลฝักะ ไม่แตกต่างกัน

2.6 รายได้ต่อเดือน พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษา ที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามสิบ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปาริชาติ บุรณศิริ (2550) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลหอมเกร็ด อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลหอมเกร็ด อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ไม่แตกต่างกัน เมื่อจำแนกตาม รายได้ต่อเดือน

2.7 พื้นที่อยู่อาศัย พบว่า ประชาชนที่มีพื้นที่อยู่อาศัยต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามสิบ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สอดคล้องกับงานวิจัยของ วาทีศต์ เรียมริมมะดัน (2556) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจที่มีต่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา พบว่า พื้นที่อยู่อาศัยมีผลต่อความพึงพอใจด้านถนน ด้านน้ำประปา ด้านไฟฟ้าสาธารณะ

2.8 ระยะเวลาที่อยู่อาศัย พบว่า ประชาชนที่มีระยะเวลาที่อยู่อาศัย ที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามสิบ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ร่มเกล้า ชี้อิณู (2552) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลบางแพ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีระยะเวลาที่อยู่อาศัยในพื้นที่ แตกต่างกัน ไม่ทำให้ความพึงพอใจต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

การกำหนดข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งนี้แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้ประโยชน์ และ ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

จากผลการศึกษาพบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามสิบ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว อยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหาค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐานของ องค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามสิบ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ด้านถนน เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ ด้าน ไฟฟ้า สาธารณะ และลำดับสุดท้ายคือ ด้านประปา เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า

1.1 ด้านประปา พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามสิบ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ด้าน ประปา มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เมื่อเทียบกับระดับความพึงพอใจด้านอื่น ๆ และเมื่อพิจารณาในประเด็น ในด้านนี้ พบว่า ระบบน้ำประปา มีความสะอาดไม่มีสี ไม่มีกลิ่นสามารถใช้อุปโภคบริโภคได้ เป็นประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านนี้ ดังนั้น ผู้วิจัยสามารถกำหนด ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ ดังนี้

1.1.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1.1.1 กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ควรมีการประสานงานระหว่าง หน่วยงาน เช่น กรมทรัพยากรน้ำบาดาล กรมทรัพยากรน้ำ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม เพื่อจัดทำคู่มือการบริหารจัดการและการบำรุงรักษาประปาชนบท และมีการจัด อบรมถ่ายทอดเทคโนโลยีการพัฒนา การซ่อมบำรุงรักษาระบบประปาให้แก่ องค์การปกครอง ส่วนท้องถิ่น เพราะในการก่อสร้างระบบประปาส่วนใหญ่ใช้แบบของกรมทรัพยากรน้ำบาดาล กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เนื่องจากคู่มือที่มีอยู่ในปัจจุบันเป็นคู่มือที่จัดทำขึ้น ตั้งแต่ พ.ศ. 2551 จึงควรมีการปรับปรุงคู่มือและในคู่มือควรมีการรวบรวมปัญหาที่เกิดขึ้น และแนวทางในการแก้ไข ระบบประปาหมู่บ้าน

1.1.2 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1.1.2.1 องค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามสิบ ควรสนับสนุนการจัดทำคู่มือ การบริหารจัดการและการบำรุงรักษาประปาชนบทที่กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ดำเนินการจัดทำ พร้อมรวบรวมปัญหาที่เกิดขึ้นในพื้นที่ รายงานให้ผู้บริหารองค์การบริหาร ส่วนตำบลเขาสามสิบ ตลอดจนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งหน่วยระดับต่าง คือ คณะกรรมการหมู่บ้าน เป็นต้น และหน่วยงานระดับบน คือ กรมการปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นต้น

1.2 ด้านไฟฟ้าสาธารณะ พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการ สาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามสิบ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ด้าน ไฟฟ้าสาธารณะ มีค่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับที่สอง เมื่อเทียบกับระดับ ความพึงพอใจด้านอื่น ๆ และเมื่อพิจารณาประเด็นในด้านนี้พบว่า อบต.เขาสามสิบ ซ่อมแซมไฟฟ้า

สาธารณะรยทงทที่ซำรุดอยงสมำเสมอ ตมถำค้บเป็นประเด้นที่มีค้ำเหลี่ยของความพึงพอใจ น้อยที่สุดในด้านนี้ ดังนั้น ผู้วิจัยสมรถกำหนดข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ ดังนี้

1.2.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.2.1.1 กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ควรมีการทำข้อตกลงทำบันทึกความเข้าใจ (MOU) กับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เพื่อให้การซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะที่ชำรุดขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลึบ เกิดความคล่องตัว เพราะในปัจจุบันการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะรยทงต้องแจ้งประสานงนกับกรไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสระแก้ว เนื่องจกดวงโคมและอุปกรณ์ไฟฟ้าเป็นขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลึบ แต่กระแสไฟฟ้าเป็นของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสระแก้ว ในการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะรยทงที่ชำรุดนั้นจึงต้องประสานงนกับกรไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสระแก้ว

1.2.2 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1.2.2.1 องค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลึบ ควรส่งเสริมสนับสนุนให้มีกรทำบันทึกข้อตกลง (MOU) กับกรไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสระแก้ว เพื่อให้กรดำเนินงนซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะที่ชำรุดในองค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลึบ เกิดความรวดเร็วและคล่องตัวมากขึ้น

1.3 ด้านถนน พบว่า ประชาชน มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลึบ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ด้านถนน มีค้ำเหลี่ยเป็นอันดับหนึ่ง เมื่อเทียบกับระดับความพึงพอใจด้านอื่น ๆ และ เมื่อพิจารณาประเด้นในด้านนี้พบว่า ระยะเวลาในการก่อสร้างถนน และทงสัญจรอื่น ๆ เป็นไปตมระยะเวลาที่กำหนดในปียประชาสัมพันธ์โครงการชั่วคราวเป็นประเด้นที่มีค้ำเหลี่ยของความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านนี้ ดังนั้น ผู้วิจัยสมรถกำหนดข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ ดังนี้

1.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.3.1.1 กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ควรออกมาตรการเกี่ยวกับกรดำเนินการ เรื่อง กรกำหนดระยะเวลาในการทำงานด้านงนถนน ให้เป็นมาตรฐานในการตรวจมาตรฐานในการทำงาน ของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อเป็นแนวทงให้้องค์การบริหารส่วนท้องถิ่นดำเนินการภยในระยะเวลาที่กำหนด

1.3.2 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1.3.2.1 องค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลึบ การนำมาตรฐานดำเนินการ

เรื่องการกำหนดระยะเวลาในการทำงานด้านงานถนน มาปฏิบัติ

2. เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามสิบ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว พบว่า

2.1 ระดับการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามสิบ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว แตกต่างกัน ดังนั้น ผู้วิจัยสามารถกำหนดข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ ดังนี้

2.1.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

2.1.1.1 องค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามสิบ ควรกำหนดนโยบายในการพัฒนาการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน ผ่านการสำรวจความพึงพอใจและความต้องการของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามสิบ เกี่ยวกับการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน โดยเฉพาะในประชาชนที่มีแนวโน้มความพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำ คือ ประชาชนผู้มีการศึกษาอยู่ในระดับ (จบการศึกษาสูงสุดในระดับประถมศึกษาตอนต้น) และประชาชนผู้มีการศึกษาระดับสูง (จบการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี) เพื่อให้ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามสิบมีความพึงพอใจ ในการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน อีกทั้งองค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามสิบยังสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนด้านการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน ได้ตรงตามความต้องการของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามสิบ อีกด้วย

2.2.2 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

2.2.2.1 สำนักปลัดและกองช่าง นำนโยบายมาปฏิบัติโดยสำนักปลัดมอบหมายให้นักวิเคราะห์นโยบายและแผน ดำเนินการจัดทำแผนงานและกำหนดระยะเวลาในการดำเนินงาน โดยให้กองช่างดำเนินการทำแบบสอบถามเพื่อสอบถามความคิดเห็นและความต้องการของประชาชนพร้อมสังเกตการณ์พฤติกรรม เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล นำมาสรุปผลการประเมินความพึงพอใจและความต้องการของประชาชน และรายงานผู้บริหารทราบ เพื่อผู้บริหารจะได้นำไปเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายในการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน และกองช่างเมื่อทราบปัญหาก็นำมาปรับปรุงในการปฏิบัติงาน

2.2 พื้นที่อยู่อาศัย พบว่า ประชาชนที่มีพื้นที่อยู่อาศัยต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามสิบ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว แตกต่างกัน ดังนั้น ผู้วิจัยสามารถกำหนดข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย และข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ ดังนี้

2.1.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

2.1.1.1 กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นออกมาตรการในกำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับ เรื่อง งบประมาณด้าน โครงสร้างพื้นฐานให้ทุกพื้นที่โดยให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกัน เพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการด้าน โครงสร้างพื้นฐานอย่างเท่าเทียมกันทุกพื้นที่

2.2.2 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

2.2.2.1 องค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามสิบ นำมาตรฐานการ เกี่ยวกับ เรื่องงบประมาณด้าน โครงสร้างพื้นฐานทุกพื้นที่โดยให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกัน เพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการด้าน โครงสร้างพื้นฐานอย่างเท่าเทียมกันทุกพื้นที่ มาปฏิบัติ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. วิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ ด้านโครงสร้างพื้นฐานเท่านั้น แต่การบริการสาธารณะยังมีด้านอื่น ๆ อีกหลายด้าน ดังนั้น ควรมีการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะด้านอื่น ๆ ด้วย เช่น ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน/ สังคมและรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริการจัดการและอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น เป็นต้น เพื่อจะได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามสิบครอบคลุมทุกด้านและจะทำให้รับทราบปัญหาเกี่ยวกับการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามสิบ ในการนำมาซึ่งการแก้ไขและปรับปรุง การดำเนินงานให้ตรงกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริงจะสามารถนำไปเป็นฐานข้อมูล ในการกำหนดนโยบาย แนวทางการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลดียิ่งขึ้น

2. การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดตัวแปรอิสระเฉพาะตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับข้อมูล ส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน พื้นที่อยู่อาศัย และระยะเวลาที่อยู่อาศัยในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามสิบเท่านั้น ดังนั้น ควรมีการกำหนดตัวแปรอิสระเพิ่มเติม โดยนำเอาตัวแปรอื่น ๆ มาใช้ในการวิจัย โดยเฉพาะ ปัจจัยสาเหตุ ของความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐาน เช่น ทักษะจิตต่อการบริการ สาธารณะของประชาชนผู้รับบริการ ความคาดหวังของประชาชนต่อการได้รับบริการ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน เป็นต้น เพื่อให้ทราบสาเหตุหรือปัจจัยอะไร ที่ส่งผลความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการบริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐานอันส่งผลดีต่อการปรับปรุงพัฒนา การดำเนินงานด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามสิบอย่างยั่งยืน

บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. (2558, 21 พฤศจิกายน). ข้อมูลจำนวนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. เข้าถึงได้จาก <http://www.dla.go.th/work/abt/>
- กัมปนาท แก้วเพชร. (2548). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการสถานีตำรวจภูธรอำเภอหนองวัวซอ จังหวัดอุดรธานี. สารนิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาสังคมสงเคราะห์, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- การุณย์ คล้ายคลึง. (2550). ปัญหาการซับซ้อนของอำนาจหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสุเทพ จังหวัดเชียงใหม่. ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- กิตติธัช อิ่มวัฒนกุล. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา. โครงงานวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา, คณะวิศวกรรมศาสตร์, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- คณะกรรมการพัฒนาชนบทแห่งชาติ ศูนย์ข้อมูลเพื่อการพัฒนาชนบท.(2558). ข้อมูลพื้นฐานพัฒนาชุมชนอำเภอเขาค้อ จังหวัดสระแก้ว. กรุงเทพฯ: กระทรวงมหาดไทย.
- จันจิรา จิตจง. (2552). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบัวทอง. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชัยสิทธิ์ เจริญมีประเสริฐ. (2544). สถิติเพื่อนักบริหาร. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชานันท์ ถ้ำคู่. (2545). ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการบริหารงานของโรงเรียนเลิศหล้า. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- ดิษฐพล กอหรั่งกุล. (2546). ประสิทธิภาพโครงการก่อสร้างด้านโครงสร้างพื้นฐานตามแผนการกระจายอำนาจของรัฐ: กรณีศึกษาเทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ปภานวิน ศิริรวม. (2555). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล บางสมบุรณ์ อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก. งานนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารงานยุติธรรมและสังคม, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ประสพผล สุขเกษม. (2555). การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงาน ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ของกองช่างเทศบาลตำบลท่าศาลา อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัด ลพบุรี. วิทยานิพนธ์วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา, คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยี, วิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.

ปาริชาติ บุรณศิริ. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลหอมเกร็ด อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม. งานนิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

แผนยุทธศาสตร์จังหวัดสระแก้ว. (2556). ยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดสระแก้ว (พ.ศ. 2557-2560). เข้าถึงได้จาก <http://www.sakaeo.go.th/websakaeo/roadmap.php>

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542. (2542, 17 พฤศจิกายน). ราชกิจจานุเบกษา. หน้า 48-66.

พระราชบัญญัติสภาพตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537. (2537, 2 ธันวาคม), ราชกิจจานุเบกษา. หน้า 1-29.

พิเชษฐ สุกสรรัตน์. (2548). ความคาดหวังจากการปฏิรูประบบราชการของข้าราชการกรมส่งเสริม การปกครองท้องถิ่น ในจังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการเมืองและการปกครอง, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

มานิตย์ พูลมะเริง. (2555). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนงาม อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม. การค้นคว้าอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548. (2548, 17 ตุลาคม). ราชกิจจานุเบกษา. หน้า 46-57.

ร่มเกล้า ชีเชิญ. (2552). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ของเทศบาลตำบลบางแห อำเภอบางแห จังหวัดราชบุรี. งานนิพนธ์ รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542*. กรุงเทพฯ: นานมีบุคส์.
- วราพรรณ สันทัสนะโชค. (2540). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน): ศึกษาเฉพาะกรณี สาขาพญาไท กรุงเทพมหานคร*. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วัชรินทร์ บรรดาศักดิ์. (2548). *ความหวังของประชาชนต่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานในชุมชนเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- วาทีตต์ เรียมริมมะดัน. (2556). *ความพึงพอใจที่มีต่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา*. วิทยานิพนธ์วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค, สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา, คณะวิศวกรรมศาสตร์, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา. (2557). *การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามสิบ*. สระแก้ว: องค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามสิบ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว.
- สมิต สัมภูกร. (2546). *การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ คณะวิชาการบริหารธุรกิจ การจัดการธุรกิจท่องเที่ยว*. กรุงเทพฯ: สายธาร
- สถาบันวิจัยใหม่ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2550). *วิถีใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: รายงานวิจัยคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมจิตต์ วงศ์อินทร์. (2545). *ผลกระทบที่มีต่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและบริการทางสังคม อันเนื่องมาจากปัญหาการเคลื่อนย้ายแรงงานในภาคตะวันออกกรณีศึกษาพื้นที่โดยรอบนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สมโภช แก้วหนูนวล. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามภารกิจด้านโครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองซง อำเภอป่าบอน จังหวัดพัทลุง*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

- สาธิต วายลม. (2558). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการคืนโครงสร้างพื้นฐานองค์การบริหารส่วนตำบลฝักขะ*. งานนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการเมืองการปกครอง, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สามารถ ชิ่งคำแหง. (2553). *แนวทางการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของชาวบ้านหิ้งหล่องในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลตะเคียน*. วิทยานิพนธ์วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา, สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- สำนักคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2547). *แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2546-พ.ศ. 2550)*. กรุงเทพฯ: การกิจการเผยแพร่และสนับสนุนการมีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.).
- สำนักงานทะเบียน อำเภอเขาฉกรรจ์. (2558, 1 เมษายน). *จำนวนประชากร*. สระแก้ว: สำนักทะเบียนเขาฉกรรจ์.
- สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามสิบ. (2558). *ข้อมูลพื้นฐานระดับหมู่บ้าน (กชช. 2ค)*. สระแก้ว: โปรแกรมรายงานหมู่บ้านชนบทไทยศูนย์สารสนเทศเพื่อการพัฒนาชุมชน กรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย.
- สุจิตรา บุญยรัตพันธุ์. (2542). *ระเบียบวิธีวิจัยสำหรับรัฐประศาสนศาสตร์*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ส่วนโยธา องค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามสิบ. (2558). *องค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามสิบ ประจำปี 2558*. สระแก้ว: องค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามสิบ.
- องค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามสิบ. (2553). *แผนพัฒนา 3 ปี (พ.ศ. 2554-2556)*. สระแก้ว: องค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามสิบ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว.
- องค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามสิบ. (2554). *แผนพัฒนา 3 ปี (พ.ศ. 2555-2557)*. สระแก้ว: องค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามสิบ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว.
- องค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามสิบ. (2555). *แผนพัฒนา 3 ปี (พ.ศ. 2556-2558)*. สระแก้ว: องค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามสิบ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว.
- องค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามสิบ. (2556). *แผนพัฒนา 3 ปี (พ.ศ. 2557-2559)*. สระแก้ว: องค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามสิบ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว.
- องค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามสิบ. (2557). *แผนพัฒนา 3 ปี (พ.ศ. 2558-2560)*. สระแก้ว: องค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามสิบ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว.

- องค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามสืบ. (2558 ก). *นโยบายการพัฒนาของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามสืบ นโยบายด้านโครงสร้างพื้นฐาน แผนพัฒนา 3 ปี (พ.ศ. 2559-2561)*. สระแก้ว: องค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามสืบ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว.
- องค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามสืบ. (2558 ข). *แผนพัฒนา 3 ปี (พ.ศ. 2559-2561)*. สระแก้ว: องค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามสืบ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว.
- อภิรดี โจรนประดิษฐ์. (2552). *ความพึงพอใจของประชาชนในการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแม่เหียะ จังหวัดเชียงใหม่*. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อภิวัฒน์ รัตนวราหะ. (2549). *โครงสร้างพื้นฐานกับการพัฒนาระบบนวัตกรรม*. ใน ปรียา ยังสุขสถาพร (บรรณาธิการ). *พลวัตนวัตกรรม* (หน้า 1-37). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Wit, D. (1967). *A comparative survey of local government and administration*. Bangkok: Kurusapha.
- Davis, K. (1967). *Human relation at work: The dynamic of organizational behavior*. New York: McGraw-Hill.
- Millet, J. D. (1951). *Humnan relation at work. The dynamic of organizational behavior*. New York: The Macmillan Company.
- Krejcie, R. V. & Morgan, D. M. (1970). Determining sample size fo researc, *Activities. Educational and Psychological Measurement*. 30, 607-610.
- Kurtz, D. L. & Clow, K. E. (1998). *Service marketing*. New York: John Wiley & Sons.
- Lee, E. S. (1966). A theory of migration. *Demography*, 3(1), 47-57.
- Maslow, A. (1970). *Motivation and personnality*. New York: Harper & Row.
- Morse, N. C. (1958). *Satisfacion in the white collar Job*. Ann Arbor: University of Michigan.
- Mullins, L. T. (1985). *Management and OrganizationBehaviour*. London:Publishing Limited.
- Shelly, M. W. (1975). *Responding to social change*. Pennsylvania: Dowden Huntchisam.
- Vroom, V. H. (1964). *Work and motivation*. New York: John Wiley.
- Wallerstein, H. (1971). *Dictionary of psychology*. Maryland: Penguin Book.
- Robson, W. A. (1953). *Local government in encyclopedia of social science*. New York: The Macmillan Company.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
กรอบแนวคิดในการวิจัย

1. การทำตารางกรอบแนวคิดตัวแปรตาม

ตารางที่ 28 กรอบแนวคิดตัวแปรตาม

ตัวแปรตาม	โครงสร้างพื้นฐาน ตามพระราชบัญญัติ กำหนดแผน และขั้นตอน การกระจายอำนาจ ให้แก่องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542	โครงสร้างพื้นฐาน ตามนโยบาย การพัฒนาโครงสร้าง พื้นฐานขององค์กร บริหารส่วนตำบล เขาสามลิบ	ประเด็น	ข้อคำถาม
1. พระราชบัญญัติ กำหนดแผน และขั้นตอน การกระจายอำนาจ ให้แก่องค์กร ปกครอง ส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และ 2. นโยบาย การพัฒนา โครงสร้างพื้นฐาน ขององค์กรบริหาร ส่วนตำบล เขาสามลิบ	1. ด้านถนน	1. ด้านถนน	1.1 การสร้างถนน สายหลัก และทางเชื่อม	1. ถนนสายหลัก ที่ อบต. เขาสามลิบ ได้ดำเนินการก่อสร้าง ในพื้นที่ เป็นถนน ที่ได้มาตรฐาน ผิวการจราจรเรียบ เดินทางได้สะดวก 2. ถนนที่ อบต. เขาสามลิบ ได้ดำเนินการก่อสร้าง ในพื้นที่ ประชาชน สามารถสัญจรไปมา ได้อย่างสะดวก และปลอดภัย อยู่เสมอ 3. ถนนที่ อบต. เขาสามลิบ ได้ดำเนินการก่อสร้าง ประชาชนสามารถ ใช้งานได้ตลอดทั้งปี

ตารางที่ 28 (ต่อ)

ตัวแปรตาม	<p>โครงสร้างพื้นฐาน ตามพระราชบัญญัติ กำหนดแผน และขั้นตอน การกระจายอำนาจ ให้แก่องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542</p>	<p>โครงสร้างพื้นฐาน ตามนโยบาย การพัฒนาโครงสร้าง พื้นฐานขององค์กร บริหารส่วนตำบล เขาสามลิบ</p>	ประเด็น	ข้อคำถาม
				<p>4. ขณะดำเนินการ ก่อสร้างถนนภายใน พื้นที่ อบต. เขาสามลิบ ได้อำนวยความสะดวก ความสะอาดและดูแล ความปลอดภัยให้กับ ประชาชนที่สัญจร ไป-มา อยู่ทุกครั้ง ที่มีการก่อสร้าง</p> <p>5. ถนนสายหลัก ภายในพื้นที่ อบต. เขาสามลิบ มีการติดตั้งสัญญาณ ไฟกระพริบ เพื่อความสะดวก ในการสัญจร ของประชาชน</p>

ตารางที่ 28 (ต่อ)

ตัวแปรตาม	<p>โครงสร้างพื้นฐาน ตามพระราชบัญญัติ กำหนดแผน และขั้นตอน การกระจายอำนาจ ให้แก่องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542</p>	<p>โครงสร้างพื้นฐาน ตามนโยบาย การพัฒนาโครงสร้าง พื้นฐานขององค์การ บริหารส่วนตำบล เขาสามลิบ</p>	ประเด็น	ข้อคำถาม
				<p>6. ถนนที่ อบต. เขาสามลิบ ดำเนินการก่อสร้าง มีขนาดความกว้าง ของถนนเหมาะสมกับ ปริมาณสภาพ การจราจร</p> <p>7. จำนวนเส้นทาง ของถนนภายในตำบล เขาสามลิบ เช่น ทางเชื่อม ทางลัด เป็นต้น มีความเหมาะสมกับ สภาพความจำเป็น ในการสัญจร ทั้งเพียงพอ ความสะดวก และความรวดเร็ว</p>

ตารางที่ 28 (ต่อ)

ตัวแปรตาม	โครงสร้างพื้นฐาน ตามพระราชบัญญัติ กำหนดแผน และขั้นตอน การกระจายอำนาจ ให้แก่องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542	โครงสร้างพื้นฐาน ตามนโยบาย การพัฒนาโครงสร้าง พื้นฐานขององค์กร บริหารส่วนตำบล เขาสามลิบ	ประเด็น	ข้อคำถาม
			1.2 การ บำรุงรักษา	8. ระยะเวลาในการ ก่อสร้างถนน และทาง สัญจรอื่นๆ เป็นไป ตามระยะเวลาที่ กำหนดในป้าย ประชาสัมพันธ์ โครงการชั่วคราว 9. เมื่อถนนเกิด ความชำรุด และเสียหาย อบต. เขาสามลิบ ได้ดำเนินการ ซ่อมแซม อย่างทันที่ 10. อบต. เขาสามลิบ มีการตรวจสอบถนน ดูแลและรักษาถนน ในพื้นที่อย่าง สม่ำเสมอ

ตารางที่ 28 (ต่อ)

ตัวแปรตาม	<p>โครงสร้างพื้นฐาน ตามพระราชบัญญัติ กำหนดแผน และขั้นตอน การกระจายอำนาจ ให้แก่องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542</p>	<p>โครงสร้างพื้นฐาน ตามนโยบาย การพัฒนาโครงสร้าง พื้นฐานขององค์กร บริหารส่วนตำบล เขาสามลิบ</p>	ประเด็น	ข้อคำถาม
		2. ไฟฟ้า สาธารณะ	2.1 ขยายเขต ระบบจำหน่าย	11. อบต. เขาสามลิบ ได้ดำเนินการ ประสานงานการไฟฟ้า ไฟฟ้าสระแก้วในการ ขยายเขตไฟฟ้าที่ใช้ใน ครัวเรือน ครอบคลุม ทุกพื้นที่
			2.2 ไฟรายทาง หรือโคม สาธารณะ	12. อบต. เขาสามลิบ มีความรวดเร็วในการ ประสานงานกับไฟฟ้า สระแก้วเมื่อ กระแสไฟฟ้าขัดข้อง เช่น เกิดกระแสไฟฟ้า ตกหรือ ไฟฟ้าดับ เป็นต้น อย่างรวดเร็ว
				13. ไฟฟ้าสาธารณะ ไฟรายทาง ที่ อบต. เขาสามลิบ ดำเนินการติดตั้ง มีความสว่างพอเพียง
				14. อบต. เขาสามลิบ ซ่อมแซม ไฟฟ้า สาธารณะรายทาง ที่ชำรุด อย่างสม่ำเสมอ

ตารางที่ 28 (ต่อ)

ตัวแปรตาม	โครงสร้างพื้นฐาน ตามพระราชบัญญัติ กำหนดแผน และขั้นตอน การกระจายอำนาจ ให้แก่องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542	โครงสร้างพื้นฐาน ตามนโยบาย การพัฒนาโครงสร้าง พื้นฐานขององค์การ บริหารส่วนตำบล เขาสามลิบ	ประเด็น	ข้อคำถาม
				15. อบต. เขาสามลิบ ได้บำรุงดูแลรักษา ไฟฟ้าสาธารณะไฟ รยทาง ให้พร้อมใช้ งานอยู่เสมอ
				16. อบต. เขาสามลิบ ได้ดำเนินการติดตั้ง ไฟฟ้าสาธารณะ ตามเส้นทางของถนน สายต่าง ๆ รวมถึง จุดเสี่ยง ต่าง ๆ เพื่อความสะดวก และปลอดภัย ในการสัญจร ในเวลากลางคืน
				17. การติดตั้งไฟฟ้า สาธารณะของ อบต. เขาสามลิบ สามารถ ตอบสนอง ความต้องการ ของประชาชนในพื้นที่ ได้อย่างดี

ตารางที่ 28 (ต่อ)

ตัวแปรตาม	โครงสร้างพื้นฐาน ตามพระราชบัญญัติ กำหนดแผน และขั้นตอน การกระจายอำนาจ ให้แก่องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542	โครงสร้างพื้นฐาน ตามนโยบาย การพัฒนาโครงสร้าง พื้นฐานขององค์การ บริหารส่วนตำบล เขาสามลิบ	ประเด็น	ข้อคำถาม
	3. ด้านประปา	3. ด้านประปา	3.1 การก่อสร้างระบบประปา	18. อบต. เขาสามลิบได้ดำเนินการก่อสร้างระบบประปาครอบคลุมทุกพื้นที่มีทั้งแหล่งน้ำผิวดินและแหล่งน้ำใต้ดิน
				19. ระบบประปาที่ อบต. เขาสามลิบได้ดำเนินการก่อสร้างที่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างดี
				20. ระบบประปาที่ อบต. เขาสามลิบได้ดำเนินการก่อสร้างสามารถใช้ประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
			3.2 ขยายเขตระบบประปา	21. อบต. เขาสามลิบได้ดำเนินการขยายเขตระบบประปา ผ่านการต่อเชื่อมท่อประปาครอบคลุมทุกพื้นที่

ตารางที่ 28 (ต่อ)

ตัวแปรตาม	<p>โครงสร้างพื้นฐาน ตามพระราชบัญญัติ กำหนดแผน และขั้นตอน การกระจายอำนาจ ให้แก่องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542</p>	<p>โครงสร้างพื้นฐาน ตามนโยบาย การพัฒนาโครงสร้าง พื้นฐานขององค์การ บริหารส่วนตำบล เขาสามลิบ</p>	ประเด็น	ข้อคำถาม
				<p>22. การขยายเขต ประปาในพื้นที่ ตำบล เขาสามลิบ สามารถ ตอบสนองความ ต้องการใช้น้ำของ ประชาชนในพื้นที่</p> <p>23. งบประมาณ ด้านการก่อสร้างระบบ ประปาของ อบต. เขาสามลิบ ถูกใช้อย่างคุ้มค่า และตอบสนองกับ ความต้องการของ ประชาชนในพื้นที่</p> <p>24. อบต. เขาสามลิบ ได้บำรุงรักษาแหล่งน้ำ ทั้งฝิวดิน (ขุดลอกหน้า ฝาย) และใต้ดิน (เป่าล้างบ่อบาดาล) สำหรับผลิตน้ำประปา อย่างต่อเนื่อง</p>

ตารางที่ 28 (ต่อ)

ตัวแปรตาม	<p>โครงสร้างพื้นฐาน ตามพระราชบัญญัติ กำหนดแผน และขั้นตอน การกระจายอำนาจ ให้แก่องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542</p>	<p>โครงสร้างพื้นฐาน ตามนโยบาย การพัฒนาโครงสร้าง พื้นฐานขององค์การ บริหารส่วนตำบล เขาสามลิบ</p>	ประเด็น	ข้อคำถาม
				<p>25. ระบบประปาหมู่บ้าน มีน้ำไหลตลอดเวลา</p> <p>26. ระบบประปามี ความสะอาด ไม่มีสี ไม่มีกลิ่น สามารถ อุปโภค บริโภคได้</p> <p>27. ราคาค่าบริการ น้ำประปามีความ เหมาะสม</p> <p>28. การจคมิเตอร์ ของคณะกรรมการดูแล ประปามีความเที่ยงตรง</p> <p>29. อบต. เขาสามลิบ ซ่อมแซม ดูแล และบำรุงรักษาระบบ น้ำประปา สม่าเสมอ</p> <p>30. อบต. เขาสามลิบ ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหา ของคณะกรรมการบริหาร ระบบประปาหมู่บ้าน เช่น การแก้ไขระบบผลิต น้ำประปา จัดซื้อ เป็นต้น อย่างทันเวลาที่</p>

2. การทำตารางกรอบแนวคิดตัวแปรอิสระ

ตารางที่ 29 กรอบแนวคิดตัวแปรอิสระที่กำหนด จากงานวิจัย/ ทฤษฎี/ แนวคิด

ตัวแปรอิสระ	รูปแบบความสัมพันธ์ กับตัวแปรตาม	งานวิจัย/ ทฤษฎี/ แนวคิด
เพศ	แตกต่างกัน	<p>1. วัชรินทร์ บรรดาศักดิ์ (2548) เรื่อง ความคาดหวังของประชาชนต่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานในชุมชนเขตเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ผลการศึกษาพบว่า เพศต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามภารกิจด้าน โครงสร้างพื้นฐานแตกต่างกัน</p> <p>2. จันจิรา จิตจง (2552) เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบัวทอง ผลการศึกษาพบว่า เพศต่างกัน มีความคาดหวังต่อการพัฒนา โครงสร้างพื้นฐานแตกต่างกัน</p> <p>3. ร่มเกล้า ชีเชิญ (2552) เรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดให้บริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลบางแพ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ผลการศึกษาพบว่า เพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจประชาชนที่มีต่อการจัดให้บริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลบางแพ แตกต่างกัน</p>

ตารางที่ 29 (ต่อ)

ตัวแปรอิสระ	รูปแบบความสัมพันธ์ กับตัวแปรตาม	งานวิจัย / ทฤษฎี/ แนวคิด
อายุ	แตกต่างกัน	<p>4. สาริต วายลม (2558) เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลฝักชะ ผลการศึกษาพบว่า เพศ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลฝักชะ แตกต่างกัน</p> <p>1. วัชรินทร์ บรรดาศักดิ์ (2548) เรื่องความคาดหวังของประชาชนต่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานในชุมชนเขตเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ผลการศึกษาพบว่า อายุ ต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามภารกิจด้าน โครงสร้างพื้นฐานแตกต่างกัน</p>
สถานภาพสมรส	แตกต่างกัน	<p>1. ประสพผล สุขเกษม(2555) การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการทำงานด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ของกองช่างเทศบาลตำบลท่าศาลา อำเภอเมืองจังหวัดลพบุรี ผลการศึกษาพบว่าสถานภาพ ที่แตกต่างกัน ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการทำงานด้าน โครงสร้างพื้นฐานของกองช่างแตกต่างกัน</p>

ตารางที่ 29 (ต่อ)

ตัวแปรอิสระ	รูปแบบความสัมพันธ์ กับตัวแปรตาม	งานวิจัย / ทฤษฎี/ แนวคิด
ระดับ การศึกษา	แตกต่างกัน	<p>1. สมโพช แก้วหนูนวล (2550) เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามภารกิจด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองธง อำเภอป่าบอน จังหวัดพัทลุง ผลการศึกษาพบว่า ระดับการศึกษา เป็นปัจจัยที่ทำให้ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบัวทอง แตกต่างกัน</p> <p>2. วัชรินทร์ บรรดาศักดิ์ (2548) เรื่องความคาดหวังของประชาชนต่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานในชุมชนเขตเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามภารกิจด้าน โครงสร้างพื้นฐานแตกต่างกัน</p> <p>3. จันจิรา จิตจง (2552) เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบัวทอง ผลการศึกษาพบว่า ระดับการศึกษาต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบัวทองแตกต่างกัน</p>

ตารางที่ 29 (ต่อ)

ตัวแปรอิสระ	รูปแบบความสัมพันธ์ กับตัวแปรตาม	งานวิจัย / ทฤษฎี/ แนวคิด
ระดับ การศึกษา	แตกต่างกัน	4. ประสพผล สุขเกษม (2555) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการทำงาน ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ของกองช่างเทศบาลตำบล ท่าศาลา อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ผลการศึกษา พบว่าระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน ประชาชน กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการทำงาน ด้านโครงสร้างพื้นฐานของกองช่างเทศบาลตำบล ท่าศาลา อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี แตกต่างกัน
อาชีพ	แตกต่างกัน	1. สมโพธิ แก้วหนูนวล (2550) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ตามภารกิจด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การ บริหารส่วนตำบลหนองธง อำเภอป่าบอน จังหวัด พัทลุง ผลการศึกษาพบว่า อาชีพ เป็นปัจจัยที่ทำให้ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ สาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การ บริหารส่วนตำบลบางบัวทอง แตกต่างกัน 2. ประสพผล สุขเกษม (2555) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการทำงาน ด้านโครงสร้างพื้นฐานของกองช่างเทศบาลตำบล ท่าศาลาอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ผลการศึกษา พบว่า อาชีพ ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจ ต่อการทำงานด้าน โครงสร้างพื้นฐานของกองช่าง ช่างเทศบาลตำบลท่าศาลา อำเภอเมือง จังหวัด ลพบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 29 (ต่อ)

ตัวแปรอิสระ	รูปแบบความสัมพันธ์ กับตัวแปรตาม	งานวิจัย / ทฤษฎี / แนวคิด
รายได้ต่อเดือน	แตกต่างกัน	1. ประสพผล สุขเกษม(2555) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการทำงานด้าน โครงสร้างพื้นฐานของกองช่างเทศบาลตำบลท่าศาลา อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ผลการศึกษาพบว่า รายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจ ต่อการทำงานด้าน โครงสร้างพื้นฐานของกองช่าง ช่างเทศบาลตำบลท่าศาลา อำเภอเมือง จังหวัด ลพบุรี แตกต่างกัน
พื้นที่อยู่อาศัย	แตกต่างกัน	1. วาทีตต์ เรียมริมมะดัน (2556) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจที่มีต่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน เขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษา พบว่า พื้นที่อยู่อาศัย มีผลต่อ ความพึงพอใจด้านถนน ด้านประปา ด้านไฟฟ้า สาธารณะ และด้านทางระบายน้ำแตกต่างกัน
ระยะเวลาที่ อาศัยในพื้นที่	แตกต่างกัน	1. ประสพผล สุขเกษม (2555) การศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการทำงาน ด้านโครงสร้างพื้นฐานของกองช่างเทศบาลตำบล ท่าศาลา อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ผลการศึกษา พบว่า ระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่ ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการทำงานด้าน โครงสร้าง พื้นฐานของกองช่างช่างเทศบาลตำบลท่าศาลา อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี แตกต่างกัน

ภาคผนวก ข

ผลการหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม
(ค่า IOC รายข้อ)

ผลการหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม

(Index of item objective congruence: IOC)

เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลือ อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดสระแก้ว

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อที่	ข้อรายการ	คะแนนความคิดเห็น ของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC	แปล ผล
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
1.	เพศ <input type="checkbox"/> ชาย <input type="checkbox"/> หญิง	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2.	อายุ.....ปี (เต็มปี)	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
3.	สถานภาพสมรส <input type="checkbox"/> โสด <input type="checkbox"/> สมรส <input type="checkbox"/> หม้าย/ หย่าร้าง/ แยกกันอยู่	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
4.	ระดับการศึกษา <input type="checkbox"/> ประถมต้น (ป.4) <input type="checkbox"/> ประถมปลาย (ป.6) <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.3) <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6)/ ปวช. <input type="checkbox"/> อนุปริญญา (ปวศ.) <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี <input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาตรี	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้

ข้อที่	ข้อรายการ	คะแนนความคิดเห็น ของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC	แปล ผล
		คนที่	คนที่	คนที่			
		1	2	3			
5.	อาชีพ <input type="checkbox"/> เกษตรกร <input type="checkbox"/> รับจ้างทั่วไป <input type="checkbox"/> ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว <input type="checkbox"/> รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ <input type="checkbox"/> ทำงานบริษัทเอกชน <input type="checkbox"/> นักเรียน/ นักศึกษา <input type="checkbox"/> อื่น ๆ ระบุ.....	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
6.	รายได้ <input type="checkbox"/> ไม่เกิน 5,000 บาท/ เดือน <input type="checkbox"/> ตั้งแต่ 5,001 บาท/ เดือน ถึง 10,000 บาท/ เดือน <input type="checkbox"/> ตั้งแต่ 10,001 บาท/ เดือน ถึง 15,000 บาท/เดือน <input type="checkbox"/> ตั้งแต่ 15,000 บาท/ เดือน ถึง 20,000 บาท/เดือน <input type="checkbox"/> ตั้งแต่ 20,000 บาท/ เดือน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้

ข้อที่	ข้อรายการ	คะแนนความคิดเห็น ของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC	แปล ผล
		คนที่	คนที่	คนที่			
		1	2	3			
7.	<p>พื้นที่อยู่อาศัย (ตามหมู่บ้าน) ดังนี้</p> <input type="checkbox"/> หมู่ที่ 1 บ้านโคกมัน <input type="checkbox"/> หมู่ที่ 2 บ้านขอนแก่น <input type="checkbox"/> หมู่ที่ 3 บ้านคลองสิบสาม <input type="checkbox"/> หมู่ที่ 4 บ้านเขาสามสิบ <input type="checkbox"/> หมู่ที่ 5 บ้านพวงนิมิต <input type="checkbox"/> หมู่ที่ 6 บ้านเนินตะแบก <input type="checkbox"/> หมู่ที่ 7 บ้านหนองโกวิท <input type="checkbox"/> หมู่ที่ 8 บ้านหนองคุ้ม <input type="checkbox"/> หมู่ที่ 9 บ้านโคกมะกอก <input type="checkbox"/> หมู่ที่ 10 บ้านน้ำอ้อม <input type="checkbox"/> หมู่ที่ 11 บ้านฝั่งคลอง <input type="checkbox"/> หมู่ที่ 12 บ้านสุขสำราญ <input type="checkbox"/> หมู่ที่ 13 บ้านจัดสรร	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
8.	<p>ระยะเวลาที่อยู่อาศัยในพื้นที่</p> <input type="checkbox"/> ระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่ปี (เต็มปี)	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลิบ
อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว

ข้อที่	ข้อรายการ	คะแนนความคิดเห็น ของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC	แปล ผล	ข้อรายการปรับปรุง
		คนที่	คนที่	คนที่				
		1	2	3				
ด้านถนน								
1.	อบต. เขาสามลิบ ได้ดำเนินการก่อสร้างถนนสายหลักให้เป็นถนนที่ได้มาตรฐาน	0	+1	0	1	0.33	ปรับปรุง	ถนนสายหลักที่ อบต. เขาสามลิบ ได้ดำเนินการก่อสร้างในพื้นที่ เป็นถนนที่ได้มาตรฐาน ผิวการจราจรเรียบ เดินทางได้สะดวก
2.	ถนนที่ อบต. เขาสามลิบ ได้ดำเนินการก่อสร้างในพื้นที่ ประชาชนสามารถสัญจรไปมาได้อย่างสะดวก และปลอดภัยอยู่เสมอ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้	
3.	ถนนที่ อบต. เขาสามลิบ ได้ดำเนินการก่อสร้างประชาชนสามารถใช้งานได้อย่างตลอดทั้งปี	+1	+1	0	2	.067	ใช้ได้	

ข้อที่	ข้อรายการ	คะแนนความคิดเห็น ของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC	แปล ผล	ข้อรายการปรับปรุง
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3				
ด้านถนน								
4.	ขณะดำเนินการก่อสร้างถนนภายในพื้นที่ อบต. เขาสามลิบ ได้อำนวยความสะดวกให้กับ ประชาชนที่สัญจรไป-มาอยู่ทุกครั้งที่ม ีการก่อสร้าง	+1	+1	0	2	0.67	ใช้ได้	
5.	ถนนสายหลักในพื้นที่ อบต. เขาสามลิบ มีการติดตั้งสัญญาณไฟกระพริบ เพื่อความปลอดภัยในการสัญจรของประชาชน	+1	+1	0	2	0.67	ใช้ได้	
6.	ถนนที่ อบต. เขาสามลิบดำเนินการก่อสร้าง มีขนาดความกว้างของถนนเหมาะสมกับปริมาณ สภาพการจราจร	+1	+1	0	2	0.67	ใช้ได้	

ข้อที่	ข้อรายการ	คะแนนความคิดเห็น ของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC	แปล ผล	ข้อรายการปรับปรุง
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3				
ด้านถนน								
7.	จำนวนเส้นทางของถนนภายในตำบลเขาสามลิบ เช่น ทางเชื่อม ทางลัด เป็นต้น มีความเหมาะสมกับสภาพความจำเป็นในการสัญจรทั้ง ความพอเพียง ความสะดวก และความรวดเร็ว	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้	
8.	ระยะเวลาในการก่อสร้างถนน และทางสัญจรอื่น ๆ เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดใน ป้ายประชาสัมพันธ์ โครงการชั่วคราว	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้	
9.	เมื่อถนนเกิดความชำรุดและเสียหาย อบต. เขาสามลิบ ได้ดำเนินการซ่อมแซมอย่างทันท่วงที	+1	+1	0	2	0.67	ใช้ได้	
ด้านถนน								
10.	อบต. เขาสามลิบ ได้เปิดโอกาสให้ประชาชน เข้าร่วมตรวจสอบการดูแลรักษาถนนในพื้นที่ได้เสมอ	0	+1	0	1	0.33	ปรับปรุง	อบต. เขาสามลิบ มีการตรวจสอบถนนดูแลและรักษาถนนในพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ

ข้อที่	ข้อรายการ	คะแนนความคิดเห็น ของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC	แปล ผล	ข้อรายการปรับปรุง
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3				
ด้านไฟฟ้า								
11.	อบต. เขาสามสืบ ได้ดำเนินการขยายเขตไฟฟ้าแรงต่ำ ครอบคลุมทุกพื้นที่	0	+1	0	1	0.33	ปรับปรุง	อบต. เขาสามสืบ ได้ดำเนินการประสานงานกับการไฟฟ้าสระแก้ว ในการขยายเขตไฟฟ้าที่ใช้ในครัวเรือน ครอบคลุมทุกพื้นที่
12.	อบต. เขาสามสืบ มีความรวดเร็วในการซ่อมแซมเมื่อไฟฟ้าสาธารณะ ได้รับความเสียหาย	0	+1	0	1	0.33	ใช้ได้	อบต. เขาสามสืบ มีความรวดเร็วในการประสานงานกับการไฟฟ้าสระแก้ว เมื่อกระแสไฟฟ้าขัดข้อง เช่น กระแสไฟฟ้ายึด หรือ ไฟฟ้าดับ เป็นต้น อย่างรวดเร็ว
13.	ไฟฟ้าสาธารณะรายทางที่ อบต. เขาสามสืบ ดำเนินการติดตั้ง มีความสว่างพอเพียง	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้	
14.	อบต. เขาสามสืบ ได้บำรุงดูแล รักษาไฟฟ้าสาธารณะให้พร้อมใช้อยู่เสมอ	0	+1	0	1	0.33	ใช้ได้	อบต. เขาสามสืบ ซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะรายทางที่ชำรุด อย่างสม่ำเสมอ

ข้อที่	ข้อรายการ	คะแนนความคิดเห็น ของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC	แปล ผล	ข้อรายการปรับปรุง
		คนที่	คนที่	คนที่				
		1	2	3				
ด้านไฟฟ้า								
15.	อบต. เขาสามสืบได้บำรุง คูแลร์รักษา ไฟฟ้า สาธารณะรายทางให้พร้อมใช้อยู่เสมอ	+1	+1	0	2	0.67	ใช้ได้	
16.	จุดติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะ ที่ อบต. ดำเนินการ มีความเหมาะสม	0	+1	0	1	0.33	ปรับ ปรุง	อบต. เขาสามสืบได้ดำเนินการติดตั้งไฟฟ้า สาธารณะตามเส้นทางของถนนสายต่าง ๆ รวมถึงจุดเสี่ยงต่าง ๆ เพื่อสร้างความ สะดวกและปลอดภัยในการสัญจรในเวลา กลางคืน
17.	อบต. เขาสามสืบ บริการประชาชนด้านไฟฟ้า สาธารณะได้เหมาะสม	0	+1	0	1	0.33	ปรับ ปรุง	การติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะของ อบต. เขาสามสืบ สามารถตอบสนอง ความต้องการของประชาชนในพื้นที่ ได้อย่างดี

ข้อที่	ข้อรายการ	คะแนนความคิดเห็น ของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC	แปล ผล	ข้อรายการปรับปรุง
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3				
ด้านประปา								
18.	อบต. เขาสามสิบ ได้ดำเนินการก่อสร้างระบบ ประปาครอบคลุมทุกพื้นที่ มีทั้งแหล่งน้ำผิวดิน และแหล่งน้ำใต้ดิน	+1	+1	0	2	0.67	ใช้ได้	
19.	ระบบประปาที่ อบต. เขาสามสิบ ได้ดำเนินการ ก่อสร้างที่สามารถตอบสนองความต้องการ ของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างดี	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้	
20.	ระบบประปาที่ อบต. เขาสามสิบ ได้ดำเนินการ ก่อสร้างสามารถใช้ประโยชน์ได้ อย่างมีประสิทธิภาพ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้	
21.	อบต. เขาสามสิบ ได้ดำเนินการขยายเขตระบบ ประปาผ่านการต่อเชื่อมท่อประปาครอบคลุม ทุกพื้นที่	+1	+1	0	2	0.67	ใช้ได้	

ข้อที่	ข้อรายการ	คะแนนความคิดเห็น ของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC	แปล ผล	ข้อรายการปรับปรุง
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3				
ด้านประปา								
22.	การขยายเขตประปาในพื้นที่ตำบลเขาสามลิบสามารถสนองตอบความต้องการใช้น้ำของประชาชนในพื้นที่	+1	+1	0	2	0.67	ใช้ได้	
23.	งบประมาณด้านการก่อสร้างระบบประปาของ อบต. เขาสามลิบ ถูกใช้อย่างคุ้มค่าและตอบสนองกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่	+1	+1	0	2	0.67	ใช้ได้	
ด้านประปา								
24.	อบต. เขาสามลิบได้บำรุงรักษาแหล่งน้ำทั้งผิวดิน (ขุดลอกหน้าฝาย) และใต้ดิน (เป่าล้างบ่อบาดาล) สำหรับผลิตน้ำประปาอย่างต่อเนื่อง	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้	
25.	ระบบประปามุมบ้าน มีน้ำประปาไหลตลอดเวลา	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้	

ข้อที่	ข้อรายการ	คะแนนความคิดเห็น ของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC	แปล ผล	ข้อรายการปรับปรุง
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3				
26.	ระบบน้ำประปา มีความสะอาด ไม่มีสี ไม่มีกลิ่นสามารถใช้ อุปกรณ์บริโภคได้	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้	
27.	ราคาค่าบริการน้ำประปา มีความเหมาะสม	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้	
28.	การจดมิเตอร์ของคณะกรรมการ ดูแลน้ำประปา มีความเที่ยงตรง	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้	
ด้านประปา								
29.	อบต. เขาสามสิบ ซ่อมแซม ดูแลและบำรุงรักษา ระบบน้ำประปา สม่าเสมอ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้	
30.	อบต. เขาสามสิบ ได้ตรวจสอบการทำงาน ของคณะกรรมการบริหารระบบประปาหมู่บ้าน เป็นประจำ	0	+1	0	1	0.33	ปรับ ปรุง	อบต. เขาสามสิบ ด้านดำเนินการแก้ไข ปัญหาของคณะกรรมการระบบประปา หมู่บ้าน เช่น แก้ไขระบบน้ำประปา ชัดข้อง เป็นต้น อย่างทันท่วงที

ภาคผนวก ค

ค่า Reliability ของแบบสอบถาม

Scale: ALL VARIABLES

Case processing summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability statistics

Cronbach's alpha	N of items
.929	30

Item-total statistics

	Scale mean if item deleted	Scale variance if item deleted	Corrected item-total correlation	Cronbach's alpha if item deleted
1. ถนนสายหลัก อบต. เขาสามลึบ ได้ดำเนินการก่อสร้าง ในพื้นที่เป็นถนน ที่ได้มาตรฐาน ผิวการจราจรเรียบเดินทาง สะดวก	118.07	112.69	0.09	.93

	Scale mean if item deleted	Scale variance if item deleted	Corrected item-total correlation	Cronbach's alpha if item deleted
2. ถนนที่ อบต. เขาสามสิบ ได้ดำเนินการก่อสร้าง ในพื้นที่ประชาชนสามารถ สัญจรไปมาได้สะดวก และปลอดภัยอยู่เสมอ	118.23	107.63	0.44	.93
3. ถนนที่ อบต. เขาสามสิบ ได้ดำเนินการก่อสร้าง ในเขตตำบลประชาชน สามารถใช้งานได้ตลอด ทั้งปี	118.13	105.98	0.60	.93
4. ขณะดำเนินการก่อสร้าง ถนนภายในพื้นที่ อบต. เขาสามสิบได้อำนวย ความสะดวกให้กับ ประชาชนที่สัญจรไป-มา อยู่ทุกครั้งที่มีการก่อสร้าง	118.33	104.78	0.64	.93
5. ถนนสายหลักในพื้นที่ อบต. เขาสามสิบ มีการติดตั้งสัญญาณไฟ กระพริบเพื่อความปลอดภัย ในการสัญจรของประชาชน	118.17	104.63	0.67	.93
6. ถนนที่ อบต. เขาสามสิบ ดำเนินการก่อสร้างมีขนาด ความกว้างของถนน เหมาะสมกับปริมาณสภาพ การจราจร	118.10	110.58	0.34	.93

	Scale mean if item deleted	Scale variance if item deleted	Corrected item-total correlation	Cronbach's alpha if item deleted
7. จำนวนเส้นทางของถนน ภายในตำบลเขาสามลิบ เช่น ทางเชื่อมทางลัด เป็นต้น มีความเหมาะสมกับ สภาพความจำเป็น ในการสัญจรทั้ง ความเพียงพอความสะดวก และความรวดเร็ว	118.13	105.71	0.62	.93
8. ระยะเวลาในการก่อสร้าง ถนนในตำบลเขาสามลิบ และทางสัญจรอื่น ๆ เป็นไป ตามระยะเวลาที่กำหนด ในป้ายประชาสัมพันธ์ โครงการชั่วคราว	118.17	108.49	0.42	.93
9. เมื่อถนนเกิดการชำรุด เสียหายอบต. เขาสามลิบ ได้ดำเนินการซ่อมแซม อย่างทันที่	118.20	105.75	0.61	.93
10. อบต. เขาสามลิบ มีการตรวจสอบดูแลรักษา ถนนในพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ	118.13	104.60	0.65	.93

	Scale mean if item deleted	Scale variance if item deleted	Corrected item-total correlation	Cronbach's alpha if item deleted
11. อบต. เขาสามลิบ ได้ดำเนินการประสานงาน กับการไฟฟ้าสระแก้ว ในการขยายเขตไฟฟ้า ที่ใช้ในครัวเรือนครอบคลุม ทุกพื้นที่	117.97	103.48	0.64	.93
12. อบต. เขาสามลิบ มีความรวดเร็ว ในการประสานงานกับ ไฟฟ้าสระแก้วเมื่อ กระแสไฟฟ้าขัดข้อง เช่น กระแสไฟฟ้าตกหรือ ไฟฟ้าดับ เป็นต้น อย่างรวดเร็ว	117.93	110.41	0.38	.93
13. ไฟฟ้าสาธารณะรายทาง ที่ อบต. เขาสามลิบ ดำเนินการติดตั้ง มีความสว่างเพียงพอ	118.03	104.03	0.68	.93
14. อบต. เขาสามลิบ ซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ รายทางที่ชำรุดอย่าง สม่ำเสมอ	118.10	104.44	0.69	.92
15. อบต. เขาสามลิบ ได้บำรุงดูแลรักษาไฟฟ้า สาธารณะรายทางให้ พร้อมใช้งานอยู่เสมอ	118.17	104.97	0.71	.92

	Scale mean if item deleted	Scale variance if item deleted	Corrected item-total correlation	Cronbach's alpha if item deleted
16. อบต. เขาสามลึบ ได้ดำเนินการติดตั้งไฟฟ้า สาธารณะตามเส้นทาง ของถนนสายต่าง ๆ รวมถึง จุดเสี่ยงต่าง ๆ เพื่อสร้าง ความสะดวกปลอดภัย ในการสัญจรในเวลา กลางคืน	118.23	103.77	0.74	.92
17. การติดตั้งไฟฟ้า สาธารณะของ อบต. เขาสามลึบ สามารถ ตอบสนองความต้องการ ของประชาชนในพื้นที่ ได้อย่างดี	118.23	108.32	0.43	.93
18. อบต. เขาสามลึบ ได้ดำเนินการก่อสร้างระบบ ประปาครอบคลุมทุกพื้นที่ ที่มีแหล่งน้ำผิวดิน และแหล่งน้ำใต้ดิน	118.13	105.15	0.61	.93
19. ระบบประปาที่ อบต. เขาสามลึบ ได้ดำเนินการก่อสร้าง สามารถตอบสนอง ความต้องการของ ประชาชนในพื้นที่ได้อย่างดี	118.33	103.82	0.66	.93

	Scale mean if item deleted	Scale variance if item deleted	Corrected item-total correlation	Cronbach's alpha if item deleted
20. ระบบประปา ที่อบต. เขาสามสิบ ได้ดำเนินการก่อสร้าง สามารถใช้ประโยชน์ได้ อย่างมีประสิทธิภาพ	118.13	105.36	0.59	.93
21. อบต. เขาสามสิบ ได้ดำเนินการขยายเขต ระบบประปาผ่าน การต่อเชื่อมท่อประปา ครอบคลุมทุกพื้นที่	118.20	108.37	0.51	.93
22. การขยายเขตประปา ในพื้นที่ตำบลเขาสามสิบ สามารถตอบสนอง ความต้องการใช้น้ำ ของประชาชนในพื้นที่	118.10	112.51	0.25	.93
23. งบประมาณ ด้านการก่อสร้างระบบ ประปาของ อบต. เขาสามสิบ ถูกใช้ อย่างคุ้มค่าและตอบสนอง กับความต้องการของ ประชาชนในพื้นที่	118.13	107.43	0.53	.93

	Scale mean if item deleted	Scale variance if item deleted	Corrected item-total correlation	Cronbach's alpha if item deleted
24. อบต. เขาสามสิบ ได้บำรุงรักษาแหล่งน้ำ ผิวดิน (ขุดลอกหน้าฝาย) และน้ำใต้ดิน (เป่าล้างบ่อ บาดาล) สำหรับผลิต น้ำประปาตลอดเวลา	118.00	109.45	0.35	.93
25. ระบบประปาหมู่บ้าน มีน้ำประปาไหลตลอดเวลา	118.07	104.89	0.64	.93
26. ระบบน้ำประปา มีความสะอาดไม่มีสี ไม่มีกลิ่นสามารถใช้อุปโภค บริโภคได้	118.13	106.53	0.55	.93
27. ราคาค่าบริการ น้ำประปามีความเหมาะสม	118.10	108.78	0.52	.93
28. การจคมิเตอร์ ของคณะกรรมการดูแล น้ำประปามีความเที่ยงตรง	118.10	112.51	0.11	.93
29. อบต. เขาสามสิบ ซ่อมแซมและบำรุงรักษา ระบบน้ำประปาสม่ำเสมอ	118.13	108.19	0.62	.93
30. อบต. เขาสามสิบ ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหา ของคณะกรรมการระบบ ประปาหมู่บ้านเช่นแก้ไข ระบบน้ำประปาขัดข้อง เป็นต้น อย่างทันที่	117.90	106.92	0.56	.93

ภาคผนวก ง
แบบสอบถาม

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามสิบ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้ เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามสิบ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว และ เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามสิบ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว การศึกษารุ่นนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อหาทางในการพัฒนา เสริมสร้าง ปรับปรุง และแก้ไขการบริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามสิบ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ต่อไป

2. ข้อมูลที่ได้จากท่านจะได้รับการรักษาไว้เป็นความลับ ฉะนั้นแบบสอบถามทุกชุด จะไม่ระบุชื่อผู้ตอบแบบสอบถามและไม่ส่งผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามแต่ประการใด การวิเคราะห์ข้อมูลและเสนอผลงาน ผู้ศึกษาจะทำในภาพรวม

3. แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 2 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามสิบ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว

4. ขอความกรุณาตอบแบบสอบถามทุกข้อตามความเป็นจริงเพื่อให้ข้อมูลที่ได้รับเกิดประโยชน์สูงสุดต่อสังคมและผู้เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ณ โอกาสนี้

พรนภา จิวาลักษณ์

นิสิตหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลิบ อำเภอเขาคกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว

คำชี้แจง เขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างแต่ละข้อ ให้ตรงตามความเป็นจริงของการบริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลิบ อำเภอเขาคกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว มากที่สุด เพียงข้อละ 1 ช่อง

5	หมายถึง	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4	หมายถึง	เห็นด้วย
3	หมายถึง	ไม่แน่ใจ
2	หมายถึง	ไม่เห็นด้วย
1	หมายถึง	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง 5	เห็นด้วย 4	ไม่แน่ใจ 3	ไม่เห็น ด้วย 2	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง 1
ด้านถนน					
1. ถนนสายหลักที่ อบต.เขาสามลิบ ได้ดำเนินการ ก่อสร้างในพื้นที่ เป็นถนน ที่ได้มาตรฐาน ผิวการจราจร เรียบ เดินทางได้สะดวก					
2. ถนนที่ อบต.เขาสามลิบ ได้ดำเนินการก่อสร้างในพื้นที่ ประชาชนสามารถสัญจรไปมา ได้อย่างสะดวก และปลอดภัย อยู่เสมอ					
3. ถนนที่ อบต.เขาสามลิบ ได้ดำเนินการก่อสร้าง ประชาชน สามารถใช้งานได้ตลอดทั้งปี					

ข้อคำถาม	เห็นด้วย อย่างยิ่ง 5	เห็นด้วย 4	ไม่แน่ใจ 3	ไม่เห็น ด้วย 2	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง 1
4. ขณะดำเนินการก่อสร้างถนน ภายในพื้นที่ อบต.เขาสามลิบ ได้อำนวยความสะดวกให้กับ ประชาชนที่สัญจรไป-มาอยู่ ทุกครั้งที่มีการก่อสร้าง					
5. ถนนสายหลักในพื้นที่ อบต. เขาสามลิบ มีการติดตั้ง สัญญาณไฟกระพริบ เพื่อความปลอดภัยในการสัญจร ของประชาชน					
6. ถนนที่ อบต.เขาสามลิบ ดำเนินการก่อสร้าง มีขนาด ความกว้างของถนนเหมาะสมกับ ปริมาณสภาพการจราจร					
7. จำนวนเส้นทางของถนน ภายในตำบลเขาสามลิบ เช่น ทางเชื่อม ทางลัด เป็นต้น มีความเหมาะสมกับสภาพ ความจำเป็นในการสัญจร ทั้งความพอเพียง ความสะดวก และความรวดเร็ว					
8. ระยะเวลาในการก่อสร้าง ถนน และทางสัญจรอื่น ๆ เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ในปีงบประมาณสัมพันธ์โครงการ ชั่วคราว					

ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง 5	เห็นด้วย 4	ไม่แน่ใจ 3	ไม่เห็น ด้วย 2	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง 1
9. เมื่อถนนเกิดความชำรุดและ เสียหาย อบต.เขาสามลิบ ได้ดำเนินการซ่อมแซม อย่างทั่วถึง					
10. อบต.เขาสามลิบ มีการตรวจสอบตรวจสอบถนน ดูแลและรักษาถนนในพื้นที่ อย่างสม่ำเสมอ					
ด้านไฟฟ้าสาธารณะ					
11. อบต. เขาสามลิบ ได้ดำเนินการประสานงานกับ การไฟฟ้าระแวกในการขยาย เขตไฟฟ้าที่ใช้ในครัวเรือน ครอบคลุมทุกพื้นที่					
12. อบต.เขาสามลิบ มีความรวดเร็ว ในการประสานงานกับ การไฟฟ้าระแวกเมื่อ กระแสไฟฟ้าขัดข้อง เช่น กระแสไฟฟ้ขาด หรือ ไฟฟ้าดับ เป็นต้นอย่างรวดเร็ว					
13. ไฟฟ้าสาธารณะรายทาง ที่ อบต. เขาสามลิบ ดำเนินการ ติดตั้ง มีความสว่างพอเพียง					
14. อบต.เขาสามลิบซ่อมแซม ไฟฟ้าสาธารณะรายทางที่ชำรุด อย่างสม่ำเสมอ					

ข้อคำถาม	เห็นด้วย อย่างยิ่ง 5	เห็นด้วย 4	ไม่แน่ใจ 3	ไม่เห็น ด้วย 2	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง 1
15. อบต.เขาสามลิบได้บำรุง คูแลกรักษา ไฟฟ้าสาธารณะ รายทางให้พร้อมใช้อยู่เสมอ					
16. อบต.เขาสามลิบได้ ดำเนินการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะ ตามเส้นทางของถนนสายต่าง ๆ รวมถึงจุดเสี่ยงต่าง ๆ เพื่อสร้าง ความสะดวกและปลอดภัย ในการสัญจรในเวลากลางคืน					
17. การติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะ ของ อบต.เขาสามลิบ สามารถ ตอบสนองความต้องการของ ประชาชนในพื้นที่ได้อย่างดี					
ด้านประปา					
18. อบต.เขาสามลิบ ได้ดำเนินการก่อสร้างระบบ ประปาครอบคลุมทุกพื้นที่ มีทั้งแหล่งน้ำผิวดินและแหล่งน้ำ ใต้ดิน					
19. ระบบประปาที่ อบต.เขาสามลิบได้ดำเนินการ ก่อสร้างสามารถตอบสนอง ความต้องการของประชาชนใน พื้นที่ได้อย่างดี					

ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง 5	เห็นด้วย 4	ไม่แน่ใจ 3	ไม่เห็น ด้วย 2	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง 1
20. ระบบประปา ที่ อบต.เขาสามลิบ ได้ดำเนินการ ก่อสร้างสามารถใช้ประโยชน์ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
21. อบต.เขาสามลิบ ได้ดำเนินการขยายเขตระบบ ประปาผ่านการต่อเชื่อมท่อ ประปาครอบคลุมทุกพื้นที่					
22. การขยายเขตประปาในพื้นที่ ตำบลเขาสามลิบ สามารถ สนองตอบความต้องการใช้น้ำ ของประชาชนในพื้นที่					
23. งบประมาณด้านการ ก่อสร้างระบบประปาของ อบต.เขาสามลิบ ถูกใช้ อย่างคุ้มค่า และตอบสนองกับ ความต้องการของประชาชน ในพื้นที่					
24. อบต. เขาสามลิบ ได้บำรุงรักษาแหล่งน้ำทั้งผิวดิน (จุดลอกหน้าฝาย) และน้ำใต้ดิน (เป่าล้างบ่อบาดาล) สำหรับผลิต น้ำประปาอย่างต่อเนื่อง					
25. ระบบประปาหมู่บ้าน มีน้ำประปาไหลตลอดเวลา					

ข้อคำถาม	เห็นด้วย อย่างยิ่ง 5	เห็นด้วย 4	ไม่แน่ใจ 3	ไม่เห็น ด้วย 2	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง 1
26. ระบบน้ำประปา มีความสะอาดไม่มีสี ไม่มีกลิ่น สามารถใช้อุปโภคบริโภคได้					
27. ราคาค่าบริการน้ำประปานั้น มีความเหมาะสม					
28. การจดมิเตอร์ของ คณะกรรมการ คูเลนน้ำประปา มีความเที่ยงตรง					
29. อบต. เขาสามสิบ ซ่อมแซม คูแลและบำรุงรักษา ระบบ น้ำประปา สม่าเสมอ					
30. อบต. เขาสามสิบ ด้านดำเนินการแก้ไข ปัญหา ของคณะกรรมการระบบประปา หมู่บ้าน เช่น แก้ไขระบบ น้ำประปา ขัดข้อง เป็นต้น อย่างทันท่วงที					