

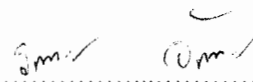
ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้าน โครงสร้างพื้นฐาน  
ตามแผนพัฒนาสามปี (พ.ศ. 2558-2560) ของเทศบาลตำบลหนองตำลึง  
อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี

ชฤทธิ พงษ์พระเกตุ

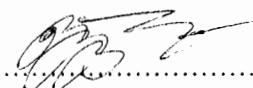
งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
กลุ่มวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน  
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา  
มิถุนายน 2559  
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

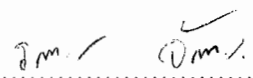
อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ได้พิจารณางานนิพนธ์  
ของ ชฤทธิ์ พงษ์พระเกตุ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

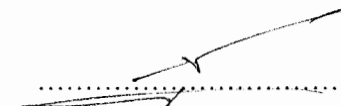
อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์

  
.....อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก  
(อาจารย์ ดร.รชฎ จันทร์น้อย)

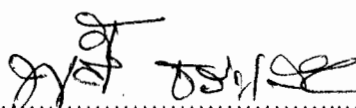
คณะกรรมการสอบงานนิพนธ์

  
.....ประธาน  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นันทวัน อินทชาติ)

  
.....กรรมการ  
(อาจารย์ ดร.รชฎ จันทร์น้อย)

  
.....กรรมการ  
(อาจารย์ ดร.กิจชุต ไกรवास)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพา

  
.....คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พชันีย์ ธารเสนา)  
วันที่...3...เดือน.....มิถุนายน.....พ.ศ....2559.....

## กิตติกรรมประกาศ

งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความช่วยเหลืออนุเคราะห์และคำปรึกษาที่ดียิ่งจาก ดร.รชฎ จันทน์น้อย อาจารย์ที่ปรึกษา ได้ให้คำแนะนำและตรวจแก้ไขงานนิพนธ์ฉบับนี้จนสำเร็จอย่างสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดาผู้มีพระคุณและทุกคนในครอบครัว รวมถึงคณะผู้บริหาร สมาชิกสภาเทศบาลตำบลหนองคำสิง นางกวิณาถ พึ่งมั่น รองปลัดเทศบาลตำบลหนองคำสิง ที่ได้อนุเคราะห์ตรวจแบบสอบถาม กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ผู้นำชุมชน พนักงานเทศบาล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างทุกท่านที่ได้ให้การสนับสนุนข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ศึกษา ตลอดจนเพื่อน ๆ สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน รุ่นที่ 8 ที่ได้ให้ความช่วยเหลือที่ดีมาโดยตลอด รวมถึงผู้กรอกแบบสอบถามที่ได้ให้ข้อมูลครบถ้วนและได้รับผลการศึกษาที่สมบูรณ์ เป็นประโยชน์ต่อผู้สนใจทั่วไป ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณจากใจจริง

ชฤทธิ พงษ์พระเกตุ

57930078: กลุ่มวิชา: การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน; รป.ม. (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน)

คำสำคัญ: ความคิดเห็นของประชาชน/ โครงสร้างพื้นฐาน/ เทศบาลตำบลหนองคำดิ่ง

ชอุทธิ์ พงษ์พระเกตุ: ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินงาน ด้านโครงสร้างพื้นฐานตามแผนพัฒนาสามปี (พ.ศ. 2558-2560) ของเทศบาลตำบลหนองคำดิ่ง อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี (PUBLIC OPINIONS TOWARDS THE SUCCESS OF THE IMPLEMENTATION OF A 3-YEAR DEVELOPING PLAN FOR BASIC INFRASTRUCTURE B.E. 2558-2560 OF NONGTAMLUENG MUNICIPALITY, AMPHUR PHAN THONG, CHON BURI PROVINCE) อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: รชฎุ จันทร์น้อย, Ph.D. 82 หน้า. ปี พ.ศ. 2559.

งานนิพนธ์เรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินงาน ด้านโครงสร้างพื้นฐานตามแผนพัฒนาสามปี (พ.ศ. 2558-2560) ของเทศบาลตำบลหนองคำดิ่ง อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็น เปรียบเทียบความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน เครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัย คือแบบสอบถามที่มีความเชื่อมั่นเท่ากับ 96 % กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่นเท่ากับ 95 % เก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบบสอบถาม 392 ชุด

ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานมีความสำเร็จระดับปานกลาง ความสำเร็จรายด้าน พบว่า ด้านผลผลิตเชิงปริมาณด้านถนนอยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านผลผลิตเชิงปริมาณด้านท่อระบายน้ำ ผลผลิตเชิงคุณภาพด้านถนนและท่อระบายน้ำ และผลลัพธ์เชิงคุณภาพชีวิตด้านด้านถนนและท่อระบายน้ำ มีความสำเร็จระดับปานกลางเมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็น พบว่า ด้านผลผลิตเชิงปริมาณด้านถนน ประชาชนที่อาศัยในตำบลแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จด้านผลผลิตเชิงปริมาณด้านถนนแตกต่างกัน โดยประชาชนตำบลบางโป้งมีความคิดเห็นต่อความสำเร็จด้านผลผลิตเชิงปริมาณด้านถนนน้อยที่สุด ยกเว้นด้านผลผลิตเชิงคุณภาพด้านถนน ผลผลิตเชิงปริมาณด้านท่อระบายน้ำ ผลผลิตเชิงคุณภาพด้านท่อระบายน้ำ ผลลัพธ์ด้านถนนและท่อระบายน้ำ มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ข้อเสนอแนะด้านถนน คือ ควรปรับปรุงซ่อมแซมพื้นผิวถนนให้ราบเรียบ รวมทั้งขยายถนนและไหล่ทางให้มีความกว้างเพียงพอในการสัญจร ติดตั้งป้ายการจราจร ติดตั้งกระຈกกลม และเพิ่มลูกระนาดให้มากขึ้น ด้านท่อระบายน้ำ คือ สำรวจทิศทางการไหลของน้ำก่อนก่อสร้าง เพื่อให้ระบายน้ำได้รวดเร็ว การก่อสร้างท่อระบายน้ำและฝาปิดบ่อพักท่อระบายน้ำมีความแข็งแรงแลได้มาตรฐาน พร้อมขุดลอกท่อระบายน้ำอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้การระบายน้ำสะดวก ด้านอื่น ๆ คือ ส่งเสริมให้ประชาชนช่วยกันดูแลรักษาระบบโครงสร้างพื้นฐานที่เทศบาลตำบลหนองคำดิ่งดำเนินการก่อสร้างไว้ จัดให้มีระบบแสงสว่างบริเวณข้างทางให้ครอบคลุมพื้นที่ และพัฒนาระบบประปา ไฟฟ้าให้เพิ่มมากขึ้น

57930078: MAJOR: PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT; M.P.A.

(PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT)

KEYWORDS: PUBLIC OPINIONS/ BASIC INFRASTRUCTURE/ NONGTAMLUENG  
MUNICIPALITY

CHARIT PONGPRAKEAT: PUBLIC OPINIONS TOWARDS THE SUCCESS OF  
THE IMPLEMENTATION OF A 3-YEAR DEVELOPING PLAN FOR BASIC  
INFRASTRUCTURE B.E. 2558-2560 OF NONGTAMLUENG MUNICIPALITY, AMPHUR  
PHAN THONG, CHON BURI PROVINCE. ADVISOR: RACHATA CHANNOI, Ph.D. 82 P.  
2016.

The purposes of this study were to examine and compare the level of public opinions towards the success of the implementation of a 3-year developing plan for basic infrastructure B.E. 2558-2560 conducted by Nongtamlueng Municipality. Also, this study attempted to provide suggestions for the implementation of this 3-year developing plan for basic infrastructure. The instrument used to collect the data was a questionnaire with a level of confidence at 96%. The total number of returned questionnaires was 392 copies. The subject size was determined with a level of confidence at 95%.

The results of this study revealed that the level of public opinions towards the success of the implementation of a 3-year developing plan for basic infrastructure B.E. 2558-2560 conducted by Nongtamlueng Municipality was found at a moderate level. Specifically, regarding the quantitative output, the success in relation to the quantity of constructed roads was rated at a high level. Also, it was shown that the quantitative output of drainage pipes, the qualitative output of constructed roads and drainage pipes, and the qualitative outcome for quality of life relating to constructed roads and drainage pipes were rated at a moderate level of success. Based on the results from the comparisons, it was found that there was a difference in the level of opinions towards the quantitative output of constructed roads among the subjects. The subjects living in Baan Map Pong Sub-district expressed their opinions towards the success of the implementation of a 3-year developing plan for basic infrastructure B.E. 2558-2560 conducted by Nongtamlueng Municipality at the lowest level. In addition, no differences were found in the level of public opinions towards the quantitative output of constructed roads and drainage pipes, the qualitative

output of drainage pipes, and the outcome of constructed roads and drainage pipes. Furthermore, it was suggested that road surface needed to be repaired and expanded to facilitate people when travelling. More traffic lights, road mirrors, and speed stoppers should be provided. Also, regarding the drainage pipes, there should be a survey of water flow direction prior to its construction. Moreover, strong and high standard drainage pipes with lids should be built. The dredging of drainage pipes should be done on a regular basis. People should be encouraged to maintain these basic infrastructural facilities provided by Nongtamlueng Municipality. More streetlights should be provided and expanded to cover the road areas. Finally, both electrical and running water systems should be improved.

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญภาพ.....	ฉ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
สมมติฐานของการวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
ความหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.....	8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของเทศบาล.....	12
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ.....	14
แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ.....	20
ข้อมูลทั่วไปเทศบาลตำบลหนองคำสิง.....	31
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	33
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	38
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	38
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	40
การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ.....	40
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	43
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	43

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิจัย.....	45
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	46
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อความสำเร็จในการ ดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลหนองคำลิ่ง อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	46
ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน.....	54
ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินงาน ด้านโครงสร้างพื้นฐาน.....	58
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	62
สรุปผลการวิจัย.....	62
อภิปรายผลการวิจัย.....	66
ข้อเสนอแนะ.....	69
บรรณานุกรม.....	72
ภาคผนวก.....	75
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	82



## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 ประชากร ณ เดือนธันวาคม พ.ศ. 2558.....	32
2 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	39
3 ผลผลิต ตัววัดประเด็น คำถาม และอ้างอิง ความสำเร็จด้าน โครงสร้างพื้นฐานผลผลิต...	41
4 ผลลัพธ์ ตัววัดประเด็น คำถาม และอ้างอิง ความสำเร็จด้าน โครงสร้างพื้นฐานผลลัพธ์...	42
5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำบลที่อาศัย.....	46
6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นที่มีต่อ ความสำเร็จในการดำเนินงานด้าน โครงสร้างพื้นฐาน โดยภาพรวม.....	46
7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นที่มีต่อ ความสำเร็จในการดำเนินงานด้าน โครงสร้างพื้นฐานในแต่ละด้าน.....	47
8 ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อความสำเร็จด้านผลผลิตเชิงปริมาณการดำเนินงาน ด้านถนนของเทศบาลตำบลหนองคำลิ่ง อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี.....	48
9 ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อความสำเร็จด้านผลผลิตเชิงคุณภาพการดำเนินงาน ด้านถนนของเทศบาลตำบลหนองคำลิ่ง อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี.....	48
10 ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อความสำเร็จด้านผลลัพธ์ของการดำเนินงาน ด้านถนน ด้านคุณภาพชีวิตของประชาชนของเทศบาลตำบลหนองคำลิ่ง อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี.....	50
11 ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อความสำเร็จด้านผลผลิตเชิงปริมาณการดำเนินงาน ด้านท่อระบายน้ำของเทศบาลตำบลหนองคำลิ่ง อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี.....	51
12 ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อความสำเร็จด้านผลผลิตเชิงคุณภาพการดำเนินงาน ด้านท่อระบายน้ำของเทศบาลตำบลหนองคำลิ่ง อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี.....	52
13 ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อความสำเร็จด้านผลลัพธ์ของการดำเนินงาน ด้านท่อระบายน้ำที่มีต่อคุณภาพชีวิตของประชาชนของเทศบาลตำบลหนองคำลิ่ง อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี.....	53
14 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินงาน ด้านผลผลิตเชิงปริมาณของการดำเนินงานด้านถนน.....	54

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
15 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านผลผลิตเชิงปริมาณของการดำเนินงานด้านถนน จำแนกตามตำบล.....	54
16 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านผลผลิตเชิงคุณภาพของการดำเนินงานด้านถนน.....	55
17 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านผลผลิตเชิงปริมาณของการดำเนินงานด้านท่อระบายน้ำ.....	55
18 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านผลผลิตเชิงคุณภาพของการดำเนินงานด้านท่อระบายน้ำ.....	56
19 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อความสำเร็จด้านผลลัพธ์ในการดำเนินงานด้านถนนที่ส่งผลกับคุณภาพชีวิตของประชาชน.....	56
20 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อความสำเร็จด้านผลลัพธ์ในการดำเนินงานด้านท่อระบายน้ำที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของประชาชน.....	57
21 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	57
22 ข้อเสนอแนะในการดำเนินงานด้าน โครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลหนองคำสิง...	58

## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เทศบาลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 มีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาล ตามมาตรา 50 ของพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 คือ 1) รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน 2) ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ 3) รักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล 4) ป้องกันและระงับโรคติดต่อ 5) ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง 6) ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม 7) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ 8) บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรม อันดีของท้องถิ่น 9) หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล (พระราชบัญญัติเทศบาล, 2496)

การปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบ การประเมินผล การปฏิบัติงาน และการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ทั้งให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับว่าด้วยการนั้น และหลักเกณฑ์และวิธีการที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด

เทศบาลอาจจัดทำกิจการใด ๆ ในเขตเทศบาล ตามมาตรา 51 ของพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ดังนี้ 1) ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา 2) ให้มีโรงฆ่าสัตว์ 3) ให้มีตลาดท่าเทียบเรือ และท่าข้าม 4) ให้มีสุสานและฌาปนสถาน 5) บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร 6) ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้ 7) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่าง โดยวิธีอื่น 8) ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ 9) เทศพาณิชย์

ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 16 ให้เทศบาลเมืองพัทยาและองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง ดังนี้ 1) การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง 2) การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ 3) การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ 4) การสาธารณสุขูปโภคและการก่อสร้างอื่น ๆ 5) การสาธารณูปการ เป็นต้น (พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น, 2542)

เพื่อการขับเคลื่อนนโยบายด้านโครงสร้างพื้นฐานให้เกิดเป็นรูปธรรม เทศบาลตำบลหนองคำลิ่ง จัดทำแผนพัฒนาสามปี (พ.ศ. 2558-2560) ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาท้องถิ่นตอบสนองต่อยุทธศาสตร์ของเทศบาลตำบลหนองคำลิ่ง โดยมียุทธศาสตร์การพัฒนา จำนวน 4 ยุทธศาสตร์ ดังนี้

1. ยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน
2. ยุทธศาสตร์พัฒนาการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม และการกีฬา
3. ยุทธศาสตร์พัฒนาสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
4. ยุทธศาสตร์พัฒนาบุคลากร เทคโนโลยี เศรษฐกิจ และสังคมที่เป็นสุข

สำหรับยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน มี 2 แนวทางการพัฒนา คือ 1) แนวทางการพัฒนาก่อสร้างและบำรุงรักษาถนน ไฟฟ้าหรือแสงสว่าง การควบคุมอาคารและการผังเมือง 2) แนวทางการพัฒนาก่อสร้างและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ ทางน้ำ คูคลอง และประปา จึงสรุปยุทธศาสตร์ที่ 1 ได้ 2 ด้าน คือ ด้านถนนและด้านทางระบายน้ำตามความต้องการของประชาชน ให้ดำเนินการอย่างเร่งด่วน เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนที่เกิดขึ้น (เทศบาลตำบลหนองคำลิ่ง, 2558)

ด้วยความสำคัญของการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่มีต่อคุณภาพชีวิตของประชาชน ผู้กำหนดนโยบายและผู้ปฏิบัติได้ปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ แต่ในทางปฏิบัติของเทศบาลหนองคำลิ่งไม่เคยมีการสอบถามความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับความสำเร็จในการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ดังนั้น ผู้วิจัยในฐานะผู้อำนวยการกองช่าง ซึ่งรับผิดชอบงานกองช่าง จึงสนใจที่จะศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานตามแผนพัฒนาสามปี (พ.ศ. 2558-2560) ของเทศบาลตำบลหนองคำลิ่ง อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาแนวทางการดำเนินงานของกองช่างเทศบาลตำบลหนองคำลิ่งต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานตามแผนพัฒนาสามปี (พ.ศ. 2558-2560) ของเทศบาลตำบลหนองคำลิ่ง อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานตามแผนพัฒนาสามปี (พ.ศ. 2558-2560) ของเทศบาลตำบลหนองคำลิ่ง

อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามตำบล ประกอบด้วย ตำบลหนองตำลึง ตำบลหนองกะขะ และตำบลมาบโป่ง

3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้าน โครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลหนองตำลึง อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี

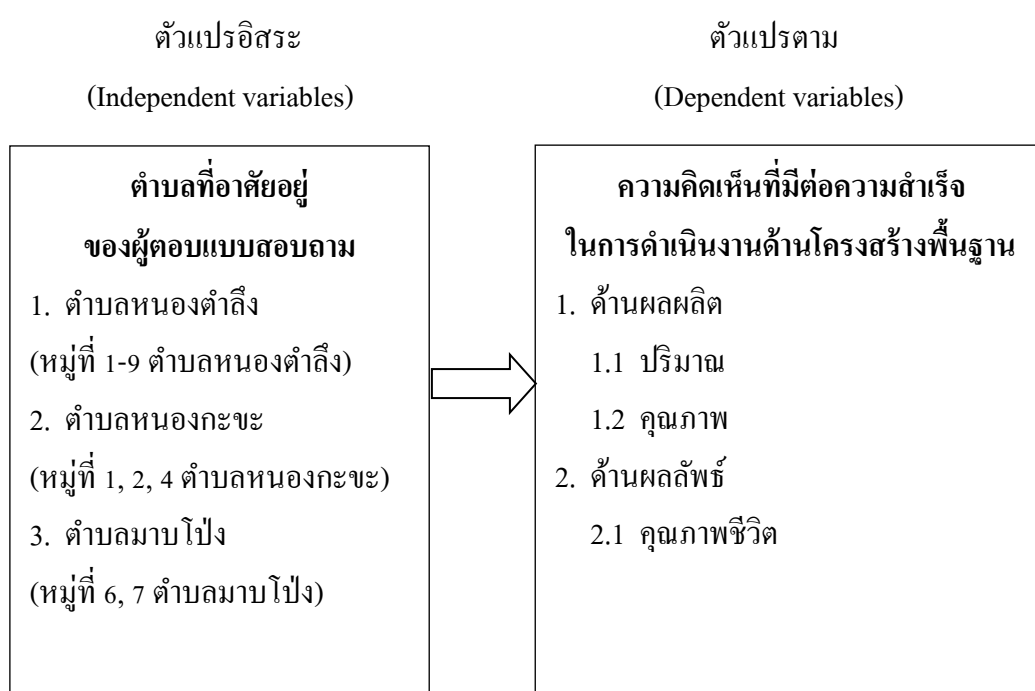
### สมมติฐานของการวิจัย

จากแนวคิดการจัดบริการสาธารณะที่กำหนดว่า การให้บริการขององค์การภาครัฐจะต้องให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely service) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) เพื่อสำรวจว่าการจัดบริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลหนองตำลึงมีความเสมอภาคหรือไม่ ผู้วิจัยจึงกำหนดสมมติฐานเพื่อทดสอบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินงาน โครงสร้างพื้นฐานของประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ต่างกัน น่าจะมีความคิดเห็นที่มีต่อความสำเร็จด้าน โครงสร้างพื้นฐานไม่แตกต่างกัน เพราะเทศบาลมีการดำเนินงานอย่างเสมอภาคเท่าเทียม จึงกำหนดสมมติฐานทางสถิติเพื่อทดสอบ ดังนี้ (Mille, 1954 อ้างถึงใน ปิติชัย รังสิยานนท์, 2541, หน้า 27)

1. ประชาชนที่อาศัยอยู่ในตำบลแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านผลผลิตเชิงปริมาณของการดำเนินงานด้านถนนไม่แตกต่างกัน
2. ประชาชนที่อาศัยอยู่ในตำบลแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านผลผลิตเชิงคุณภาพของการดำเนินงานด้านถนนไม่แตกต่างกัน
3. ประชาชนที่อาศัยอยู่ในตำบลแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านผลผลิตเชิงปริมาณของการดำเนินงานด้านท่อระบายน้ำไม่แตกต่างกัน
4. ประชาชนที่อาศัยอยู่ในตำบลแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านผลผลิตเชิงคุณภาพของการดำเนินงานด้านท่อระบายน้ำไม่แตกต่างกัน
5. ประชาชนที่อาศัยอยู่ในตำบลแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านผลลัพธ์ของการดำเนินงานด้านถนนที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของประชาชนไม่แตกต่างกัน
6. ประชาชนที่อาศัยอยู่ในตำบลแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านผลลัพธ์ของการดำเนินงานด้านท่อระบายน้ำที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของประชาชนไม่แตกต่างกัน

## กรอบแนวคิดในการวิจัย

พัฒนาจากการประเมินผลผลิตและผลลัพธ์ตามแนวการประเมินของ CIPP Model ของ Stufflebeam รูปแบบการประเมินผลเชิงระบบ (Input output model หรือ System approach model) (สุวิมล ตีรกันันท์, 2547), รูปแบบของแบบจำลองการประเมิน (CPO'S Evaluation Model) (เขาวดี ราชชัยกุล วิบูลย์ศรี, 2542), ตัวชี้วัดผลผลิตและผลลัพธ์จากแผนพัฒนาสามปี (พ.ศ. 2558-2560) ของเทศบาลตำบลหนองคำลิ่ง, เทศบาลตำบลหนองคำลิ่ง 2558, วาทีตต์ เรียมริมมะดัน (2556), กิตติรัช อิมวัฒน์กุล (2553) และปัญญา ผันดอนคู่ (2555)



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลจากการศึกษาทำให้ทราบความคิดเห็นที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานตามแผนพัฒนาสามปี (พ.ศ. 2558-2560) ของเทศบาลตำบลหนองคำลิ่ง อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี
2. ผลการศึกษาทำให้ทราบถึงข้อเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานตามแผนพัฒนาสามปี (พ.ศ. 2558-2560) ของเทศบาลตำบลหนองคำลิ่ง อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี

3. ผลจากการศึกษาทำให้ทราบปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อนำมาใช้เป็นข้อมูลในการตัดสินใจดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลหนองตำลึง อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี

### ขอบเขตของการวิจัย

#### 1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานตามแผนพัฒนาสามปี (พ.ศ. 2558-2560) เทศบาลตำบลหนองตำลึง อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามตำบลและโครงสร้างพื้นฐานด้านถนนและท่อระบายน้ำ ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย

1.1 ตัวแปรอิสระ (Independent variables) ได้แก่ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลหนองตำลึง แบ่งเขตตามกรมการปกครอง ได้แก่ ตำบลหนองตำลึง ตำบลหนองกะขะ และตำบลมาบโป่ง

1.2 ตัวแปรตาม (Dependent variables) ได้แก่ ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานตามแผนพัฒนาสามปี (พ.ศ. 2558-2560) ของเทศบาลตำบลหนองตำลึง อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี จะวัดจาก

1.2.1 ผลผลิต ประกอบด้วย ผลผลิตเชิงคุณภาพและผลผลิตเชิงปริมาณของการดำเนินการด้านถนนและท่อระบายน้ำ

1.2.2 ผลลัพธ์ ประกอบด้วย คุณภาพชีวิตด้านถนนและท่อระบายน้ำ

#### 2. ขอบเขตด้านพื้นที่

การวิจัยครั้งนี้มีประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลหนองตำลึง อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ได้แก่ ตำบลหนองตำลึง ตำบลหนองกะขะ และตำบลมาบโป่ง รวม 3 ตำบล มีประชากรจำนวน 17,414 คน แบ่งเป็นเพศชาย 8,591 คน เพศหญิง 8,823 คน (สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองตำลึง, 2558)

#### 3. ขอบเขตด้านเวลา

การวิจัยครั้งนี้ได้ทำการศึกษาวิจัยในช่วงระหว่างเดือนมกราคม ถึงพฤษภาคม พ.ศ. 2559 รวมระยะเวลาทั้งสิ้น 5 เดือน



## นิยามศัพท์เฉพาะ

โครงสร้างพื้นฐาน หมายถึง โครงสร้างทางกายภาพและโครงสร้างของหน่วยงานสำหรับใช้งานภายในชุมชนหรือใช้บริการตามความจำเป็นเพื่อรูปแบบทางเศรษฐศาสตร์ มักถูกใช้ในความหมายที่รองรับการใช้งานของประชาชน เช่น ถนน ระบบประปา ระบบน้ำทิ้ง ระบบไฟฟ้า และระบบสื่อสาร

จำนวนโครงสร้างพื้นฐานที่เพิ่มขึ้น หมายถึง การเพิ่มขึ้นของถนนและท่อระบายตามแผนพัฒนาสามปี (พ.ศ. 2558-2560) ของเทศบาลตำบลหนองคำลิ่งที่ดำเนินการ

โครงสร้างพื้นฐานได้มาตรฐานหมายถึง โครงการก่อสร้างถนนและท่อระบายน้ำที่เทศบาลดำเนินการก่อสร้างให้เป็นไปตามแบบที่เทศบาลกำหนด

เทศบาล หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ซึ่งในงานวิจัยนี้ หมายถึง เทศบาลตำบลหนองคำลิ่ง

ความสำเร็จ หมายถึง ความสำเร็จในการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานที่จะวัดจากผลผลิตและผลลัพธ์ของโครงการตามแผนพัฒนาสามปี (พ.ศ. 2558-2560)

แผนพัฒนาสามปี หมายถึง แผนพัฒนาสามปี (พ.ศ. 2558-2560) ของเทศบาลตำบลหนองคำลิ่ง

รายงานผลการดำเนินงาน หมายถึง รายงานผลการดำเนินงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ของเทศบาลตำบลหนองคำลิ่ง

ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงอารมณ์ ความรู้สึก ความคิด และข้อสันนิษฐานนั้นออกมาให้ผู้ฟัง ผู้อ่านได้รับรู้

ถนน หมายถึง ถนนที่ดำเนินการก่อสร้างตามแบบเทศบาลตำบลหนองคำลิ่ง ประกอบด้วยถนนคอนกรีตเสริมเหล็กที่สามารถไปและกลับได้ หรือทางเดินรถ ทางเข้า และทางจักรยาน ตามกฎหมายว่าด้วยการจราจรทางบก ตรอก ซอย สะพาน หรือถนนส่วนบุคคล ซึ่งเจ้าของยินยอมให้ประชาชนใช้เป็นเส้นทางสัญจรได้

การระบายน้ำ หมายถึง การกำจัดน้ำส่วนเกินที่ไม่ต้องการออกจากพื้นที่ทางท่อระบายน้ำคอนกรีตเสริมเหล็ก บ่อพักคอนกรีตเสริมเหล็ก เพื่อให้พื้นที่นั้นมีสภาพที่เหมาะสมต่อการใช้งาน

เครื่องหมายจราจร หมายถึง สัญลักษณ์ทางจราจรที่ใช้ในการควบคุมการจราจร มักมีจุดประสงค์เพื่อกำหนดบังคับการเคลื่อนตัวของจราจร การจอด หรืออาจเป็นการเตือน หรือแนะนำทางจราจร

ผลผลิตด้านปริมาณ หมายถึง จำนวนของถนนและท่อระบายน้ำที่ดำเนินการสำเร็จตามแผนพัฒนาสามปี (พ.ศ. 2558-2560) ของเทศบาลตำบลหนองตำลิ่งและจำนวนครัวเรือนที่ได้รับผลประโยชน์

ผลผลิตด้านคุณภาพ หมายถึง ความเรียบ ความกว้าง ความหนา ความยาว และอุปกรณ์ควบคุมความปลอดภัย เช่น เส้นจราจร ป้ายควบคุมการจราจร สัญญาณไฟจราจร

ผลผลิตด้านคุณภาพของท่อระบายน้ำ หมายถึง ขนาดและประสิทธิภาพการระบายน้ำและความเหมาะสมของจำนวนบ่อพัก

ผลลัพธ์ด้านคุณภาพชีวิต หมายถึง ความสะดวก ความปลอดภัย เศรษฐกิจ และการพัฒนาสังคม

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานตามแผนพัฒนาสามปี (พ.ศ. 2558-2560) ของเทศบาลตำบลหนองคำลิ่ง อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี มีแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. ความหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของเทศบาล
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ
4. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ
5. ข้อมูลทั่วไปเทศบาลตำบลหนองคำลิ่ง
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### ความหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

Wit (1967, pp. 101-103) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจหรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีอำนาจในการปกครองร่วมกันทั้งหมดหรือเพียงบางส่วนในการบริหารท้องถิ่น

Holloway (1959, pp. 101-103 อ้างถึงใน อุทัย หิรัญโต, 2523) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง องค์กรที่มีอาณาเขตแน่นอน มีประชากรตามหลักที่กำหนดไว้ มีอำนาจการปกครองตนเอง มีการบริหารการคลังของตนเอง และมีสภาท้องถิ่นที่สมาชิกได้รับการเลือกตั้งจากประชาชน

ประธาน คงฤทธิศึกษาการ (2524, หน้า 15) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่นเป็นระบบการปกครองที่เป็นผลสืบเนื่องมาจากการกระจายอำนาจทางการปกครองของรัฐ และโดยนัยนี้จะเกิดองค์กรทำหน้าที่ปกครองท้องถิ่นโดยคนในท้องถิ่นนั้น ๆ องค์กรนี้จัดตั้งและถูกควบคุมโดยรัฐบาล แต่ก็มีอำนาจในการกำหนดนโยบายและควบคุมให้มีการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายของตนเอง

อุทัย หิรัญโต (2523, หน้า 2) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครองและดำเนินกิจการบางอย่าง โดยดำเนินการกันเอง เพื่อบำบัดความต้องการของตน การบริหารงานท้องถิ่นมีการจัดเป็นองค์กร มีเจ้าหน้าที่ซึ่งประชาชนเลือกตั้งขึ้นมาทั้งหมดหรือบางส่วน ทั้งนี้ มีความเป็นอิสระในการบริหารงาน

แต่รัฐบาลต้องควบคุมด้วยวิธีการต่าง ๆ ตามความเหมาะสมจะปราศจากการควบคุมของรัฐหาได้ไม่ เพราะการปกครองท้องถิ่นเป็นสิ่งที่มีรัฐทำให้เกิดขึ้น

สรุปสาระสำคัญของการปกครองท้องถิ่น อาจมีรูปแบบหน่วยการปกครองท้องถิ่น หลากรูปแบบตามความแตกต่างของความเจริญ ประชากร หรือขนาดพื้นที่ ต้องมีอำนาจอิสระ ในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม หน่วยการปกครองท้องถิ่นต้องมีสิทธิ์ตามกฎหมาย ที่จะดำเนินการปกครองตนเอง มีองค์กรที่จำเป็นในการบริหารและปกครองตนเอง คือ มีองค์กร ฝ่ายบริหารและองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น จากความหมายของการปกครองท้องถิ่นที่กล่าวมาข้างต้น สามารถประมวลได้เป็นหลักการปกครอง ท้องถิ่นในสาระสำคัญดังนี้ (โกวิทย์ พวงงาม, 2546, หน้า 21)

1. การปกครองของชุมชนหนึ่ง ซึ่งชุมชนเหล่านั้นอาจมีความแตกต่างกันในด้านความเจริญ จำนวนประชากรหรือขนาดพื้นที่

2. หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการปฏิบัติหน้าที่ ตามความเหมาะสม กล่าวคือ อำนาจของหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีขอบเขตพอควร เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากมีอำนาจ มากเกินไปไม่มีขอบเขต หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นก็เลยกลายเป็นรัฐอธิปไตยเอง เป็นผลเสียต่อความมั่นคงของรัฐบาล อำนาจท้องถิ่นนี้มีขอบเขตที่แตกต่างกันออกไปตามลักษณะ ความเจริญและความสามารถของประชาชนในท้องถิ่นนั้นเป็นสิ่งสำคัญ รวมทั้งนโยบายของรัฐบาล ในการพิจารณาการกระจายอำนาจให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นระดับใดจึงจะเหมาะสม

3. หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีสิทธิตามกฎหมาย (Legal rights) ที่จะดำเนินการ ปกครองตนเอง สิทธิตามกฎหมาย แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

3.1 หน่วยการปกครองท้องถิ่นมีสิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อประโยชน์ในการบริหารตามหน้าที่ และเพื่อใช้บังคับประชาชน ในท้องถิ่นนั้น ๆ

3.2 สิทธิที่เป็นหลักในการดำเนินการบริหารท้องถิ่น คือ อำนาจในการกำหนด งบประมาณ เพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ

3.4 มีองค์กรที่จำเป็นในการบริหารและการปกครองตนเอง องค์กรที่จำเป็นของท้องถิ่น จัดแบ่งเป็นสองฝ่าย คือ องค์กรบริหาร และองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ

3.5 ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น จากแนวความคิดที่ว่า ประชาชนในท้องถิ่นเท่านั้นที่จะรู้ปัญหา และวิธีการแก้ไขของตนเองอย่างแท้จริง หน่วยการปกครองท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีคนในท้องถิ่นมาบริหารงาน เพื่อให้สมเจตนารมณ์

และความต้องการของชุมชน และอยู่ภายใต้การควบคุมของประชาชนในท้องถิ่น นอกจากนี้ ยังเป็นการฝึกให้ประชาชนในท้องถิ่นเข้าใจในระบบกลไกของประชาธิปไตยอย่างแท้จริงอีกด้วย การปกครองท้องถิ่นกำหนดขึ้นบนพื้นฐานทฤษฎีการกระจายอำนาจและอุดมการณ์ ประชาธิปไตย ซึ่งเปิดโอกาสและสนับสนุนให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกระบวนการทางการเมือง และกิจกรรมการปกครองตนเอง ซึ่งจะเห็นได้จากลักษณะสำคัญของการปกครองท้องถิ่นที่เน้น การมีอำนาจอิสระในการปกครองในการปกครองตนเอง มีการเลือกตั้ง เมืองค์การหรือสถาบันที่จำเป็น ในการปกครองตนเอง และที่สำคัญก็คือ ประชาชนในท้องถิ่นจะมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง อย่างกว้างขวาง

องค์ประกอบของการปกครองท้องถิ่น

1. เป็นองค์กรที่มีฐานะเป็นนิติบุคคลและทบวงการเมือง
2. มีสภาและผู้บริหารระดับท้องถิ่นที่มาจาก การเลือกตั้งตามหลักการที่บัญญัติไว้

ในกฎหมายรัฐธรรมนูญ

3. มีอิสระในการปกครองตนเอง
  4. มีเขตการปกครองที่ชัดเจนและเหมาะสม
  5. มีงบประมาณรายได้เป็นของตนเองอย่างเพียงพอ
  6. มีบุคลากรปฏิบัติงานของตนเอง
  7. มีอำนาจหน้าที่ที่เหมาะสมต่อการให้บริการ
  8. มีอำนาจออกข้อบังคับเป็นกฎหมายของท้องถิ่นภายใต้ขอบเขตของกฎหมายแม่บท
  9. มีความสัมพันธ์กับส่วนกลางในฐานะเป็นหน่วยงานระดับรองของรัฐ
- วัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่น

1. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ทั้งทางด้านการเงิน ตัวบุคคล ตลอดจนเวลาที่ใช้

ในการดำเนินการ

2. เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง
3. เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษารอบบอบ

ประชาธิปไตยแก่ประชาชน

ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น

1. การปกครองท้องถิ่นถือเป็นรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย เพราะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ทำให้เกิดความคุ้นเคย ในการใช้สิทธิและหน้าที่พลเมือง อันจะนำมาสู่ความศรัทธาเลื่อมใสในระบอบประชาธิปไตย

2. การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล

3. การปกครองท้องถิ่นจะทำให้ประชาชนรู้จักการปกครองตนเอง เพราะเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้าไปมีส่วนร่วมทางการเมือง ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดสำนึกในความสำคัญของตนเองต่อท้องถิ่น ประชาชนจะมีส่วนร่วมรับรู้ถึงอุปสรรค ปัญหา และช่วยกันแก้ไขปัญหาของท้องถิ่นของตน

4. การปกครองท้องถิ่นสามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพ

5. การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมือง การบริหารของประเทศในอนาคต

6. การปกครองท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง  
หน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยการปกครอง

หน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นควรจะต้องพิจารณาถึงกำลังเงิน กำลังงบประมาณ กำลังคน กำลังความสามารถของอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ และหน้าที่ความรับผิดชอบควรเป็นเรื่องที่เป็นประโยชน์ต่อท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากเกินกว่าภาระหรือเป็นนโยบายซึ่งรัฐบาลต้องการความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันทั้งประเทศก็ไม่ควรมอบให้ท้องถิ่นดำเนินการ เช่น งานทะเบียนที่ดิน การศึกษาในระดับอุดมศึกษา

การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นดำเนินการ มีข้อพิจารณาดังนี้

1. เป็นงานที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของท้องถิ่นและงานที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกในชีวิตความเป็นอยู่ของชุมชน ได้แก่ การก่อสร้างถนน สะพาน สวนหย่อม สวนสาธารณะ การกำจัดขยะมูลฝอย

2. เป็นงานที่เกี่ยวกับการป้องกันภัย รักษาความปลอดภัย เช่น งานดับเพลิง

2.1 เป็นงานที่เกี่ยวกับสวัสดิการสังคม ด้านนี้มีความสำคัญต่อประชาชนในท้องถิ่นมาก เช่น การจัดให้มีหน่วยบริหารทางสาธารณสุข จัดให้มีสถานสงเคราะห์เด็กและคนชรา เป็นต้น

2.2 เป็นงานที่เกี่ยวกับการพาณิชย์ท้องถิ่น หากปล่อยให้ประชาชนดำเนินการเอง อาจไม่ได้รับผลดีเท่าที่ควรจะเป็น จัดให้มีโรงรับจำนำ การจัดตลาด และงานต่าง ๆ ที่มีรายได้ โดยสามารถเรียกค่าบริการจากประชาชน

ลักษณะสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีดังนี้

1. เป็นองค์กรในชุมชนที่มีขอบเขตพื้นที่การปกครองที่กำหนดไว้แน่นอน
2. มีสถานภาพเป็นนิติบุคคล จัดตั้งขึ้นโดยกฎหมาย

3. มีอิสระในการดำเนินกิจกรรมและสามารถใช้ดุลยพินิจของตนเองในการวินิจฉัยและกำหนดนโยบาย
  4. มีการจัดองค์กรเป็น 2 ฝ่าย ฝ่ายบริหาร และฝ่ายสภา
  5. ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครอง โดยการเลือกตั้งผู้บริหารและสภาท้องถิ่น
- สรุปเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่นที่กล่าวมาได้ว่า การปกครองท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาลส่วนกลางมอบอำนาจให้ประชาชนดำเนินการปกครองตนเอง โดยมีหน่วยการปกครองท้องถิ่นทำหน้าที่เกี่ยวกับการบริหาร มีอำนาจในการกำหนดนโยบายตัดสินใจและดำเนินการภายใต้ขอบเขตของกฎหมายที่กำหนดภายในท้องถิ่นของตนเท่านั้น ภายใต้การดูแลของรัฐบาลกลาง

### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของเทศบาล

อำนาจหน้าที่ของเทศบาลด้านโครงสร้างพื้นฐาน กำหนดตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 มาตรา 50 (2) ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ และมาตรา 51 (8) ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 16 ให้เทศบาลเมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง (2) การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ เป็นต้น

บทบาทและหน้าที่ของเทศบาล ระบบเทศบาลของไทย จัดแบ่งออกเป็นระดับ คือ เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร ปัจจุบันได้มีการให้ความหมายของเทศบาล (พระราชบัญญัติเทศบาล, 2496) ไว้ดังนี้

1. เทศบาลตำบล ได้แก่ ท้องถิ่นซึ่งมีประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลตำบล ประกาศกระทรวงมหาดไทยนั้น ให้ระบุชื่อและเขตของเทศบาลไว้ด้วย
2. เทศบาลเมือง ได้แก่ ท้องถิ่นอันเป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัด หรือท้องถิ่นชุมนุมชนที่มีราษฎรตั้งแต่หนึ่งหมื่นคนขึ้นไป ทั้งที่มีรายได้พอควรแก่การที่จะปฏิบัติหน้าที่อันต้องทำตามพระราชบัญญัตินี้ และซึ่งมีประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะเป็นเทศบาลเมือง ประกาศกระทรวงมหาดไทยนั้น ให้ระบุชื่อและเขตของเทศบาลไว้ด้วย
3. เทศบาลนคร ได้แก่ ท้องถิ่นชุมนุมชนที่มีราษฎรตั้งแต่ห้าหมื่นคนขึ้นไป ทั้งที่มีรายได้พอควรแก่การที่จะปฏิบัติหน้าที่ อันต้องทำตามพระราชบัญญัตินี้และซึ่งมีประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะเป็นเทศบาลนคร

อำนาจหน้าที่เทศบาล เมื่อพิจารณาอำนาจหน้าที่โดยทั่วไปในขอบเขตที่กว้าง อาจกล่าวได้ว่า  
สภาเทศบาลเป็นองค์กรที่มีหน้าที่อย่างน้อย 3 ประการ คือ

1. กำหนดนโยบายในการให้บริการสาธารณะต่าง ๆ แก่ประชาชนในท้องถิ่นนั้น
2. อนุมัติงบประมาณประจำปี เพื่อนำไปจ่ายในการปฏิบัติงาน
3. ควบคุมการบริหารงานของคณะผู้บริหาร

องค์กรเทศบาล ประกอบด้วย สภาเทศบาลและนายกเทศมนตรี ซึ่งสภาเทศบาล  
ประกอบด้วย สมาชิกสภาเทศบาล ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมาย  
มีจำนวนดังต่อไปนี้

1. สภาเทศบาลตำบล ประกอบด้วย สมาชิกจำนวนสิบสองคน
2. สภาเทศบาลเมือง ประกอบด้วย สมาชิกจำนวนสิบแปดคน
3. สภาเทศบาลนคร ประกอบด้วย สมาชิกจำนวนยี่สิบสี่คน

สภาเทศบาล ประกอบด้วย สมาชิกสภาเทศบาล ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน  
ตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาล หรือผู้บริหารท้องถิ่น สำหรับการปฏิบัติงาน  
ตามหน้าที่ของเทศบาลจะมีโครงสร้างเพิ่มอีก มีพนักงานฝ่ายเทศมนตรี ซึ่งมีใช้สมาชิกสภาเทศบาล  
เป็นผู้ช่วยเหลือในการบริหารราชการของเทศบาลตามที่นายกเทศมนตรีมอบหมายได้ตามเกณฑ์  
ดังต่อไปนี้

1. สภาเทศบาลตำบล ให้แต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกินสองคน
2. สภาเทศบาลเมือง ให้แต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกินสามคน
3. สภาเทศบาลนคร ให้แต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกินสี่คน

นายกเทศมนตรี อาจแต่งตั้งที่ปรึกษานายกเทศมนตรี และรองเลขาธิการนายกเทศมนตรี  
ซึ่งมิใช่สมาชิกสภาเทศบาลได้ โดยในกรณีเทศบาลตำบลให้แต่งตั้งได้จำนวนรวมกันไม่เกินสองคน  
ในกรณีเทศบาลเมืองให้แต่งตั้งได้จำนวนรวมกันไม่เกินสามคน และในกรณีเทศบาลนครให้แต่งตั้งได้  
จำนวนรวมกันไม่เกินห้าคน

การจัดส่วนราชการของเทศบาลให้มีปลัดเทศบาลหนึ่งคนเป็นผู้บังคับบัญชาพนักงาน  
และลูกจ้างเทศบาล รองจากนายกเทศมนตรี และรับผิดชอบควบคุมดูแลราชการประจำของเทศบาล  
ให้เป็นไปตามนโยบาย และมีอำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดหรือตามที่นายกเทศมนตรีมอบหมาย

การแบ่งเทศบาลสามารถจัดแบ่งออกเป็น 3 ขนาด ได้แก่ ขนาดใหญ่ ขนาดกลาง  
และขนาดเล็ก โดยเทศบาลสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม โดยจะต้องผ่านเกณฑ์  
การประเมินเบื้องต้นตามที่คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาลกำหนด



โดยสรุป โครงสร้างของเทศบาล ประกอบด้วย สภาเทศบาล นายกเทศมนตรี และพนักงานเทศบาล โดยมีนายกเทศมนตรีทำหน้าที่ฝ่ายบริหาร และปลัดเทศบาลทำหน้าที่ฝ่ายปกครองบังคับบัญชาพนักงานเทศบาล ซึ่งเป็นฝ่ายประจำ

### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

ประยูร กาญจนกุล (2523, หน้า 81 อ้างถึงใน จริน อุดมเลิศ, 2540, หน้า 8) ได้กล่าวถึงแนวคิดของการให้บริการสาธารณะดังนี้

1. บริการสาธารณะเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการหรืออยู่ในความควบคุมของรัฐ
2. บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
3. การจัดระเบียบและวิธีดำเนินบริการสาธารณะ ย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ

เพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย

4. บริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอ ไม่มีการหยุดชะงัก ถ้าบริการสาธารณะจะต้องหยุดชะงักลงด้วยประการใด ๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนเสียหาย

5. เอกชนย่อมมีสิทธิจะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

ปิติชัย รังสิยานนท์ (2541, หน้า 29) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่าการบริการทั่วไปเพื่อสนองตอบต่อส่วนรวม โดยมีความสม่ำเสมอต่อเนื่องและมีความยุติธรรม อันจะนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องกับการบริการ

ปัจจัยที่สำคัญต่อการบริการสาธารณะ ประกอบด้วย

1. กิจกรรมหรือทรัพยากรบริการ
2. ระบบและกระบวนการให้บริการ
3. ผู้ให้บริการ
4. ผู้รับบริการ
5. สถานที่บริการ
6. ผลผลิตของบริการ
7. ผลกระทบของบริการ

วัลลภา ชายหาด (2532, หน้า 65) กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะทั่วไป คือ การที่รัฐหรือองค์กรของรัฐจัดบริการต่าง ๆ ให้แก่ประชาชน โดยมีเจ้าหน้าที่ของรัฐ คือ ข้าราชการหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องเป็นผู้ให้บริการนั้นสู่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนมีการกินคืออยู่ดี มีความมั่นคง ปลอดภัยทั้งในชีวิตและทรัพย์สิน โดยรัฐไม่คิดมูลค่าจากประชาชน บริการต่าง ๆ จะเกี่ยวข้องกับการดำเนิน

ชีวิตประจำวัน ซึ่งนับวันจะเพิ่มมากขึ้นไม่ทันและเพียงพอต่อความต้องการของประชาชนและชุมชน ที่อนาคตจะยิ่งเพิ่มมากขึ้น ๆ ตามสภาพ และวิถีการเปลี่ยนแปลงทางสังคม การเมือง และเศรษฐกิจ ในปัจจุบันองค์กรราชการของไทยได้ขยายบทบาทในการให้บริการทั้งทางด้านปริมาณ ขนาด กำลังคน และงบประมาณ เพื่อให้สามารถให้บริการแก่ประชาชนได้ครอบคลุมทั่วถึงมากขึ้นอย่างเท่าเทียมกัน และเสมอภาคกัน

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2543, หน้า 28) กล่าวว่า การบริการสาธารณะนั้นจะต้องประกอบด้วย เจ็อนใจ 2 ประการ คือ

1. กิจกรรมที่ถือว่าเป็นบริการสาธารณะ ต้องเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับนิติบุคคล ได้แก่ กิจกรรมที่รัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือรัฐวิสาหกิจเป็นผู้ดำเนินการเอง และยังหมายความรวมถึง กรณีที่รัฐมอบกิจกรรมของรัฐบางประเภทให้ออกชนเป็นผู้ดำเนินการด้วย

2. เป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์สาธารณะและตอบสนองความต้องการของประชาชน

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2547, หน้า 163-164) บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในอำนาจ การจัดทำของรัฐ แต่ต่อมาเมื่อมีการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขึ้น จึงได้มอบหมายบริการ สาธารณะบางประเภทไปให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำ หรือในบางกรณีรัฐ (ส่วนกลาง) อาจร่วมกันจัดทำบริการสาธารณะกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ ดังต่อไปนี้

บริการสาธารณะที่จัดทำโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ บริการสาธารณะที่เกี่ยวข้อง กับการกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและสอดคล้องกับความต้องการของคนในท้องถิ่น ได้แก่ บริการสาธารณะที่มีลักษณะดังต่อไปนี้

ก. เป็นภารกิจที่เป็นไปเพื่อสนองความต้องการของคนในท้องถิ่นนั้นที่สามารถแยกออก หรือมีลักษณะแตกต่างไปจากท้องถิ่นอื่น เช่น การกำจัดขยะมูลฝอย การจัดให้มีและบำรุงรักษา ทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ การจัดการศึกษาขั้นต้น การกำจัดน้ำเสียในชุมชน การดูแลรักษา สิ่งแวดล้อม เป็นต้น

ข. เป็นกิจการที่ใกล้ชิดกับคนในท้องถิ่น อันได้แก่ การให้บริการที่เกี่ยวข้องกับชีวิต ของคนในท้องถิ่น เช่น การฉาปนกิจ การจัดให้มีน้ำสะอาด ไฟฟ้า การดูแลที่สาธารณะในเขตท้องถิ่น เป็นต้น

บริการสาธารณะที่รัฐร่วมกันจัดทำกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบริการสาธารณะ บางประเภทที่รัฐและท้องถิ่นต้องร่วมกันดูแล โดยมีการแบ่งหน้าที่และความรับผิดชอบ ในการดำเนินการ ทั้งนี้ เนื่องมาจากบริการสาธารณะดังกล่าว เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประ โยชน์มหาชน และประโยชน์ของคนในท้องถิ่น เช่น การจัดการศึกษา ความต้องการบริการทางการศึกษา

ขั้นพื้นฐานเป็นความต้องการของคนส่วนรวมทั้งประเทศ รัฐจึงต้องมีการกำหนดหลักเกณฑ์ ซึ่งเป็นมาตรฐานการศึกษาของคนในประเทศ ในขณะที่เดียวกันการศึกษาในชั้นประถมก็เป็น ความต้องการของคนในท้องถิ่นแต่ละแห่งที่มีความแตกต่างกันไป ดังนั้น จึงเป็นหน้าที่ของท้องถิ่น ที่จะจัดทำในส่วนนี้ ส่วนการศึกษาระดับสูงขึ้นไปเป็นการจัดกิจกรรมที่ต้องใช้เงินทุนจำนวนมาก และบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถระดับสูง จึงเป็นหน้าที่ของรัฐที่จะต้องทำ เป็นต้น

องค์ประกอบของบริการสาธารณะสามารถแยกออกได้ 2 ประการ คือ

1. บริการสาธารณะเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการหรือคอยควบคุมของฝ่ายปกครอง ลักษณะสำคัญที่สุดของบริการสาธารณะ คือ ต้องเป็นกิจการที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการ ของประชาชน นั่นก็คือ เป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจของรัฐ แต่เนื่องจากปัจจัยภารกิจของภาครัฐ มีมากขึ้น กิจกรรมบางอย่างต้องใช้เทคโนโลยีในการจัดทำสูง ใช้เงินลงทุนสูง รัฐไม่มีความพร้อม ที่จะทำ จึงต้องมอบให้บุคคลอื่นซึ่งเป็นบุคคลอื่นหรือหน่วยงานของรัฐหรือเอกชนเป็นผู้ดำเนินการ ซึ่งเมื่อรัฐมอบหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะให้แก่บุคคลอื่นทำแล้ว บทบาทของรัฐในฐานะ ผู้จัดทำหรืออำนวยการก็จะเปลี่ยนไปเป็นผู้ควบคุม โดยรัฐจะเป็นผู้ควบคุมมาตรฐานของบริการ สาธารณะควบคุมความปลอดภัย รวมทั้งควบคุมค่าบริการ ทั้งนี้ เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์ ตอบแทนมากที่สุดและเดือดร้อนน้อยที่สุด

2. การบริการสาธารณะจะต้องมีวัตถุประสงค์เพื่อสาธารณะประโยชน์ ความต้องการรวม ของประชาชนอาจแบ่งได้สองประเภท คือ ความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่อย่างสุขสบายและความต้องการ ที่จะอยู่อย่างปลอดภัย ดังนั้น บริการสาธารณะที่รัฐจัดทำจึงต้องมีลักษณะที่สนองความต้องการ ของประชาชนสองประการดังกล่าวข้างต้นนี้ กิจการใดที่รัฐเห็นว่ามีความจำเป็นต่อการอยู่อย่างปลอดภัย หรือการอยู่อย่างสบายของประชาชน รัฐจะต้องเข้าจัดทำกิจกรรมนั้น นอกจากนี้ในการจัดทำบริการ สาธารณะ รัฐไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของบุคคลหนึ่งบุคคลใดหรือกลุ่มหนึ่ง กลุ่มใดได้ รัฐจะต้องจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์แก่ประชาชนทุกอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน

สำนักนโยบายและแผน กรุงเทพมหานคร (2538, หน้า 1-8) มีความเห็นว่า บริการสาธารณะ จะต้องประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ หน่วยงานที่ให้บริการ (Service delivery agency) บริการ (Service) ซึ่งเป็นประโยชน์ที่หน่วยงานที่ให้บริการได้ส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ (The service recipient) ได้ประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้น ผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจ ซึ่งอาจสามารถวัดออกมาในรูปของทัศนคติก็ได้ และมองว่าการให้บริการสาธารณะมี 4 องค์ประกอบ ที่สำคัญ คือ

1. ปัจจัยนำเข้า (Inputs) หรือทรัพยากร อันได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก
2. กิจกรรม (Activities) หรือกระบวนการ (Process) ซึ่งหมายถึง วิธีการที่ใช้ทรัพยากร
3. ผล (Result) หรือผลผลิต (Outputs) ซึ่งหมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมีการใช้ทรัพยากร
4. ความคิดเห็น (Opinions) ต่อผลกระทบ (Impacts) ซึ่งหมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับ

โดยสรุป บริการสาธารณะประกอบไปด้วยเงื่อนไขสองประการ คือ

1. กิจกรรมที่ถือว่าเป็นบริการสาธารณะจะต้องเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับนิติบุคคลมหาชน ซึ่งหมายถึง กรณีที่นิติบุคคลมหาชนเป็นผู้ประกอบกิจกรรมด้วยตนเอง ได้แก่ กิจกรรมที่รัฐองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือรัฐวิสาหกิจเป็นผู้ดำเนินการ และยังหมายความรวมถึงกรณีที่มีมอบกิจกรรมของรัฐบางประเภทให้เอกชนเป็นผู้ดำเนินการด้วย
2. กิจกรรมตามข้อ 1. ต้องเป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์สาธารณะ และตอบสนองความต้องการของประชาชน

Millet (1954 อ้างถึงใน ปิติชัย รังสิยานนท์, 2541, หน้า 27) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทางดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมการบริหารงานภาครัฐที่ฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ในแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียว
2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical location)

มิลเลท เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้าไม่มีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

หลักเกณฑ์ในการจัดทำบริการสาธารณะ (นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2543, หน้า 162-163) ในการจัดทำบริการสาธารณะนั้นมีหลักเกณฑ์ที่สำคัญอยู่ 3 ประการ คือ

1. บริการสาธารณะจะต้องดำเนินการไปอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง บริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นแก่การดำรงชีวิตของประชาชน ประชาชนทุกคนมีความต้องการในกิจกรรมบริการสาธารณะอยู่ตลอดเวลา และฝ่ายปกครองเองก็มีหน้าที่ที่จะต้องบริการสาธารณะให้ดำเนินไปอย่างปกติต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ดังนั้น การจัดทำบริการสาธารณะของฝ่ายปกครองจึงไม่สามารถดำเนินการเป็นช่วง ๆ โดยไม่มีความสม่ำเสมอและต่อเนื่องได้

2. บริการสาธารณะที่จัดทำขึ้นต้องให้เอกชนมีสิทธิได้รับประโยชน์โดยเท่าเทียมกัน ประชาชนจึงต้องมีสิทธิและโอกาสได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะหรือเข้าสู่บริการสาธารณะอย่างเท่าเทียมกัน รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ได้บัญญัติไว้ในมาตรา 30 ว่า บุคคลย่อมเสมอภาคกันในกฎหมายและได้รับความคุ้มครองตามกฎหมาย ดังนั้น ประชาชนจึงต้องมีสิทธิและโอกาสได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะ หรือเข้าสู่บริการสาธารณะอย่างเท่าเทียมกัน รัฐจะจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของบุคคลหนึ่งบุคคลใดโดยเฉพาะไม่ได้

3. การจัดทำบริการสาธารณะจะต้องปรับให้เหมาะสมกับความต้องการของประชาชนตลอดเวลาในการจัดทำบริการสาธารณะนั้น เนื่องจากฝ่ายปกครองสามารถทำได้โดยไม่ต้องได้รับความยินยอมจากบุคคลใด เพราะฝ่ายปกครองมีอำนาจตามกฎหมายที่จะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้ฝ่ายเดียว เพื่อให้เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา โดยฝ่ายปกครองต้องคำนึงถึงความจำเป็นในการรักษาประโยชน์สาธารณะอยู่เสมอ และจะต้องปรับปรุงให้เข้ากับวิวัฒนาการของความต้องการส่วนรวมของประชาชน โดยการแก้ไขปรับปรุงการจัดทำบริการสาธารณะนั้นจะก่อให้เกิดผลกระทบต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่งก็ตาม บุคคลนั้นจะอ้างสิทธิประโยชน์ที่เคยได้รับจากบริการสาธารณะมาขัดขวางมาขัดขวางการเปลี่ยนแปลงบริการสาธารณะโดยกฎหมายไม่ได้

## ทฤษฎีการบริการสาธารณะ

รูดอล์ฟ มุงเพียร์ (2549, หน้า 34-36) กล่าวว่า นักกฎหมายมหาชนของฝรั่งเศสและตำราตลอดจนข้อเขียนเกี่ยวกับกฎหมายมหาชนหรือกฎหมายปกครองของไทยที่ได้รับอิทธิพลจากฝรั่งเศสได้อธิบายว่า ทฤษฎีบริการสาธารณะนั้น มีหลักสำคัญอยู่ 3 ประการ คือ

### 1. ความต่อเนื่อง

การสนองความต้องการของส่วนรวมที่มักเรียกกันว่าประโยชน์สาธารณะหรือประโยชน์ส่วนรวม ไม่ว่าในระดับชาติหรือระดับท้องถิ่นนั้นจะหยุดชะงักไม่ได้ ต้องมีความต่อเนื่อง มิเช่นนั้นจะเกิดความเสียหายแก่สังคม หลักนี้มีผลต่อบุคคล 3 กลุ่มที่เกี่ยวข้องคือ

1.1 ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบจัดทำ จะต้องควบคุมดูแลให้บริการสาธารณะดำเนินไปอยู่ตลอดเวลา มิเช่นนั้นจะต้องรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้น หากมีการหยุดชะงัก เช่น จะต้องรับผิดชอบต่อความเสียหายในอุบัติเหตุรถชนกัน เพราะสัญญาณไฟจราจรเสียหายและไม่จัดการแก้ไขหรือหาวิธีป้องกันในระหว่างนั้น

1.2 เจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครองจะนัดหยุดงานไม่ได้ โดยเฉพาะข้าราชการ ตำรวจ ทหาร อย่างไรก็ตาม ความเคร่งครัดในเรื่องนี้อ่อนตัวลงในระยะหลัง โดยกฎหมายยอมให้เจ้าหน้าที่ของรัฐบางประเภทหยุดงานได้ เช่น พนักงานรัฐวิสาหกิจ

1.3 คู่สัญญาฝ่ายเอกชนในสัญญาทางปกครองที่มีวัตถุประสงค์แห่งสัญญาเป็นการจัดทำบริการสาธารณะ จะต้องปฏิบัติตามสัญญาตลอดไป ไม่ว่าจะประสบอุปสรรคและความยุ่งยากเพียงใด เว้นแต่การปฏิบัติตามสัญญานั้นจะตกเป็นพันธิสัย อย่างไรก็ตาม หากปัญหาอุปสรรคที่เอกชนคู่สัญญาต้องประสบในการปฏิบัติตามสัญญาเกิดจากเหตุที่ไม่อาจคาดหมายได้ ฝ่ายปกครองจะต้องช่วยเอกชนให้จัดทำบริการสาธารณะต่อไป เช่น ด้วยการเพิ่มค่าตอบแทน นอกจากนี้แม้ฝ่ายปกครองจะเป็นฝ่ายผิดสัญญา เอกชนคู่สัญญาจะอาศัยหลักต่างตอบแทนในกฎหมายแพ่งด้วยการไม่ยอมชำระหนี้จนกว่าฝ่ายปกครองจะชำระหนี้ คือ ปฏิบัติให้ถูกต้องตามสัญญาก่อนไม่ได้ เอกชนคู่สัญญามีหน้าที่ต้องปฏิบัติตามสัญญาต่อไป และเรียกค่าเสียหายจากฝ่ายปกครองแทน

### 2. การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

บริการสาธารณะจะต้องมีการพัฒนาและปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับพัฒนาการของประโยชน์ส่วนรวม หลักนี้มีผลต่อบุคคล 3 กลุ่มที่เกี่ยวข้อง คือ

2.1 ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบจัดทำต้องพัฒนาบริการสาธารณะที่ตนควบคุมดูแลให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงในความต้องการของส่วนรวม

2.2 เจ้าหน้าที่ของฝ่ายปกครองต้องยอมรับการเปลี่ยนแปลงต่อตำแหน่งหน้าที่ หากมีการยุบเลิกหรือปรับเปลี่ยนบริการสาธารณะ

2.3 คู่สัญญาฝ่ายเอกชนในสัญญาทางปกครองจะอ้างว่าตนจะปฏิบัติตามสัญญาเดิมไปจนกว่าจะสิ้นอายุสัญญาไม่ได้ ต้องขอรับการเปลี่ยนแปลง หากปรับเปลี่ยนไม่ได้ ฝ่ายปกครองมีสิทธิดำเนินการให้มีการเลิกสัญญาได้ เช่น ได้ทำสัญญาติดตั้งไฟตามถนนด้วยก๊าซ เมื่อมีไฟฟ้าเข้ามาแทนที่และมีความสมควรเหมาะสมที่จะใช้ไฟฟ้าแทนก๊าซ เอกชนคู่สัญญาก็ต้องปรับเปลี่ยนจะอ้างว่าจะใช้ก๊าซต่อไปจนสิ้นอายุสัญญาไม่ได้ นอกจากนี้เอกชนผู้รับบริการหรือผู้บริโภคก็ต้องขอรับการเปลี่ยนแปลงในราคาค่าบริการที่นำมาใช้ในการพัฒนาหรือปรับเปลี่ยนสาธารณะเช่นกัน

### 3. ความเสมอภาค

บุคคลทุกคนจะมีความเสมอภาคกันในทุกเรื่องที่เกี่ยวข้องกับบริการสาธารณะ เช่น ทุกคนมีสิทธิที่จะใช้บริการสาธารณะโดยเท่าเทียมกันตามเงื่อนไขและลักษณะแห่งการใช้บริการสาธารณะนั้น ๆ ทุกคนมีสิทธิสมัครเข้าเป็นเจ้าหน้าที่ของแต่ละบริการสาธารณะหากมีคุณสมบัติครบถ้วน ทุกคนมีสิทธิเข้าทำสัญญาเกี่ยวกับการจัดทำบริการสาธารณะกับฝ่ายปกครอง ฯลฯ ในการจัดทำบริการสาธารณะโดยทั่วไปแล้ว จะหมายถึง สัญญาที่ฝ่ายปกครองทำกับเอกชน โดยมีวัตถุประสงค์ในการมอบภารกิจทั้งหมดหรือบางส่วนที่เป็นบริการสาธารณะให้เอกชนไปดำเนินการในลักษณะที่เป็นการผสมผสานระหว่างประโยชน์ส่วนรวม และการได้ค่าตอบแทนในรูปของกำไรสำหรับคู่สัญญาที่เป็นเอกชน เช่น สัญญาจ้างก่อสร้างถนน สะพาน เป็นต้น ซึ่งจะแตกต่างกับสัญญาทางแพ่งระหว่างเอกชนกับเอกชนด้วยกันที่มีวัตถุประสงค์หลักก็คือ กำไร อย่างไรก็ตาม สัญญาทางแพ่งอื่นที่ฝ่ายปกครองทำกับเอกชนก็มีใช้ไม่เป็นไปเพื่อประโยชน์ส่วนรวม แต่เนื่องจากยังไม่ถึงขนาดที่จัดได้ว่าเป็นการมอบให้เอกชนจัดทำหรือมีส่วนร่วมในการจัดทำบริการสาธารณะโดยตรง เช่น สัญญาซื้อขายวัสดุ อุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นต้น

### แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผล

มีผู้นิยามความหมายต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

ประสิทธิผลขององค์การจะมีขึ้นได้ ย่อมขึ้นอยู่กับเงื่อนไขที่ว่าองค์การสามารถทำประโยชน์จากสภาพแวดล้อมจนบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งใจไว้ แต่สิ่งที่สำคัญที่สุดอยู่เบื้องหลังควบคู่กับประสิทธิผล คือ ความมีประสิทธิภาพ ซึ่งหมายถึง การมีสมรรถนะสูง สามารถมีระบบการทำงานที่ก่อให้เกิดผลได้สูงสุด โดยได้ผลผลิตที่มีมูลค่าสูงกว่ามูลค่าของทรัพยากรที่ใช้ไป (ธงชัย สันติวงษ์, 2541, หน้า 45)

ประสิทธิผล หมายถึง การพิจารณาผลของการทำงานที่สำเร็จตามที่คาดหวังไว้  
ความสำเร็จของงานอย่างมีประสิทธิภาพนั้นอาจเกิดจากการปฏิบัติงานที่ไม่ประหยัดหรือไม่มี

ประสิทธิภาพก็ได้ ประสิทธิผลเป็นเรื่องของการที่เอาผลงานที่สำเร็จดังที่คาดหวังไว้มาพิจารณา (ประพันธ์ สุริหาร, 2542 อ้างถึงใน สุระชัย ชันชัยภูมิ, 2543, หน้า 17)

ประสิทธิผล หมายถึง การพิจารณาผลของการทำงานที่สำเร็จลุล่วงดังประสงค์ หรือที่คาดหวังไว้เป็นหลัก เป็นเรื่องของการที่เอาผลงานที่สำเร็จดังที่คาดหวังไว้มาพิจารณา และความสำเร็จของงานอย่างมีประสิทธิผลนี้อาจเกิดจากการปฏิบัติงานที่ไม่ประหยัดหรือไม่มีประสิทธิภาพ (สมพงษ์ เกษมสิน, 2544 อ้างถึงใน อติศรา เกิดทอง, 2546, หน้า 24)

ประสิทธิผล หมายถึง ความสามารถขององค์การในการบรรลุเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ โดยใช้ประโยชน์ทรัพยากรบริหารอย่างคุ้มค่า สมาชิกเกิดความพอใจในงาน และองค์การโดยส่วนรวมสามารถปรับตัวและพัฒนาเพื่อดำรงอยู่ต่อไปได้ (มัทนาพร สุวรรณเรือง อ้างถึงใน อติศรา เกิดทอง, 2546, หน้า 24)

ความหมายของประสิทธิผล ซึ่ง Gross (1996 อ้างถึงใน ภรณ์ มหามนต์, 2529, หน้า 33-34) ได้ให้ความหมายว่าเป็นความสมดุลอย่างที่ดีที่สุดในระหว่างกิจการด้านการปรับตัวและการรักษาสภาพ ดังนั้น เขาจึงใช้กิจกรรมขององค์การเป็นเครื่องตัดสินการปฏิบัติงานขององค์การว่ามีประสิทธิผลหรือไม่ จึงประกอบไปด้วยกิจกรรมที่มุ่งไปสู่การรักษาไว้ซึ่งปัจจัยในวงจรของตัวป้อน-กระบวนการ-ผลผลิต (Input-Process-Output) และปรับให้เข้ากับสภาพแวดล้อม ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ห้บนพื้นฐานของทฤษฎีระบบการตัดสินใจว่าองค์การมีประสิทธิผลหรือไม่จึงประกอบด้วย

1. การได้มาซึ่งทรัพยากร
2. การใช้ตัวป้อน (Input) อย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อเทียบกับผลผลิต (Output)
3. การผลิตผลผลิตในรูปบริการหรือสินค้า โดยใช้ทฤษฎีระบบ เช่น การกำหนดการรักษาปริมาณ
4. การปฏิบัติงานด้านเทคนิคและด้านการบริหารอย่างมีเหตุผลด้วยหนทางที่ดีที่สุด
5. การลงทุนในองค์การ ได้แก่ การขยายงาน การสับเปลี่ยน การอนุรักษ์การพัฒนาทรัพยากร

6. การปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ของพฤติกรรม

7. การสนองความสนใจที่แตกต่างกันของบุคคลแต่ละกลุ่ม

ธงชัย สันติวงษ์ (2541, หน้า 52-53) ได้สรุปตัวเกณฑ์และการวัดประสิทธิผลขององค์การไว้ 26 ตัวเกณฑ์ ดังนี้

1. ประสิทธิผลรวม
2. ผลผลิต
3. ประสิทธิภาพ



4. กำไร
  5. คุณภาพ
  6. อุบัติเหตุที่เกิด
  7. การเติบโต
  8. การขาดงาน
  9. การลาออกจากงาน
  10. ความพอใจในงาน
  11. แรงจูงใจ
  12. ขวัญและกำลังใจ
  13. การควบคุม
  14. ความขัดแย้ง และความสามัคคี
  15. ความคล่องตัว และการปรับตัว
  16. การวางแผน และการกำหนดเป้าหมาย
  17. ความเห็นที่สอดคล้องกันของสมาชิกต่อเป้าหมาย
  18. การยอมรับในเป้าหมายขององค์กร
  19. การเข้ากันได้ของบทบาทสมาชิก และบรรทัดฐานหรือกฎเกณฑ์ที่กลุ่มกำหนดไว้
  20. ความสามารถในทางมนุษยสัมพันธ์ของผู้บริหาร
  21. ความสามารถในส่วนที่เกี่ยวกับงานขององค์กร
  22. การบริการข้อมูล และการติดต่อสื่อสาร
  23. ความพร้อมในทางต่าง ๆ ที่มีอยู่
  24. การสามารถทำประโยชน์จากสภาพแวดล้อม
  25. ทักษะและการสนับสนุนจากกลุ่มต่าง ๆ ภายนอก
  26. ความมั่นคง
- โดยมีเครื่องบ่งชี้ซึ่งสามารถจำแนกตามระยะเวลาได้ ดังนี้
1. เครื่องบ่งชี้ระยะสั้น (Shot run) ซึ่งวัดได้จากการผลิตประสิทธิภาพ และความพอใจ
  2. เครื่องบ่งชี้ระยะกลาง (Intermediate) ซึ่งวัดได้จากความสามารถในการปรับตัว

และพัฒนา

3. เครื่องบ่งชี้ระยะยาว (Long run) ซึ่งก็คือความอยู่รอดขององค์กร

ดังนั้น การประเมินโครงการมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้ประเมินควรพิจารณาประเด็นที่ต้องการประเมินควบคู่ไปกับปัจจัยอื่น ๆ ของโครงการ นอกจากนี้ยังสามารถอาศัยแบบจำลองเข้ามาช่วยในการกำหนดประเด็นร่วมกับสิ่งที่เกี่ยวข้องได้เช่นกัน (สุวิมล ติรกานันท์, 2547)

**รูปแบบการประเมินผลเชิงระบบ (Input output model หรือ System approach model)** (สุวิมล ติรกานันท์, 2547) ปัจจุบันแบบจำลองที่ผู้บริหาร โครงการหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับการประเมินผลโครงการด้านพัฒนาสังคม ผู้ศึกษาส่วนมากนิยมใช้การติดตามและประเมินผลโครงการ คือ แนวคิดปัจจัยนำเข้าและผลผลิต หรือตัวแบบการประเมินผลเชิงระบบ (Input output model หรือ System approach model) ที่มีหลักการสำคัญมุ่งเน้นประเมินด้วยวิธีการประเมินผลด้วยระบบวิเคราะห์ (Analytical evaluation) เป็นการประเมินที่วิเคราะห์ ปัจจัยนำเข้า (Inputs) กระบวนการ (Process) และผลผลิต (Outputs) ตลอดจนประเมินผลต่อเป้าหมาย (Outcomes) และผลกระทบ (Impacts) ที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจากโครงการทั้งทางตรงและทางอ้อมในมิติด้านบวกและด้านลบ

ดังนั้น การประเมินผลโครงการในแนวคิดและแบบจำลอง Input output model จึงถือว่าการตรวจสอบโครงการใน 2 ช่วงเวลา คือ การประเมินระหว่างการดำเนินโครงการ (On-Going evaluation) ซึ่งเป็นการมุ่งประเมินประสิทธิภาพของการดำเนินโครงการเพื่อตรวจสอบกระบวนการดำเนินโครงการว่าได้ดำเนินเป็นไปตามแนวคิดและหลักการบริหารจัดการที่ดี เช่น แนวคิด PODC, POCDE หรือไม่ และเพื่อตรวจสอบวัดความก้าวหน้าของโครงการว่าได้ดำเนินเป็นไปตามแผนปฏิบัติการที่กำหนดหรือไม่ มากน้อยเพียงใด สำหรับการประเมินหลังเสร็จสิ้นการดำเนินโครงการ (Ex-Post evaluation) จะมุ่งเน้นการประเมินประสิทธิผล (Outputs) ของโครงการ หรือตรวจสอบประเมินความสำเร็จผลสัมฤทธิ์ของโครงการว่าบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายหรือไม่ รวมถึงการประเมินผลต่อเป้าหมายหรือคุณประโยชน์ที่เกิดขึ้น (Outcomes) จากโครงการ ตลอดจนผลกระทบ (Impacts) ที่เกิดขึ้นทั้งที่คาดหวังและไม่คาดหวังจากโครงการในทิศทางที่ปรารถนาและไม่ปรารถนา (สุวิมล ติรกานันท์, 2547)

โดยสรุป การประเมินผลเชิงระบบมีหลักการสำคัญของการประเมิน คือ มุ่งเน้นประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินโครงการ โดยจะทำการประเมิน 2 ช่วงเวลา คือ ประเมินระหว่างการดำเนินโครงการ และประเมินหลังเสร็จสิ้นการดำเนินโครงการ เพื่อรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อใช้ในการตัดสินใจแก่ผู้บริหารว่าจะดำเนินการต่อไปว่าจะต้องมีการปรับปรุงอะไรบ้าง หรือจะยุติโครงการดังกล่าว

**รูปแบบของแบบจำลองการประเมิน (CPO'S Evaluation model)** (เขาวดี ราชชัยกุล วิบูลย์ศรี, 2542) การประเมินโครงการเป็นกระบวนการรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศที่จำเป็นอันจะนำไปสู่การตัดสินใจความสำเร็จ รวมทั้งแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา ตลอดจนการสร้าง และการกำหนด

ทางเลือกใหม่ในการดำเนินโครงการ ดังนั้น กิจกรรมการประเมินโครงการจึงเป็นกระบวนการรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศที่จำเป็นเกี่ยวกับปัจจัยขั้นพื้นฐานของโครงการ ตลอดจนกระบวนการที่ปฏิบัติระหว่างดำเนินโครงการและผลผลิตของโครงการภายใต้กิจกรรมและช่วงเวลาที่ได้กำหนดหรือวางแผนไว้ ประกอบด้วยส่วนสำคัญ 3 ส่วนดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยพื้นฐานด้านสภาวะแวดล้อมของโครงการ (Context) หมายถึง “บริบท” ต่าง ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับโครงการทั้งปวง เช่น ปัจจัยทางทหาร ทางการเมือง ทางเศรษฐกิจ ทางสังคม ทางวัฒนธรรม รวมทั้งปัจจัยทางกายภาพ และทางด้านจิตใจ เป็นต้น การประเมินในส่วนนี้เป็นการประเมินสภาวะแวดล้อมหรือ “บริบท” ต่าง ๆ ของโครงการที่กำหนดไว้ว่ามีความเหมาะสมหรือไม่ เพียงใด โดยพิจารณาถึง

1.1 ความต้องการจำเป็นของโครงการ (Need assessment) เพื่อให้ทราบถึงความจำเป็นหรือความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อโครงการ สำหรับในประเทศไทยมีปัจจัยทางการเมืองเข้ามาเกี่ยวข้องมาก นับตั้งแต่ความต้องการของโครงการ เช่น อาจเป็นโครงการเพื่อสนองนโยบายของพรรคการเมือง หรือเพื่อมุ่งการหาเสียงมากกว่าเป็นความต้องการที่แท้จริงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือเพื่อสนองนโยบายของผู้บริหารหน่วยงาน เป็นต้น ในทางกลับกัน ถ้าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความต้องการจริง แต่ไปขัดผลประโยชน์ของผู้มีอำนาจหรืออาจทำให้โครงการนั้นต้องหยุดชะงักหรือล้มเลิกได้ด้วยวิธีการต่าง ๆ กัน เช่น ไม่สนับสนุนโครงการ หรือไม่อำนวยความสะดวกในการดำเนินโครงการเท่าที่ควร เป็นต้น

1.2 ความเป็นไปได้ของโครงการ (Feasibility) เพื่อให้ทราบโอกาสในการจัดทำโครงการ ต้องวิเคราะห์ให้เห็นถึงปัญหาที่เป็นอุปสรรคหรือข้อจำกัด ซึ่งเกิดขึ้นในระหว่างดำเนินโครงการ ทั้งนี้เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาเสนอเป็นข้อมูลสารสนเทศหรือข้อสังเกต ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการแก้ไขหรือปรับปรุงโครงการ หรือเพื่อเสนอทางเลือกใหม่ในการดำเนินโครงการ ตลอดจนเพื่อประโยชน์ในการเจรจาต่อรองกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในส่วนที่เป็นเงื่อนไขบางประการ อันจะนำไปสู่การยุติปัญหาในที่สุด โครงการต่าง ๆ อาจจะมีปัจจัยทางการเมืองเข้ามาเกี่ยวข้องสูงมาก ประกอบกับรัฐบาลของไทยเป็นรัฐบาลผสมและมีการเปลี่ยนแปลงบ่อยครั้ง เป็นผลให้แนวนโยบายบางอย่างของรัฐบาลต้องปรับตามไปด้วย จึงทำให้โครงการต้องมีการทบทวนและบางโครงการต้องมีการทบทวนและบางโครงการต้องหยุดชะงักหรือล้มเลิกด้วยปัจจัยทางการเมืองดังกล่าวแล้ว

1.3 วัตถุประสงค์ของโครงการ (Objectives) เพื่อระบุถึงสิ่งที่ต้องการจะให้เกิดขึ้นจากโครงการ โดยพิจารณาจากกิจกรรมของโครงการในสภาพความเป็นจริง ส่วนที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับโครงการไม่ทราบวัตถุประสงค์ที่แน่นอน จึงจำเป็นต้องแจ้งหรือชี้แจงให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับโครงการไม่ทราบวัตถุประสงค์ที่แน่นอนทราบ เพื่อให้เข้าใจถึงวัตถุประสงค์ต่าง ๆ ของโครงการ

ทั้งนี้เพื่อให้มีความสำคัญกับโครงการและเพื่อให้เกิดความสะดวก รวมทั้งการได้รับความร่วมมืออย่างเต็มที่

1.4 ความพร้อมและทรัพยากร (Resources and readiness) ในด้านต่าง ๆ เช่น เงินทุน หรืองบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ บุคลากร เป็นต้น ปัญหาเรื่องงบประมาณอาจส่งผลถึงวัสดุอุปกรณ์ และค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ในการดำเนินการ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผลกระทบที่เกิดขึ้น เพราะปัจจัยทางการเมือง รวมทั้งปัจจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ในเรื่องของความต้องการและความเป็นไปได้ดังที่กล่าวมาแล้ว ทำให้การดำเนินโครงการล่าช้าและมีค่าใช้จ่ายเพิ่มสูงขึ้นได้

จากที่กล่าวมาในเรื่องของสภาพแวดล้อม จะเห็นได้ว่า การดำเนินโครงการในประเทศไทย มักมีปัจจัยหรือเหตุผลด้านการเมืองเข้ามาเกี่ยวข้องอยู่บ่อย ๆ นอกจากนั้นหน่วยงานในระดับนโยบายต่าง ๆ มักจะขาดข้อมูลพื้นฐาน ไม่คำนึงถึงสภาพแวดล้อม แล้วมักวางแผนไว้อย่างหลวม ๆ โดยอ้างว่าเพื่อความยืดหยุ่น ทำให้ไปสู่การปฏิบัติได้ยากหรือไม่ได้ผลเท่าที่ควร ส่วนเรื่องความเป็นไปได้ของโครงการ ตลอดจนวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้และความพร้อม รวมทั้งทรัพยากรในด้านต่าง ๆ นั้น เป็นปัจจัยทางสภาวะแวดล้อมที่สำคัญสำหรับการประเมิน ซึ่งผู้ประเมินโครงการจะต้องพิจารณาอย่างรอบคอบและครบถ้วนเสมอ ทั้งนี้เพื่อชี้ประเด็นปัญหาและเพื่อให้ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติได้อย่างสัมฤทธิ์ผลต่อไป

2. กระบวนการปฏิบัติระหว่างดำเนินโครงการ (Process) หมายถึง ขั้นตอนหรือกรรมวิธีที่จะต้องปฏิบัติตามลำดับก่อนหลังอย่างเป็นระบบและครบวงจรในระหว่างดำเนินโครงการ กระบวนการดังกล่าวอาจแตกต่างกันไปตามเป้าหมายในเชิงปรัชญาของแต่ละโครงการ โครงการธุรกิจมีเป้าหมายหลักก็คือ การแสวงหากำไรจากการดำเนินธุรกิจนั้น ๆ ให้ได้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ด้วยการลดทุนการดำเนินงานให้เหลือน้อยที่สุด ส่วนโครงการทางการศึกษาของรัฐบาลเป้าหมายหลักก็คือ การปลูกฝังความรู้ให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับเด็ก เยาวชน และบุคคลทั่วไป โครงการประเภทนี้มุ่งจะไม่มุ่งแสวงหากำไรสูงสุด แต่จะคำนึงถึงผลประโยชน์ของชาติในระยะยาว เป็นต้น

ถึงแม้ว่ากระบวนการปฏิบัติระหว่างการดำเนินโครงการจะมีความแตกต่างกัน ซึ่งก็ขึ้นอยู่กับเป้าหมายในเชิงปรัชญาของแต่ละโครงการนั้น ๆ ดังที่กล่าวมาแล้ว แต่สำหรับการประเมินโครงการ โดยทั่วไปมีองค์ประกอบสำคัญที่จะต้องพิจารณาเป็นพิเศษคือ ความสอดคล้องของกิจกรรมและช่วงเวลาโดยพิจารณาถึง

2.1 กิจกรรม (Activity) เพื่อให้ทราบว่ากิจกรรมนั้น ๆ มีความสอดคล้องหรือตรงกับวัตถุประสงค์ของโครงการหรือไม่ และมีการจัดลำดับที่เหมาะสมต่อเนื่องกันมากหรือน้อยเพียงใด

2.2 ช่วงเวลา (Timing) เพื่อให้ทราบว่าจะช่วงเวลาที่จะดำเนินโครงการ ทางด้านกิจกรรมนั้น ๆ มีความเหมาะสมเพียงไร มีข้อจำกัดประการใด และช่วงเวลาที่กำหนดไว้นั้น สามารถจะปรับเปลี่ยนไปจากเดิมได้ตามความจำเป็นหรือไม่ และเพราะเหตุใด

การดำเนินโครงการทางด้านบริการสังคมในประเทศไทย ส่วนใหญ่เป็นนโยบายของรัฐบาลซึ่งจะมีปัญหาเรื่องช่วงเวลาที่เข้ามาเกี่ยวข้อง ทั้งนี้เนื่องจากปัจจัยเรื่องการเมือง รวมทั้งปัญหาทางระบบกฎหมายและระเบียบของทางราชการที่เกี่ยวข้องด้วย ดังนั้น โอกาสที่จะมีการเปลี่ยนแปลงเรื่องช่วงเวลาจึงประสบปัญหาได้ง่าย เช่น โครงการเกษตรที่ต้องอาศัยฤดูกาลหรือโครงการเร่งด่วนที่จะแก้ปัญหาเฉพาะหน้าแต่ไม่ทันกับความต้องการ เช่น โครงการช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย เป็นต้น

นอกจากปัญหาเรื่องการเมืองและระเบียบของทางราชการแล้ว ยังมีปัญหาเรื่องความรับผิดชอบของหน่วยงานต่าง ๆ และลักษณะของโครงการที่จัดทำ ซึ่งบางโครงการมีหน่วยงานที่รับผิดชอบร่วมกันหลายหน่วยงาน หรือบางหน่วยงานมีนโยบายซ้ำซ้อนกับหน่วยงานอื่นที่ทำให้ต้องจัดทำโครงการในลักษณะเดียวกัน สำหรับภาคเอกชนโดยทั่วไปจะมีความคล่องตัวสูง แต่ก็มักประสบปัญหาเรื่องงบประมาณ ทำให้การดำเนินโครงการอยู่ในวงแคบ จากที่กล่าวมาแล้ว จะเห็นได้ว่าช่วงเวลาคือปัจจัยที่สำคัญมากที่มีผลต่อการดำเนินโครงการในประเทศไทย ทั้งด้านความสอดคล้องและความต่อเนื่องที่มีต่อกิจกรรมซึ่งกำหนดไว้

3. ผลผลิตของโครงการ (Outcome) คำว่า “ผลผลิต” (Outcome) นั้น มีความหมายครอบคลุมคำศัพท์ภาษาอังกฤษ ทั้ง 3 คำ ดังนี้ 1) Product ผลิตผล 2) Output ผลผลิต 3) Outcome ผลลัพธ์ ด้วยเหตุนี้คำว่า “ผลผลิตของโครงการ” จึงหมายถึง ผลงานหรือผลที่ได้จากการกระทำกิจกรรมใด ๆ ของแต่ละโครงการ โดยสามารถแบ่งผลงานดังกล่าวเป็น 3 ประเภท คือ ผลรวม (Overall) ผลกระทบ (Impact) และคุณค่าหรือประโยชน์ (Utility) ตามลำดับ

ในการประเมินผลผลิตของโครงการใด ๆ ก็ตาม จึงเป็นการประเมินเกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากโครงการนั้น ๆ โดยพิจารณาถึง

3.1 ผลรวม (Overall) เพื่อให้ทราบถึงผลที่เกิดขึ้นทั้งหมดจากกิจกรรมของโครงการ ทั้งโดยตรงและทางอ้อม

3.2 ผลกระทบ (Impact) เพื่อให้ทราบถึงผลที่ตามมาจากการดำเนินโครงการนั้น ๆ ทั้งโดยตรงและทางอ้อม รวมทั้งผลกระทบจากที่คาดหวังและมิได้คาดหวังไว้

3.3 คุณค่าหรือประโยชน์ (Utility) เพื่อให้ทราบถึงคุณค่าหรือความสำคัญของผลที่ได้จากการประเมิน ทั้งนี้เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจหรือเพื่อนำไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมต่อไป

โดยสรุปการประเมินผลผลิตของโครงการจะทำให้ทราบถึงข้อมูลที่แท้จริงได้อย่างครบถ้วน แม้ว่าในบางครั้งจะมีปัญหาอุปสรรคที่สามารถหลีกเลี่ยงได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเหตุผลทางกฎระเบียบ และเงื่อนไขบางประการ ทำให้การประเมินโครงการในบางครั้งไม่สามารถครอบคลุมทุกขั้นตอนที่กำหนดไว้ได้บางโครงการ จึงอาจจะประเมินเฉพาะผลผลิตที่เป็นผลรวมหรือบางโครงการก็อาจจะประเมินเฉพาะความรู้สึกทั่ว ๆ ไปของผู้เกี่ยวข้องที่มีต่อโครงการเท่านั้น ด้วยเหตุนี้การประเมินผลผลิตของโครงการจึงต้องยึดหยุ่นไปตามสภาพที่เหมาะสมและความจำเป็นของแต่ละโครงการ

### **การประเมินผลตามตัวแบบ CIPP Model ของ Stufflebeam**

การประเมินผลตามตัวแบบ CIPP Model เป็นการประเมินที่ครอบคลุมองค์ประกอบของระบบทั้งหมด ผู้ประเมินจะต้องกำหนดวัตถุประสงค์ของการประเมินที่ครอบคลุม ทั้ง 4 ด้าน กำหนดประเด็นของตัวแปรหรือตัวชี้วัด กำหนดแหล่งข้อมูลผู้ให้ข้อมูล กำหนดเครื่องมือการประเมิน วิธีการที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล กำหนดแนวทางการวิเคราะห์ข้อมูลและเกณฑ์การประเมินที่ชัดเจน Stufflebeam ได้ให้ความหมายของการประเมินไว้ว่า เป็นกระบวนการของการบรรยาย การเก็บข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลข่าวสาร เพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจเลือกทางเลือกที่เหมาะสม การประเมินโดยรูปแบบ CIPP Model คำว่า CIPP ย่อมาจากคำว่า Context (บริบทหรือสถานะแวดล้อม) Input (ปัจจัยเบื้องต้น) Process (กระบวนการ) และ Product (ผลผลิต) กำหนดให้มีการประเมินทั้งระบบ ใน 4 ด้าน (ชเนศ จำเกิด, 2552)

1. การประเมินด้านบริบทหรือสถานะแวดล้อม (Context evaluation: C) เป็นการประเมินให้ได้ข้อมูลสำคัญ เพื่อช่วยในการกำหนดวัตถุประสงค์ของโครงการ ความเป็นไปได้ของโครงการ เป็นการตรวจสอบว่าโครงการที่จะทำสนองปัญหาหรือความต้องการจำเป็นที่แท้จริงหรือไม่ วัตถุประสงค์ของโครงการชัดเจน เหมาะสมสอดคล้องกับนโยบายขององค์กรหรือหน่วยงานนโยบายเหนือหรือไม่ เป็นโครงการที่มีความเป็นไปได้ในแง่ของโอกาสที่จะได้รับการสนับสนุนจากองค์กรต่าง ๆ หรือไม่ การประเมินสถานะแวดล้อมจะช่วยในการตัดสินใจเกี่ยวกับเรื่องโครงการควรจะทำในสภาพแวดล้อมใด ต้องการจะบรรลุเป้าหมายอะไร หรือต้องการบรรลุวัตถุประสงค์เฉพาะอะไร เป็นต้น

2. การประเมินปัจจัยเบื้องต้นหรือปัจจัยป้อน (Input evaluation: I) เป็นการประเมินเพื่อพิจารณาถึงความเป็นไปได้ของโครงการ ความเหมาะสม และความพอเพียงของทรัพยากรที่จะใช้ในการดำเนินโครงการ เช่น งบประมาณ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ เวลา รวมทั้งเทคโนโลยี และแผนการดำเนินงานการประเมินผลแบบนี้ จะทำโดยใช้เอกสารหรืองานวิจัยที่มีผู้ทำไว้แล้ว หรือใช้วิธีการวิจัยนำร่องเชิงทดลอง (Pilot experimental project) ตลอดจนอาจให้ผู้เชี่ยวชาญมา

ทำงานให้ อย่างไรก็ตาม การประเมินผลนี้จะต้องสำรวจสิ่งที่มีอยู่เดิมก่อนว่ามีอะไรบ้าง และตัดสินใจว่าจะใช้วิธีการใด ใช้แผนการดำเนินงานแบบไหน และต้องใช้ทรัพยากรจากภายนอกหรือไม่

3. การประเมินกระบวนการ (Process evaluation: P) เป็นการประเมินระหว่างดำเนินงานโครงการ เพื่อหาข้อบกพร่องของการดำเนินโครงการที่จะใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนา แก้ไข ปรับปรุงให้การดำเนินการช่วงต่อไปมีประสิทธิภาพมากขึ้น และเป็นการตรวจสอบกิจกรรม เวลา ทรัพยากรที่ใช้ในโครงการ ภาวะผู้นำ การมีส่วนร่วมของประชาชนในโครงการ โดยมีการบันทึกไว้เป็นหลักฐานทุกขั้นตอน การประเมินกระบวนการนี้จะเป็นประโยชน์อย่างมากต่อการค้นหาจุดเด่นหรือจุดแข็ง (Strengths) และจุดด้อย (Weakness) ของนโยบาย/ แผนงาน/ โครงการ มักจะไม่สามารถศึกษาได้ภายหลังจากสิ้นสุดโครงการแล้ว การประเมินกระบวนการจะมีบทบาทสำคัญในเรื่องการให้ข้อมูลย้อนกลับเป็นระยะ ๆ เพื่อการตรวจสอบการดำเนินของโครงการ โดยทั่วไปกระบวนการมีจุดมุ่งหมายเพื่อหาข้อบกพร่องของโครงการในระหว่างที่มีการปฏิบัติการหรือการดำเนินงานตามแผน เพื่อหาข้อมูลต่าง ๆ ที่จะนำมาใช้ในการตัดสินใจเกี่ยวกับการดำเนินงานของโครงการและเพื่อการเก็บข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้จากการดำเนินงานของโครงการ

4. การประเมินผลผลิต (Product evaluation: P) เป็นการประเมินเพื่อเปรียบเทียบผลผลิตที่เกิดขึ้นกับวัตถุประสงค์ของโครงการหรือความต้องการ/ เป้าหมายที่กำหนดไว้ รวมทั้งการพิจารณาในประเด็นของการขยาย เลิก ขยาย หรือปรับเปลี่ยนโครงการและการประเมินผล เรื่องผลกระทบ (Impact) และผลลัพธ์ (Outcomes) ของนโยบาย/ แผนงาน/ โครงการ โดยอาศัยข้อมูลจากการประเมินสถานะแวดล้อม ปัจจัยเบื้องต้น และกระบวนการร่วมด้วย

เมื่อพิจารณาถึงช่วงเวลาของการประเมินผลโครงการ เพื่อจำแนกประเภทของการประเมินผลโครงการโดยละเอียดแล้ว เราสามารถจำแนกได้ว่าการประเมินผลโครงการมี 4 ระยะ ดังต่อไปนี้

- 1) การประเมินผลโครงการก่อนการดำเนินการ (Pre-evaluation) เป็นการประเมินว่ามีความจำเป็นและความเป็นไปได้ในการกำหนดให้มีโครงการหรือแผนงานนั้น ๆ หรือไม่ บางครั้งเรียกการประเมินผลประเภทนี้ว่า การศึกษาความเป็นไปได้ (Feasibility study) หรือการประเมินความต้องการที่จำเป็น (Need assessment) 2) การประเมินผลโครงการขณะดำเนินงาน (On-going evaluation) เป็นการประเมินผลโครงการขณะดำเนินงาน (On-going evaluation) เป็นการประเมินผลโครงการเพื่อติดตามความก้าวหน้าหน้าหน้าของการดำเนินงาน (Monitoring) และการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ
- 3) การประเมินผลโครงการเมื่อสิ้นสุดการดำเนินงาน (Post evaluation) เป็นการประเมินว่าผลการดำเนินงานนั้น เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของโครงการที่วางไว้หรือไม่ และ 4) การประเมินผลกระทบจากการดำเนินโครงการ (Impact evaluation) เป็นการประเมินผลโครงการภายหลัง

จากการสิ้นสุดการดำเนินโครงการหรือแผนงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้น ซึ่งอาจจะได้รับอิทธิพลจากการมีโครงการหรือปัจจัยอื่น ๆ (ชเนศ ขำเกิด, 2552)

ประเภทของการตัดสินใจที่สอดคล้องกับประเด็นที่ประเมินผล 4 ประเภท คือ

1) การตัดสินใจเพื่อการวางแผน (Planning decisions) เป็นการตัดสินใจที่ใช้ข้อมูลจากการประเมินสภาพแวดล้อมที่ได้นำไปใช้ในการกำหนดจุดประสงค์ของโครงการให้สอดคล้องกับแผนการดำเนินงาน 2) การตัดสินใจเพื่อกำหนดโครงสร้างของโครงการ (Structuring decisions) เป็นการตัดสินใจที่ใช้ข้อมูลจากปัจจัยนำเข้าที่ได้นำไปใช้ในการกำหนดโครงสร้างของแผนงานและขั้นตอนของการดำเนินการของโครงการ 3) การตัดสินใจเพื่อนำโครงการไปปฏิบัติ (Implementation decisions) เป็นการตัดสินใจที่ใช้ข้อมูลจากการประเมินกระบวนการ เพื่อพิจารณาควบคุมการดำเนินการให้เป็นไปตามแผน และปรับปรุงแก้ไขการดำเนินการให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด และ 4) การตัดสินใจเพื่อทบทวนโครงการ (Recycling decisions) เช่น การตัดสินใจเพื่อใช้ข้อมูลจากการประเมินผลผลิต (Output) ที่เกิดขึ้น เพื่อพิจารณาการยุติ/ ล้มเลิก หรือขยายโครงการที่จะนำไปใช้ในโอกาสต่อไป (ชเนศ ขำเกิด, 2552)

หลักการสร้างตัวชี้วัดที่ดีที่ใช้ในการประเมินผลตามแบบ CIPP Model การประเมินผลเป็นการเปรียบเทียบระหว่างผลการปฏิบัติงานจริง (Actual results) กับผลที่คาดว่าจะได้รับ (Expected results) โดยชี้ให้เห็นว่าปฏิบัติงานจริงเกิดขึ้นตรงกับเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ โดยทั่วไปตัวชี้วัดจะต้องมีองค์ประกอบสำคัญ 3 ประการ คือ 1) ตัวชี้วัด อาจจะมีทั้งตัวชี้วัดเชิงปริมาณหรือคุณภาพ แต่อย่างไรก็ตาม จะต้องสามารถให้ค่าหรือบ่งบอกลักษณะที่ชัดเจนของสิ่งที่จะทำกรวัดว่ามีปริมาณหรือคุณลักษณะอย่างไร 2) การกำหนดเกณฑ์มาตรฐานในการประเมินเปรียบเทียบการเปลี่ยนแปลงเคลื่อนไหวในตัวชี้วัดนั้น ๆ ถึงแม้ตัวชี้วัดจะมีความชัดเจนในการกำหนดค่า แต่ยังไม่สามารถนำไปวิเคราะห์หาข้อสรุปในการประเมินได้จนกว่าจะได้มีการเปรียบเทียบกับเกณฑ์มาตรฐานหรือเป้าหมายการดำเนินงานที่กำหนดไว้ และ 3) เงื่อนไขด้านเวลาและสถานที่ในการประเมินค่าของตัวชี้วัด นอกจากขึ้นอยู่กับเกณฑ์มาตรฐานเพื่อการเปรียบเทียบแล้ว ยังขึ้นอยู่กับเงื่อนไขทั้งในด้านเวลาและสถานที่ กล่าวคือ ตัวชี้วัดจะบ่งบอกสถานภาพของสิ่งที่วัดเฉพาะในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง หรือในขอบเขต บริเวณสถานที่หรือพื้นที่ที่ได้ระบุไว้ในประเมินหรือตรวจสอบเท่านั้น (สมพิศ สุขแสน, 2545)

การสร้างตัวชี้วัดที่ดี จำเป็นจะต้องมีหลักการที่ใช้เป็นเป้าหมายในการดำเนินการดังนี้

1) เลือกใช้หรือสร้างตัวชี้วัดที่เป็นตัวแทนที่สำคัญเท่านั้น 2) คำอธิบายหรือการกำหนดตัวชี้วัดควรเป็นวลีที่มีความชัดเจน 3) ตัวชี้วัดอาจจะกำหนดได้ทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพก็ได้ 4) ควรนำ



จุดประสงค์ของโครงการ หรือประเด็นการประเมินมากำหนดตัวชี้วัด และ 5) การเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับตัวชี้วัด ควรรวบรวมข้อมูลทั้งจากแหล่งปฐมภูมิและทุติยภูมิ (สมพิศ สุขแสน, 2545)

ประเภทของตัวชี้วัดตามลักษณะของสิ่งที่ได้รับการประเมินตามแบบจำลองการประเมินผลตาม CIPP Model คือ ตัวชี้วัดด้านบริบท (Context) สามารถพิจารณาได้จากสิ่งต่าง ๆ เช่น สภาพแวดล้อมก่อนมีโครงการ (ปัญหาวิกฤต) ความจำเป็น หรือความต้องการขณะนั้น และอนาคต และความเข้าใจร่วมกันของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับโครงการ

ตัวชี้วัดด้านปัจจัยนำเข้า (Input) ตัวชี้วัดสามารถพิจารณาได้จากสิ่งต่าง ๆ เช่น ความชัดเจนของวัตถุประสงค์ของโครงการ ความพร้อมของทรัพยากร เช่น งบประมาณ คน วัสดุอุปกรณ์ เวลา และกฎระเบียบ ความเหมาะสมของขั้นตอนระหว่างปัญหา สาเหตุของปัญหา และกิจกรรม

ตัวชี้วัดด้านกระบวนการ (Process) ตัวชี้วัดสามารถพิจารณาได้จากสิ่งต่าง ๆ เช่น การตรวจสอบกิจกรรม เวลา และทรัพยากรของโครงการ ความยอมรับของประชาชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับโครงการในพื้นที่ การมีส่วนร่วมของประชาชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับโครงการ และภาวะผู้นำในโครงการ

ตัวชี้วัดด้านผลผลิต (Product) ตัวชี้วัดสามารถพิจารณาได้จากสิ่งต่าง ๆ เช่น อัตราการมีงานทำของประชาชนที่ยากจน รายได้ของประชาชนที่เข้าร่วมโครงการ และความพึงพอใจของประชาชนที่เข้าร่วมโครงการ

ตัวชี้วัดด้านผลลัพธ์ (Outcome) ตัวชี้วัดสามารถพิจารณาได้จากสิ่งต่าง ๆ เช่น คุณภาพชีวิตของตนเองและครอบครัวตามเกณฑ์มาตรฐาน การไม่อพยพย้ายถิ่น การมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชน

ตัวชี้วัดด้านผลกระทบ (Impact) ตัวชี้วัดสามารถพิจารณาได้จากสิ่งต่าง ๆ เช่น ผลกระทบทางบวก/ เป็นผลที่คาดหวังจากการมีโครงการ ผลกระทบทางลบ/ เป็นผลที่ไม่คาดหวังจากโครงการ

เกณฑ์และตัวชี้วัดดังกล่าวนี้ สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการประเมินผลโครงการได้ดี ซึ่งจะครอบคลุมมิติด้านเศรษฐกิจ สังคม ด้านบริหารจัดการ ด้านทรัพยากร และด้านสิ่งแวดล้อม เป็นต้น นอกจากนั้นยังสามารถวัดถึงความสำเร็จและความล้มเหลวของโครงการพัฒนาต่าง ๆ ของรัฐได้ ซึ่งในทางปฏิบัตินักประเมินผลจะต้องนำเกณฑ์และตัวชี้วัดดังกล่าวมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับลักษณะและบริบทของโครงการด้วย (ชเนศ ขำเกิด, 2552)

หลักการสร้างตัวชี้วัดที่สำคัญอีกประการหนึ่ง คือ ต้องบ่งชี้ได้ถึงตัวชี้วัดผลงาน หมายถึง วัตถุประสงค์ของ คุณลักษณะที่สามารถสังเกตเห็น วัดได้ในเชิงปริมาณ และผลงานหรือสิ่งที่เกิดขึ้นจากการนำเอาทรัพยากร (Input) มาใช้ในการดำเนินกิจกรรม (Process) KPI (Key performance indicator) หรือ OVI (Objectively verifiable indicator) หมายถึง สิ่งที่แสดงภาพให้เข้าใจถึงความสำเร็จ ซึ่งสามารถตรวจสอบได้ สังเกตได้ หรือสอบวัดได้ ณ ช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง โดยอาจเป็นลักษณะเฉพาะ

หรือภาพรวมก็ได้ในเชิงปริมาณ และ/ หรือคุณภาพที่จะสามารถอธิบายถึงความสำเร็จได้ครบถ้วน บริบูรณ์ หรืออย่างน้อยจะต้องอธิบายได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 ในรูปของข้อความ อัตราส่วน สัดส่วน ร้อยละ หรือความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลในลักษณะต่าง ๆ นอกจากนี้ยังจะต้องมีลักษณะเป็นหลักฐาน ที่มีร่องรอยแสดงว่ามีการดำเนินงานจริง และมีใช้ความคิดเห็นหรือคำบอกกล่าว และตัวชี้วัดทางสังคม (Social indicators) หมายถึง สิ่งที่แสดงออกเป็นตัวเลขที่ใช้วัดแง่มุมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดทางสังคม ซึ่งเป็นเชิงนามธรรมให้เป็นตัวแปรเชิงรูปธรรมที่สามารถจัดได้ภายใต้ระบบสารสนเทศอันหนึ่งอันเดียวกัน เพื่อประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร (สมพิศ สุขแสน, 2545)

ตัวชี้วัดตามแบบ CIPP Model โดยทั่วไปค่าของตัวชี้วัดจะแสดงออกในรูปของตัวเลข เช่น จำนวน (Number) คือ ตัวเลขที่แสดงถึงจำนวนสิ่งของหนึ่ง เช่น จำนวนศูนย์พัฒนาเทคโนโลยีประจำตำบล จำนวนสวนสาธารณะในกรุงเทพฯ และอื่น ๆ ร้อยละ (Percentage) คือ จำนวนของเลขกลุ่มหนึ่ง ซึ่งนำมาเปรียบเทียบกับเลขอีกกลุ่มหนึ่ง โดยปรับให้เลขกลุ่มหลังมีค่าเท่ากับ 100 เช่น รายได้จากภาษีเป็นร้อยละ 35 ของรายจ่ายประจำ อัตราส่วน (Ratio) คือ ข้อมูลที่แสดงความสัมพันธ์เปรียบเทียบระหว่างจำนวนของเลขกลุ่มหนึ่งกับจำนวนของเลขอีกกลุ่มหนึ่ง ซึ่งอยู่ในเหตุการณ์เดียวกันหรือเกี่ยวข้องกัน เช่น อัตราส่วนของครูต่อนักเรียน เท่ากับ 1: 25 สัดส่วน (Proportion) คือ ข้อมูลที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนของเลขกลุ่มหนึ่งกับจำนวนของเลขอีกกลุ่มหนึ่ง โดยที่จำนวนเลขในกลุ่มแรกนั้น เป็นส่วนหนึ่งหรือรวมอยู่ในจำนวนของเลขกลุ่มหนึ่งด้วย เช่น เจ้าหน้าที่การเกษตรที่มีความรู้ด้านเทคโนโลยีการเกษตร เท่ากับ 3 ใน 5 ของเจ้าหน้าที่ทั้งหมด อัตรา (Rate) คือ อัตราส่วนระหว่างเลขจำนวนหนึ่งกับเลขอีกจำนวนหนึ่งภายในระยะเวลาหนึ่ง เช่น จำนวนผู้เข้ารับการบำบัดการติดยาเสพติดทุก 500 คน จะมีผู้เข้ารับการบำบัดซ้ำ 10 คน และค่าเฉลี่ย (Average mean) คือ ตัวเลขหนึ่งซึ่งเฉลี่ยจากกลุ่มตัวเลขจำนวนหนึ่งที่เป็นประเภทเดียวกัน (รวมค่าของจำนวนตัวเลขกลุ่มตัวอย่างหนึ่งแล้วหารด้วยจำนวนตัวอย่างนั้นทั้งหมด) (สมพิศ สุขแสน, 2545)

### ข้อมูลทั่วไปเทศบาลตำบลหนองคำลิ่ง

เทศบาลตำบลหนองคำลิ่ง ตั้งอยู่ในเขตอำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี อยู่ริมถนนทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 315 ห่างจากตัวเมืองชลบุรีประมาณ 12 กิโลเมตร ห่างจากที่ว่าการอำเภอพานทองประมาณ 11 กิโลเมตร ตั้งอยู่เลขที่ 199 หมู่ที่ 3 ถนนสุขประยูร ตำบลหนองคำลิ่ง อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี 20160

โทรศัพท์ 038 206 592 ต่อ 111

โทรสาร 038 206 592 ต่อ 112

เว็บไซต์ [www.nongtumlueng.go.th](http://www.nongtumlueng.go.th)

จำนวนพื้นที่ 24.50 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 15,312.50 ไร่ เขตการปกครอง จำนวน 3 ตำบล รวม 10 ชุมชน จำนวน 14 หมู่บ้าน

#### อาณาเขต

**ทิศเหนือ** มีพื้นที่ติดต่อกับ

1. ตำบลคอนหัวฟ่อ อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี
2. ตำบลหนองกะขะ อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี

**ทิศใต้** มีพื้นที่ติดต่อกับ

1. ตำบลมาบไผ่ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี
2. ตำบลหนองหงษ์ อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี

**ทิศตะวันออก** มีพื้นที่ติดต่อกับ

1. ตำบลมาบโป่ง อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี

**ทิศตะวันตก** มีพื้นที่ติดต่อกับ

1. ตำบลคอนหัวฟ่อ อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี
2. ตำบลสำนักบก อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี

**ประชากร** ณ เดือนธันวาคม พ.ศ. 2558 (สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองคำสิง, 2558) จำนวน 17,414 คน พื้นที่ 24.50 ตารางกิโลเมตร ความหนาแน่นของประชากรเฉลี่ย 710 คน/ตารางกิโลเมตร แยกเป็นตำบล ดังนี้

ตารางที่ 1 ประชากร ณ เดือนธันวาคม พ.ศ. 2558

ที่	ตำบลในเขตเทศบาลตำบลหนองคำสิง	จำนวนประชากร (คน)
1	ตำบลหนองคำสิง (หมู่ที่ 1-9 ตำบลหนองคำสิง)	10,863
2	ตำบลหนองกะขะ (หมู่ที่ 1, 2, 4 ตำบลหนองกะขะ)	3,954
3	ตำบลมาบโป่ง (หมู่ที่ 6, 7 ตำบลมาบโป่ง)	2,597
	รวม	17,414

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานตามแผนพัฒนาสามปี (พ.ศ. 2558-2560) ของเทศบาลตำบลหนองคำถึง อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี มีแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

วาทิตต์ เรียมริมมะคัน (2556) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจที่มีต่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน และเพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน โดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 360 คน และนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป

ผลจากการศึกษาสรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านไฟฟ้าสาธารณะสูงที่สุด รองลงมาเป็นด้านถนน ด้านน้ำประปา และด้านทางระบายน้ำ มีความพึงพอใจต่ำที่สุด ด้านถนนมีความพึงพอใจเกี่ยวกับความเพียงพอของถนนกับความจำเป็นในการสัญจรสูงที่สุด ด้านน้ำประปามีความพึงพอใจเกี่ยวกับขนาดท่อส่งน้ำประปามีความเหมาะสมที่สุด ด้านไฟฟ้าสาธารณะมีความพึงพอใจเกี่ยวกับจุดติดตั้งไฟฟ้า

เบญจวรรณ วรรณทวิสุข (2556) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุ้ง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจและเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุ้ง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลแสนตุ้งอำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ทั้ง 4 หมู่บ้าน จำนวน 345 คน โดยใช้สูตรของ (Taro Yamane) ทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติ t-test เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป และใช้ LSD (Least significant difference) ทดสอบความแตกต่างรายคู่ หากพบที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุ้ง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยแยกเป็นรายด้านได้ ดังนี้ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากเป็นลำดับที่ 1 รองลงมา คือ ด้านการบริหารจัดการที่ดีของเทศบาล มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านสังคม/คุณภาพชีวิต มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เป็นลำดับที่ 3 ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ

และสิ่งแวดล้อม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เป็นลำดับที่ 4 ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เป็นลำดับที่ 5 และด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรมประเพณี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เป็นลำดับสุดท้าย ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ

อมรรัตน์ บุตรเจริญ (2555) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาระดับประสิทธิผลการบริหารงาน ด้านโครงสร้างพื้นฐานเทศบาลตำบลหนองแซงนี้ เป็นการศึกษาระดับประสิทธิผลการบริหารงาน ด้านโครงสร้างพื้นฐาน และแนวทางการพัฒนาประสิทธิผลการบริหารงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ของเทศบาลตำบลหนองแซง อำเภอหนองแซง จังหวัดสระบุรี โดยรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนในเขตเทศบาล เพื่อนำผลการศึกษามายืนยันข้อมูล ประมวลผล วิเคราะห์ ประเมิน และสรุปผล โดยใช้วิธีของ Taro Yamane เพื่อหาจำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนทั้งหมด และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างประชาชนอย่างเป็นสัดส่วน เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากแต่ละชุมชน ไม่น้อยกว่า 352 คน ซึ่งเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามแบบปลายปิดและปลายเปิด และนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อวัดค่าเฉลี่ย และการกระจายของข้อมูล สรุปได้ว่า ระดับประสิทธิผลการบริหารงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ของเทศบาลตำบลหนองแซง ทั้ง 5 ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูง 3 อันดับแรก คือ ด้านความสะดวก เมื่อมีการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน รองลงมา คือ ด้านการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน และด้านความพึงพอใจในการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ตามลำดับ

ผลการศึกษานี้ได้ข้อสรุปว่า เทศบาลตำบลหนองแซงควรมีการปรับปรุงเกี่ยวกับการจัดการงบประมาณให้พอเพียงสำหรับการแก้ไขปัญหาด้านโครงสร้างพื้นฐาน เพื่อความสะดวก รวดเร็วในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ พร้อมทั้งควรเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นมากขึ้น เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนางานด้านโครงสร้างพื้นฐานให้มีประสิทธิภาพต่อไป

พวงเพชร สุวรรณชาติ (2553) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการดำเนินการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลนครหาดใหญ่ ระหว่าง พ.ศ. 2552-2553 การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ 1) เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงาน ด้านระบบสาธารณูปโภค ไฟฟ้า แสงสว่าง ระบบสัญญาณจราจร เครื่องหมายจราจรต่าง ๆ ระหว่าง พ.ศ. 2552-2553 ในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่ 2) เพื่อศึกษาปัญหา ข้อเสนอแนะ โอกาสในการ ดำเนินการด้านโครงสร้างพื้นฐาน เพื่อนำข้อมูลผลการวิจัยไปดำเนินการพัฒนา ดำเนินการตาม ความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ ประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่ จำนวน 390 คน โดยตัวแปรอิสระ คือ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา ระดับรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชน ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินการ ด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลนครหาดใหญ่ ระหว่าง พ.ศ. 2552-2553 เครื่องมือที่ใช้ ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical package for the social sciences) เพื่อวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ ร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test  $\chi^2$ -test หาค่าความสัมพันธ์แบบ Chi-square

จากการศึกษาพบว่า

1. ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนมากเป็นหญิง อายุต่ำกว่า 30 ปี ประกอบอาชีพ รับจ้างทั่วไป การศึกษาระดับปริญญาตรี/ หรือเทียบเท่า มากที่สุด โดยมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000-10,000บาท และอาศัยอยู่ในชุมชน 1-5 ปี
2. ระดับความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มตัวอย่างต่อการดำเนินการด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ของเทศบาลนครหาดใหญ่ ระหว่าง พ.ศ. 2552-2553 โดยภาพรวมและพิจารณาในแต่ละ โครงการอยู่ใน ระดับมากถึงมากที่สุด
3. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มตัวอย่างต่อการดำเนินการ ด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลนครหาดใหญ่ ระหว่าง พ.ศ. 2552- 2553 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล อันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ศาสนา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน โดยเฉลี่ย ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ ในชุมชน ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินการด้าน โครงสร้าง พื้นฐานของเทศบาลนครหาดใหญ่
4. ปัญหาและข้อเสนอแนะทั่วไปของประชาชนกลุ่มตัวอย่างต่อการดำเนินการ ด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลนครหาดใหญ่ มีรายละเอียด ดังนี้ คือ ควรปรับปรุงก่อสร้าง ทางเท้าให้ทั่วถึงและเพียงพอต่อการใช้บริการของประชาชน และควรจัดระเบียบทางเท้า เพื่อให้เป็น ทางสัญจรไปมาได้สะดวกแก่ผู้สัญจร ควรปรับปรุงซ่อมแซมถนนและทางเท้าที่ชำรุดให้ใช้งานได้ดี ทั่วถึง และใช้เวลาให้เหมาะสมกับการปรับปรุงซ่อมแซมเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาในการจราจร ควรเอา ใจใส่ในการเก็บขยะใน คูระบายน้ำอย่างสม่ำเสมอ เพื่อป้องกันขยะอุดตัน ขยายคูระบายน้ำ เพื่อให้ทันในสภาวะฉุกเฉินในการระบายน้ำ และจัดอบรมประชาชนในชุมชนให้มีความรู้ ควรดำเนินการแก้ไขเครื่องหมายจราจรและสัญญาณไฟจราจรที่ไม่ชัดเจนและเพิ่มตามจุดต่าง ๆ ที่เหมาะสม ควรดำเนินการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะเพิ่มเติมในจุดที่ล่อแหลมต่อการเกิดอุบัติเหตุ และอาชญากรรม และจัดการตรวจตราแก้ไขอย่างรวดเร็วเมื่อเกิดชำรุด

ปัญญา พันดอนคู่ (2553) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจการก่อสร้าง/ ซ่อมแซมถนน ในตำบลหินดาด พบว่า การศึกษานี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจการก่อสร้าง/ ซ่อมแซมถนน ในตำบลหินดาด โดยใช้แบบประมาณในการก่อสร้าง/ ซ่อมแซมถนนจากองค์การบริหารส่วนตำบล หินดาด และงบประมาณจากหน่วยงานอื่น ๆ วัตถุประสงค์ของงานวิจัย คือ เพื่อศึกษาระดับ ความพึงพอใจในการเดินทางของประชาชนในตำบลหินดาด ในการศึกษาครั้งนี้ได้ทำการเก็บข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 390 คน โดยใช้แบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลความพึงพอใจในด้านข้อมูล การให้บริการ, การอำนวยความสะดวก, การบำรุงรักษาคุณภาพของถนน, การจัดการก่อสร้าง/ ซ่อมแซมถนน, ความปลอดภัย และการมีส่วนร่วมของประชาชน ผลการวิเคราะห์พบว่า ความพึงพอใจ ด้านการจัดการก่อสร้าง/ ซ่อมแซมถนน อยู่ในระดับมาก ในขณะที่ความพึงพอใจด้านอื่น ๆ อยู่ใน ระดับปานกลาง ผลการศึกษานี้สามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงการทำงานขององค์การบริหาร ส่วนตำบลหินดาดต่อไป

สามารถ ยิ่งกำแหง (2553) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน หมู่บ้านหินหล่อง ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลตะเคียน อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสอบถามความต้องการ โครงสร้างพื้นฐานของประชาชนและนำผลการสอบถาม มาสร้างแนวทางการปรับปรุง โครงสร้างพื้นฐานของหมู่บ้านหินหล่อง หมู่ที่ 3 ตำบลตะเคียน อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา ประชากรในการศึกษานี้ ได้แก่ ชาวบ้านหินหล่อง หมู่ที่ 3 ตำบลตะเคียน อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 200 คน การเก็บรวบรวมข้อมูล ทำโดยใช้แบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่า ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามแสดงให้เห็นว่าประชาชนมีความต้องการ ถนน ระบบประปา และระบบไฟฟ้า เป็นลำดับต้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการออกแบบเป็นถนนคอนกรีต 2 เส้นทาง ถนนลูกรัง 1 เส้นทาง ถนนคอนกรีตเส้นที่หนึ่งอยู่ที่ปากทางบ้านหินหล่อง หลักกิโลเมตร ที่ 28 บนทางหลวงหมายเลข 201 ราคาก่อสร้าง 8.70 ล้านบาท ถนนคอนกรีตเส้นที่สองเป็นถนน เชื่อมบ้านหนองละมั่ง อยู่บริเวณหลักกิโลเมตรที่ 28 บนทางหลวงหมายเลข 201 ราคาก่อสร้าง 4.66 ล้านบาท ถนนลูกรังเป็นถนนเชื่อมบ้านกุดม่วง หลักกิโลเมตรที่ 65 บนทางหลวงหมายเลข 2256 ราคาก่อสร้าง 1.5 ล้านบาท ระบบประปาออกแบบเป็นสองระบบ คือ ระบบประปาบาดาลติดตั้ง ที่โรงเรียนหินหล่อง ราคาก่อสร้าง 0.33 ล้านบาท และระบบถังเก็บกักน้ำคอนกรีต 100 ลูกบาศก์เมตร ติดตั้งใกล้ประปาหมู่บ้าน ราคาก่อสร้าง 0.65 ล้านบาท ระบบไฟฟ้าส่องสว่างที่ปรับปรุงมูลค่า 0.62 ล้านบาท

กิตติรัช อิมวัฒน์กุล (2553) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชน  
ที่มีต่อการให้บริการด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอ โนนไทย  
จังหวัดนครราชสีมา จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
ด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอ โนนไทย จังหวัดนครราชสีมา  
ภาพรวมอยู่ใน “ระดับมาก” เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจ  
ต่อการให้บริการด้านถนนอยู่ใน “ระดับมาก” ส่วนด้าน ไฟฟ้าแสงสว่างอยู่ใน “ระดับมาก”  
และด้านประปาอยู่ใน “ระดับปานกลาง” ได้มีการจำแนกความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการ  
ด้าน โครงสร้างพื้นฐานเป็นรายตำบลในเขตอำเภอ โนนไทย จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ความพึงพอใจ  
ต่อการบริการด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในภาพรวมอยู่ใน “ระดับมาก”  
มีจำนวน 4 ตำบล คือ ตำบลค้ำพลู ตำบลบ้านวัง ตำบล โนนไทย และตำบลสำโรง ความพึงพอใจ  
การบริการด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในภาพรวมอยู่ใน “ระดับปานกลาง”  
มีจำนวน 5 ตำบล คือ ตำบลกำปิ่ง ตำบลด่านจาก ตำบลถนนโพธิ์ ตำบลมะค่า ตำบลสายออ



### บทที่ 3

## วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานตามแผนพัฒนาสามปี (พ.ศ. 2558-2560) ของเทศบาลตำบลหนองตำลึง อำเภอบางขัน จังหวัดชลบุรี” ครั้งนี้ เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยมีขั้นตอนการดำเนินงานดังนี้

1. กำหนดกลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. กำหนดเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลหนองตำลึง จำนวน 17,414 คน จำนวน 3 ตำบล ได้แก่ ตำบลหนองตำลึง ตำบลหนองกะขะ และตำบลมาบโป่ง (สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองตำลึง, ธันวาคม 2558)

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ตัวอย่างประชาชนในเขตเทศบาลตำบลหนองตำลึง จำนวน 392 คน

การคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างและได้ใช้สูตรการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากร โดยกำหนดความเชื่อมั่นที่ 95% ความผิดพลาดไม่เกิน 5% ดังสูตรของ Yamane (1967) ดังนี้

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

เมื่อ

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งกำหนดให้เท่ากับ 0.05

โดยแทนค่าลงในสูตรดังนี้

$$n = \frac{17,414}{1+17,414 (0.05)^2}$$

$$n = 392$$

**การสุ่มตัวอย่างแบบหลายชั้นตอน**

**ขั้นตอนที่ 1** ใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified random sampling) แต่ละชั้นภูมิ จะทำการสุ่มตามสัดส่วน (Proportional stratified sampling) ใช้สูตร ดังนี้

$$\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละชั้นภูมิ} = \frac{\text{ขนาดจำนวนกลุ่มตัวอย่าง} \times \text{จำนวนประชากรในแต่ละชั้น}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

จากสูตรสามารถคำนวณกลุ่มตัวอย่างในแต่ละชั้นภูมิ ดังนี้

ตารางที่ 2 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ที่	ตำบลในเขตเทศบาลตำบลหนองตำลึง	ประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง ในแต่ละชั้นภูมิ (คน)
1	ตำบลหนองตำลึง (หมู่ที่ 1-9 ตำบลหนองตำลึง)	10,863	245
2	ตำบลหนองกะขะ (หมู่ที่ 1, 2, 4 ตำบลหนองกะขะ)	3,954	89
3	ตำบลมาบโป่ง (หมู่ที่ 6, 7 ตำบลมาบโป่ง)	2,597	58
	รวม	17,414	392

**ขั้นตอนที่ 2** จากนั้นดำเนินการสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มแบบคำนึงถึงความน่าจะเป็น (Probability sampling) ด้วยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) โดยการสุ่มตัวอย่าง ประชากรที่เปิดโอกาสให้ประชากรทุกหน่วยมีสิทธิได้รับการเลือกเท่า ๆ กัน โดยมีบัญชีรายชื่อ ของประชากรทุกหน่วย แล้วทำการคัดเลือกตัวอย่างด้วยวิธีการใช้ตารางแบบสุ่ม (Random table) จนได้กลุ่มตัวอย่างครบตามต้องการ

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้าน โครงสร้างพื้นฐานตามแผนพัฒนาสามปี (พ.ศ. 2558-2560) ของเทศบาลตำบลหนองคำลิ่งอำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี โดยแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check list) จำนวน 1 ข้อ

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้าน โครงสร้างพื้นฐานตามแผนพัฒนาสามปี (พ.ศ. 2558-2560) ของเทศบาลตำบลหนองคำลิ่ง อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ประกอบด้วย 2 ด้าน ได้แก่ ด้านผลผลิตและด้านผลลัพธ์ มีข้อคำถาม จำนวน 28 ข้อ

โดยมีหลักเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย ดังนี้

เห็นด้วยมากที่สุด	ให้คะแนน	5 คะแนน
เห็นด้วยมาก	ให้คะแนน	4 คะแนน
เห็นด้วยปานกลาง	ให้คะแนน	3 คะแนน
เห็นด้วยน้อย	ให้คะแนน	2 คะแนน
เห็นด้วยน้อยที่สุด	ให้คะแนน	1 คะแนน

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้าน โครงสร้างพื้นฐานเป็นแบบปลายเปิด (Open end) จำนวน 3 ข้อ

## การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

แบบสอบถามฉบับนี้ ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง มีขั้นตอนในการสร้างดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในเรื่องเกี่ยวกับความคิดเห็น จากนั้นนำมากำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย กำหนดนิยาม และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามตามกรอบแนวคิดของ CIPP Model ของแดเนียล แอลสตัฟเฟิลบีม, รูปแบบการประเมินผลเชิงระบบ (Input output model หรือ System approach model) (สุวิมล ติรกันันท์, 2547), รูปแบบของแบบจำลองการประเมิน (CPO'S Evaluationn model) (เยาวดี ราชชัยกุล วิบูลย์ศรี, 2542), ตัวชี้วัดผลผลิตและผลลัพธ์จากแผนพัฒนาสามปี (พ.ศ. 2558-2560) ของเทศบาลตำบลหนองคำลิ่ง, รายงานผลการดำเนินงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ของเทศบาลตำบลหนองคำลิ่ง, วาทิตต์ เรียมริมมะดัน (2556), กิตติรัช อิมวัฒน์กุล (2553) และปัญญา พันคอนดู (2555)

ตารางที่ 3 ผลผลิต ตัววัดประเด็น คำถาม และอ้างอิง ความสำเร็จด้าน โครงสร้างพื้นฐานผลผลิต

ผลผลิต	ตัววัดประเด็น	คำถาม	อ้างอิง
ด้านถนน	ปริมาณ	1. ชุมชนของท่านมีถนนที่ได้มาตรฐานเพิ่มขึ้นตามแผนพัฒนาสามปี (พ.ศ. 2558-2560) 2. มีจำนวนครัวเรือนที่ได้ใช้ถนนเพิ่มขึ้นจากการก่อสร้างถนนสายใหม่ของเทศบาล	1. การประเมินผลผลิต และผลลัพธ์ตามแนวการประเมินของ CIPP Model ของ Stufflebeam 2. รูปแบบการประเมินผลเชิงระบบ
	คุณภาพ	1. ถนนในชุมชนของท่านมีพื้นผิวจราจรเรียบไม่ขรุขระ 2. ถนนในชุมชนของท่านมีความมั่นคงแข็งแรง 3. ถนนในชุมชนของท่านมีความกว้างเพียงพอในการสัญจร 4. ถนนในชุมชนของท่านมีความหนาเพียงพอในการรับน้ำหนักของรถในการสัญจร 5. ถนนในชุมชนของท่านแต่ละสายมีความยาวเพียงพอในการสัญจร 6. ถนนทุกสายในชุมชนของท่านมีเส้นจราจรที่ชัดเจน 7. ถนนทุกสายในชุมชนของท่านมีป้ายควบคุมป้ายเตือน ป้ายบอกทาง ฯลฯ การจราจรที่ชัดเจน 8. ถนนทุกสายในชุมชนของท่านมีสัญญาณไฟจราจรตามแยกต่าง ๆ	(Input output model หรือ System approach model) (สุวิมล ศิริกานันท์, 2547) 3. รูปแบบของแบบจำลองการประเมิน (CPO'S Evaluation model) (เยาวดี ราชชัยกุล วิทยุสิทธิ์, 2542) 4. ตัวชี้วัดผลผลิตและผลลัพธ์จากแผนพัฒนาสามปี (พ.ศ. 2558-2560) ของเทศบาลตำบลหนองคำตั้ง 5. รายงานผลการดำเนินงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ของเทศบาลตำบลหนองคำตั้ง 6. วาทิตต์ เรียมวิมมะดัน (2556) 7. กิตติรัช อิมวัฒน์กุล (2553) 8. ปัญญา ผันดอนคู่ (2555)
ด้านท่อระบายน้ำ	ปริมาณ	1. ชุมชนของท่านมีระบบระบายน้ำที่ได้มาตรฐานเพิ่มขึ้นตามแผนพัฒนาสามปี (พ.ศ. 2558-2560) 2. มีจำนวนครัวเรือนที่ได้ใช้ท่อระบายน้ำเพิ่มขึ้นจากการก่อสร้างท่อระบายน้ำใหม่ของเทศบาล	
	คุณภาพ	1. ท่อระบายน้ำในชุมชนของท่านมีขนาดใหญ่เพียงพอต่อการระบายน้ำ 2. ระบบระบายน้ำในชุมชนของท่านมีทิศทางการไหลของน้ำที่ชัดเจน 3. จำนวนบ่อพัก ท่อระบายน้ำในชุมชนของท่านครบตามแบบของเทศบาลกำหนด (รายละเอียดตามป้ายโครงการ) 4. บ่อพักท่อระบายน้ำในชุมชนของท่านมีความมั่นคง แข็งแรง	

ตารางที่ 4 ผลลัพธ์ ตัววัดประเด็น คำถาม และอ้างอิง ความสำเร็จด้านโครงสร้างพื้นฐานผลลัพธ์

ผลผลิต	ตัววัดประเด็น	คำถาม	อ้างอิง
ด้านถนน	คุณภาพชีวิต	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ผลจากการก่อสร้างถนนทำให้ระยะเวลาในการเดินทางลดลง</li> <li>2. ผลจากการก่อสร้างถนนทำให้การสัญจรของท่านสะดวกมากขึ้น</li> <li>3. ท่านรู้สึกปลอดภัยในการเดินทาง หรือสัญจรทางถนน</li> <li>4. ผลจากการก่อสร้างถนนแล้วเสร็จ ชุมชนของท่านได้ใช้ถนนเพื่อทำกิจกรรมทางสังคมร่วมกัน เช่น ประเพณีบุญกลางนา ประเพณีสงกรานต์</li> <li>5. ผลจากการก่อสร้างถนนแล้วเสร็จ ทำให้ประชาชนไปมาหาสู่และมีความสัมพันธ์กันมากขึ้น</li> <li>6. ผลจากการก่อสร้างถนนแล้วเสร็จ ทำให้มูลค่าสินทรัพย์ของคนในชุมชนสูงขึ้น</li> <li>7. ผลจากการก่อสร้างถนนแล้วเสร็จ ทำให้เกิดอาชีพใหม่ในชุมชนเพิ่มขึ้น</li> <li>8. ผลจากการก่อสร้างถนนแล้วเสร็จ ทำให้เกิดแหล่งสร้างรายได้แห่งใหม่ เช่น ตลาดสด ตลาดนัด</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. การประเมินผลผลิตและผลลัพธ์ ตามแนวการประเมินของ CIPP Model ของ Stufflebeam</li> <li>2. รูปแบบการประเมินผลเชิงระบบ (Input Output Model หรือ System Approach Model) (คู่มือศิริกานันท์, 2547)</li> <li>3. รูปแบบของแบบจำลองการประเมิน (CPO'S Evaluation Model) (เขาวดี รวงชัยกุล วิบูลย์ศรี, 2542)</li> <li>4. ตัวชี้วัดผลผลิตและผลลัพธ์จากแผนพัฒนาสามปี</li> <li>5. รายงานผลการดำเนินงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ของเทศบาลตำบลหนองตำลึง</li> </ol>
ด้านท่อระบายน้ำ	คุณภาพชีวิต	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ในชุมชนของท่านไม่มีกลิ่นเหม็นจากน้ำเสีย</li> <li>2. ผลจากการก่อสร้างท่อระบายน้ำแล้วเสร็จ ทำให้มูลค่าทรัพย์สินของคนในชุมชนสูงขึ้น</li> <li>3. ท่านรู้สึกปลอดภัย เนื่องจากบ่อบำบัดท่อระบายน้ำในชุมชนของท่านทุกบ่อมีฝาปิด</li> <li>4. ในชุมชนของท่านไม่ประสบปัญหาโรคระบาดที่เกิดจากน้ำเสีย หรือน้ำท่วมขัง</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>6. วาทีตต์ เรียมวิมลมะดัน (2556)</li> <li>7. กิตติชัย อี๋มวัฒนกุล (2553)</li> <li>8. ปัญญา ผันดอนคู่ (2555)</li> </ol>

2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบแนะนำแล้วนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา ให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ได้แก่

3.1 อาจารย์เอกลักษณ์ ณีถฤทธิ อาจารย์ประจำวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัย

บูรพา

### 3.2 อาจารย์กาญจนา บุญยัง อาจารย์ประจำวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจมหาวิทยาลัย

บูรพา

### 3.3 นางกวิณนาถ พึ่งมัน รองปลัดเทศบาลตำบลหนองคำลิ่ง

ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) จากนั้นปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญเพื่อให้อ่านแล้วมีความเข้าใจง่ายและชัดเจนตามความมุ่งหมายของการวิจัย

4. นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try out) กับประชาชนทั่วไปที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยการหาค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม (Reliability) แบบ Cronbach's alpha ได้ค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม เท่ากับ 0.96

### 5. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปสอบถามกลุ่มตัวอย่าง

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยทำหนังสือถึงคณบดี วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา เพื่อทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม
2. ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมแบบสอบถามและแยกแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อการวิเคราะห์ทางสถิติและประมวลผล
3. จากการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามจำนวน 392 ชุด ให้กำนันและผู้ใหญ่บ้านทุกหมู่บ้านของแต่ละตำบลที่ศึกษาแล้วจัดเก็บภายหลัง 3 สัปดาห์ต่อมา โดยมีแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา และมีความสมบูรณ์ จำนวน 392 ชุด คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์

## การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 4 ตอน คือ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลความคิดเห็นที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานตามแผนพัฒนาสามปี (พ.ศ. 2558-2560) ของเทศบาลตำบลหนองคำลิ่ง อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ผลการทดสอบสมมติฐานและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน โดยวิธีการประมวลผลทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์

**สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล** ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูล และตอบวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ตำบลหนองคำลิ่ง ตำบลหนองกะขะ และตำบลมาบโป่ง วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติการบรรยายหรือสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics)

2. ข้อมูลความคิดเห็นที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลหนองคำลิ่ง อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติการบรรยายหรือสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

การวิจัยครั้งนี้ กำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย ดังนี้

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

ดังนั้น จึงสามารถกำหนดช่วงของการแปลผลระดับความคิดเห็นที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็นที่มีต่อความสำเร็จ
4.21-5.00	มีความคิดเห็นที่มีต่อความสำเร็จมากที่สุด
3.41-4.20	มีความคิดเห็นที่มีต่อความสำเร็จมาก
2.61-3.40	มีความคิดเห็นที่มีต่อความสำเร็จปานกลาง
1.81-2.60	มีความคิดเห็นที่มีต่อความสำเร็จน้อย
1.00-1.80	มีความคิดเห็นที่มีต่อความสำเร็จน้อยที่สุด

3. เปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน สถิติอนุมานหรืออ้างอิง (Inferential statistics) ได้แก่ การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) การเปรียบเทียบรายคู่ตามวิธีการของ Scheffe's method

4. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลหนองคำลิ่ง อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี

## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

งานนิพนธ์เรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานตามแผนพัฒนาสามปี (พ.ศ. 2558-2560) ของเทศบาลตำบลหนองตำลิ่ง อำเภอนาทอง จังหวัดชลบุรี” แบบสอบถามความน่าเชื่อถือเท่ากับ 0.96 เก็บข้อมูลจากประชาชนในเขตเทศบาลตำบลหนองตำลิ่ง จำนวน 3 ตำบล ได้แก่ ตำบลหนองตำลิ่ง ตำบลหนองกะขะ และตำบลมาบโป่ง จำนวน 392 ชุด โดยมีผู้ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามที่มีข้อมูลสมบูรณ์จำนวน 392 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 วิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ในการวิเคราะห์ตามสมมติฐานของการวิจัย การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลหนองตำลิ่ง อำเภอนาทอง จังหวัดชลบุรีของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน

**สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล**

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการแปลความหมายจากการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

n	หมายถึง	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
%	หมายถึง	ค่าร้อยละ (Percentage)
$\bar{X}$	หมายถึง	ค่าเฉลี่ยหรือมัชฌิมเลขคณิต (Mean)
F	หมายถึง	ค่าสถิติสำหรับทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยมากกว่า 2 กลุ่ม (ค่าสถิติ F)
*	หมายถึง	ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ในการวิเคราะห์ข้อมูล
SD	หมายถึง	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน



## ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำบลที่อาศัย

ตำบล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หนองตำลึง (หมู่ที่ 1-9)	245	62.50
หนองกะขะ (หมู่ที่ 1, 2, 4)	89	22.70
มาบโป่ง (หมู่ที่ 6, 7)	58	14.80
รวม	392	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาศัยอยู่ตำบลหนองตำลึง จำนวน 245 คน คิดเป็นร้อยละ 62.50 รองลงมา เป็นกลุ่มตัวอย่างที่อาศัยอยู่ตำบลหนองกะขะ จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 22.70 และตำบลมาบโป่ง จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 14.80

## ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลหนองตำลึงอำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรีของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานโดยภาพรวม

ความสำเร็จในการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	SD	ระดับความคิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ด้านผลผลิต (ถนนและท่อระบายน้ำ)	28 (7.14)	121 (30.87)	169 (43.11)	56 (14.29)	18 (4.59)	3.21	0.67	ปานกลาง
2. ด้านผลลัพธ์ (ถนนและท่อระบายน้ำ)	34 (8.67)	141 (35.97)	158 (40.31)	48 (12.24)	11 (2.81)	3.35	0.67	ปานกลาง
ภาพรวม						3.28	0.64	ปานกลาง

จากตารางที่ 6 พบว่า ระดับความคิดเห็นที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลหนองคำถึง อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.28, SD = 0.64$ )

ประชาชนมีความคิดเห็นต่อความสำเร็จทั้งความสำเร็จด้านผลผลิต ( $\bar{X} = 3.21, SD = 0.67$ ) และด้านผลลัพธ์ ( $\bar{X} = 3.35, SD = 0.67$ ) อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ในแต่ละด้าน

ความสำเร็จในการดำเนินงาน ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	SD	ระดับ ความคิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ผลผลิตเชิงปริมาณด้านถนน	42 (10.72)	173 (44.13)	130 (33.16)	37 (9.44)	10 (2.55)	3.51	0.80	มาก
2. ผลผลิตเชิงคุณภาพด้านถนน	25 (6.38)	103 (26.28)	176 (44.89)	64 (16.33)	24 (6.12)	3.10	0.74	ปานกลาง
3. ผลผลิตเชิงปริมาณ ด้านท่อระบายน้ำ	32 (8.16)	144 (36.74)	159 (40.56)	42 (10.71)	15 (3.83)	3.35	0.78	ปานกลาง
4. ผลผลิตเชิงคุณภาพ ด้านท่อระบายน้ำ	24 (6.12)	121 (30.86)	178 (45.41)	58 (14.80)	11 (2.81)	3.23	0.76	ปานกลาง
5. ผลลัพธ์ด้านถนนต่อ คุณภาพชีวิต	36 (9.18)	147 (37.50)	154 (39.29)	44 (11.22)	11 (2.81)	3.39	0.70	ปานกลาง
6. ผลลัพธ์ด้านท่อระบายน้ำ ต่อคุณภาพชีวิต	32 (8.16)	128 (32.65)	165 (42.10)	55 (14.03)	12 (3.06)	3.28	0.74	ปานกลาง
ภาพรวม						3.28	0.64	ปานกลาง

จากตารางที่ 7 พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลหนองคำถึงมีความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งต่อผลผลิตเชิงคุณภาพของการดำเนินงานด้านถนน ( $\bar{X} = 3.10, SD = 0.74$ ), ผลลัพธ์ด้านการดำเนินงานด้านถนน ( $\bar{X} = 3.39, SD = 0.70$ ), ผลผลิตเชิงปริมาณด้านการดำเนินงานท่อระบายน้ำ ( $\bar{X} = 3.35, SD = 0.78$ ), ผลผลิตเชิงคุณภาพด้านการดำเนินงานท่อระบายน้ำ ( $\bar{X} = 3.23, SD = 0.76$ ) และผลลัพธ์ด้านการดำเนินงานด้านท่อระบายน้ำ ( $\bar{X} = 3.28, SD = 0.74$ )

มีเพียงความสำเร็จเชิงปริมาณของการดำเนินงานด้านถนนเท่านั้นที่ประชาชนเห็นว่า มีความสำเร็จอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.51, SD = 0.80$ )

ตารางที่ 8 ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อความสำเร็จด้านผลผลิตเชิงปริมาณการดำเนินงาน  
ด้านถนนของเทศบาลตำบลหนองตำลิ่ง อำเภอบ้านทอ จังหวัดชลบุรี

ผลผลิตด้านถนน ประเด็นปริมาณ	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	SD	ระดับ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. ชุมชนของท่านมีถนน ที่ได้มาตรฐานเพิ่มขึ้นตาม แผนพัฒนาสามปี (พ.ศ. 2558-2560)	46 (11.70)	168 (42.90)	134 (34.20)	33 (8.40)	11 (2.80)	3.52	0.90	มาก	1
2. มีจำนวนครัวเรือนที่ได้ใช้ถนน เพิ่มขึ้นจากการก่อสร้างถนน สายใหม่ของเทศบาล	38 (9.70)	179 (45.70)	125 (31.90)	41 (10.50)	9 (2.30)	3.50	0.89	มาก	2
ภาพรวม						3.51	0.80	มาก	

จากตารางที่ 8 พบว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อความสำเร็จด้านผลผลิตเชิงปริมาณการดำเนินงานด้านถนนของเทศบาลตำบลหนองตำลิ่ง อำเภอบ้านทอ จังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.51$ ,  $SD = 0.80$ ) เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็น พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดสองรายการ คือ จำนวนถนนที่เพิ่มขึ้นตามแผนพัฒนาสามปี (พ.ศ. 2558-2560) ( $\bar{X} = 3.52$ ,  $SD = 0.90$ ) และจำนวนครัวเรือนที่ได้ใช้ถนนเพิ่มขึ้นจากการก่อสร้างถนนสายใหม่ของเทศบาล ( $\bar{X} = 3.52$ ,  $SD = 0.89$ )

แสดงว่า ประชาชนส่วนใหญ่เห็นว่าการดำเนินงานด้านปริมาณของถนนมีความสำเร็จอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 9 ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อความสำเร็จด้านผลผลิตเชิงคุณภาพการดำเนินงาน  
ด้านถนนของเทศบาลตำบลหนองตำลิ่ง อำเภอบ้านทอ จังหวัดชลบุรี

ผลผลิตด้านถนน ประเด็นคุณภาพ	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	SD	ระดับ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. ถนนในชุมชนของท่าน มีพื้นผิวจราจรเรียบ ไม่ขรุขระ	32 (8.20)	111 (28.30)	174 (44.40)	56 (14.30)	19 (4.80)	3.21	0.95	ปานกลาง	3
2. ถนนในชุมชนของท่าน มีความมั่นคงแข็งแรง	21 (5.40)	122 (31.10)	191 (48.70)	43 (11.00)	15 (3.80)	3.23	0.86	ปานกลาง	2
3. ถนนในชุมชนของท่าน มีความกว้างเพียงพอในการ สัญจร	22 (5.60)	114 (29.10)	171 (43.60)	65 (16.60)	20 (5.10)	3.14	0.93	ปานกลาง	5

ตารางที่ 9 (ต่อ)

ผลผลิตด้านถนน ประเด็นคุณภาพ	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	SD	ระดับ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
4. ถนนในชุมชนของท่าน มีความหนาเพียงพอในการรับ น้ำหนักของรถในการสัญจร	23 (5.90)	110 (28.10)	189 (48.20)	56 (14.30)	14 (3.60)	3.18	0.88	ปานกลาง	4
5. ถนนในชุมชนของท่าน แต่ละสายมีความยาวเพียงพอ ในการสัญจร	22 (5.60)	115 (29.30)	198 (50.50)	48 (12.20)	9 (2.30)	3.24	0.82	ปานกลาง	1
6. ถนนทุกสายในชุมชนของท่าน มีเส้นจราจรที่ชัดเจน	23 (5.90)	98 (25.00)	163 (41.60)	79 (20.20)	29 (7.40)	3.02	0.99	ปานกลาง	6
7. ถนนทุกสายในชุมชนของท่าน มีป้ายควบคุม ป้ายเตือน ป้ายบอก ทาง ฯลฯ การจราจรที่ชัดเจน	31 (7.90)	74 (18.90)	161 (41.10)	87 (22.20)	39 (9.90)	2.93	1.06	ปานกลาง	7
8. ถนนทุกสายในชุมชนของท่าน มีสัญญาณไฟจราจรตามแยกต่าง ๆ	25 (6.40)	76 (19.40)	168 (42.90)	75 (19.10)	48 (12.20)	2.89	1.06	ปานกลาง	8
ภาพรวม						3.10	0.74	ปานกลาง	

จากตารางที่ 9 พบว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อความสำเร็จของการดำเนินงานด้านถนนของเทศบาลตำบลหนองคำลิ่ง อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ด้านผลผลิตเชิงคุณภาพอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.10$ ,  $SD = 0.74$ ) เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็น อยู่ในระดับปานกลางทุกรายการ มีค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.89-3.24

โดยที่ประเด็นด้านความยาวของถนนแต่ละสายมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.24 และประเด็นที่ประชาชนมีความคิดเห็นว่าการดำเนินงานสำเร็จใน 3 ลำดับสุดท้าย คือ สัญญาณไฟตามแยกต่าง ๆ ( $\bar{X} = 2.89$ ,  $SD = 1.06$ ), ป้ายควบคุม ป้ายเตือน ป้ายบอกทาง ฯลฯ การจราจรที่ชัดเจน ( $\bar{X} = 2.93$ ,  $SD = 1.06$ ), มีเส้นจราจรที่ชัดเจน ( $\bar{X} = 3.02$ ,  $SD = 0.99$ )

แสดงว่า ประชาชนส่วนใหญ่เห็นว่าการดำเนินงานด้านคุณภาพของถนนมีความสำเร็จอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 10 ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อความสำเร็จด้านผลลัพธ์ของการดำเนินงานด้านถนน  
ด้านคุณภาพชีวิตของประชาชนของเทศบาลตำบลหนองคำถึง อำเภอพานทอง  
จังหวัดชลบุรี

ผลลัพธ์ด้านถนน ต่อคุณภาพชีวิต	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	SD	ระดับ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. ผลจากการก่อสร้างถนน ทำให้ระยะเวลาในการเดินทางลดลง	30 (7.70)	183 (46.70)	141 (36.00)	33 (8.40)	5 (1.30)	3.51	0.81	มาก	2
2. ผลจากการก่อสร้างถนน ทำให้การสัญจรของท่านสะดวก มากขึ้น	42 (10.70)	185 (47.20)	122 (31.10)	33 (8.40)	10 (2.60)	3.55	0.89	มาก	1
3. ท่านรู้สึกปลอดภัยในการเดินทาง หรือสัญจรทางถนน	27 (6.90)	140 (35.70)	162 (41.30)	55 (14.00)	8 (2.00)	3.31	0.87	ปานกลาง	6
4. ผลจากการก่อสร้างถนนแล้วเสร็จ ชุมชนของท่านได้ใช้ถนนเพื่อทำ กิจกรรมทางสังคมร่วมกัน เช่น ประเพณีบุญกลางนา ประเพณี สงกรานต์	33 (8.40)	132 (33.70)	154 (39.30)	61 (15.60)	12 (3.10)	3.29	0.93	ปานกลาง	8
5. ผลจากการก่อสร้างถนนแล้วเสร็จ ทำให้ประชาชนไปมาหาสู่ และมีความสัมพันธ์กันมากขึ้น	34 (8.70)	125 (31.90)	180 (45.90)	43 (11.00)	10 (2.60)	3.33	0.87	ปานกลาง	5
6. ผลจากการก่อสร้างถนนแล้วเสร็จ ทำให้มูลค่าของสินทรัพย์ของคน ในชุมชนสูงขึ้น	42 (10.70)	132 (33.70)	165 (42.10)	41 (10.50)	12 (3.10)	3.39	0.92	ปานกลาง	4
7. ผลจากการก่อสร้างถนนแล้วเสร็จ ทำให้เกิดอาชีพในชุมชนเพิ่มขึ้น	30 (7.70)	128 (32.70)	178 (45.40)	41 (10.50)	15 (3.80)	3.30	0.89	ปานกลาง	7
8. ผลจากการก่อสร้างถนนแล้วเสร็จ ทำให้เกิดแหล่งสร้างรายได้แห่ง ใหม่ เช่น ตลาดสด ตลาดนัด	50 (12.80)	152 (38.80)	128 (32.70)	47 (12.00)	15 (3.80)	3.45	0.99	มาก	3
ภาพรวม						3.39	0.70	ปานกลาง	

จากตารางที่ 10 พบว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อความสำเร็จ  
ของการดำเนินงานด้านถนน ด้านผลลัพธ์ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตของประชาชน ในภาพรวมอยู่ใน  
ระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.39, SD = 0.70$ ) ในแต่ละประเด็นอยู่ในระดับปานกลางจนถึงมาก มีค่าเฉลี่ย  
ตั้งแต่ (3.29-3.55)

ประเด็นที่ประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ ระยะเวลาในการเดินทางลดลง  
และการสัญจรของท่านสะดวกมากขึ้น

โดยประเด็นที่ประชาชนมีความคิดเห็นว่าการดำเนินงานสำเร็จใน 3 ลำดับสุดท้าย คือ ผลลัพธ์ด้านสังคม การใช้ถนนเพื่อทำบุญกลางบ้าน ( $\bar{X} = 3.29, SD = 0.93$ ), ผลลัพธ์ด้านเศรษฐกิจ ทำให้เกิดอาชีพในชุมชนเพิ่มขึ้น ( $\bar{X} = 3.30, SD = 0.89$ ) และรู้สึกปลอดภัยในการเดินทางหรือสัญจรทางถนน ( $\bar{X} = 3.31, SD = 0.87$ )

ตารางที่ 11 ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อความสำเร็จด้านผลผลิตเชิงปริมาณการดำเนินงานด้านท่อระบายน้ำของเทศบาลตำบลหนองคำลิ่ง อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี

ผลผลิตด้านท่อระบายน้ำ ประเด็นปริมาณ	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	SD	ระดับ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. ชุมชนของท่านมีระบบ ระบายน้ำที่ได้มาตรฐานเพิ่มขึ้น ตามแผนพัฒนาสามปี (พ.ศ. 2558-2560)	29 (7.40)	130 (33.20)	173 (44.10)	44 (11.20)	16 (4.10)	3.29	0.91	ปานกลาง	2
2. มีจำนวนครัวเรือนที่ได้ใช้ ท่อระบายน้ำเพิ่มขึ้นจาก การก่อสร้างท่อระบายน้ำใหม่ ของเทศบาล	35 (8.90)	158 (40.30)	146 (37.20)	40 (10.20)	13 (3.30)	3.41	0.91	มาก	1
ภาพรวม						3.35	0.78	ปานกลาง	

จากตารางที่ 11 พบว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อความสำเร็จด้านผลผลิตเชิงปริมาณ การดำเนินงานด้านท่อระบายน้ำของเทศบาลตำบลหนองคำลิ่ง อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.35, SD = 0.78$ ) ในแต่ละประเด็นอยู่ในระดับปานกลางจนถึงมาก มีค่าเฉลี่ยตั้งแต่ (3.29-3.41) คือ ครัวเรือนที่ได้ใช้ท่อระบายน้ำเพิ่มขึ้นจากการก่อสร้างท่อระบายน้ำใหม่ของเทศบาล ( $\bar{X} = 3.41, SD = 0.91$ ) และมีระบบระบายน้ำที่ได้มาตรฐานเพิ่มขึ้นตามแผนพัฒนาสามปี ( $\bar{X} = 3.29, SD = 0.91$ )

ตารางที่ 12 ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อความสำเร็จด้านผลผลิตเชิงคุณภาพการดำเนินงาน  
ด้านท่อระบายน้ำของเทศบาลตำบลหนองคำลิ่ง อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี

ผลผลิตด้านท่อระบายน้ำ ประเด็นคุณภาพ	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	SD	ระดับ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. ท่อระบายน้ำในชุมชน ของท่าน มีขนาดใหญ่เพียงพอ ต่อการระบายน้ำ	29 (7.40)	124 (31.60)	158 (40.30)	70 (17.90)	11 (2.80)	3.23	0.92	ปานกลาง	2
2. ระบบระบายน้ำในชุมชน ของท่านมีทิศทางการไหลของน้ำ ที่ชัดเจน	20 (5.10)	123 (31.40)	183 (46.70)	57 (14.50)	9 (2.30)	3.22	0.84	ปานกลาง	3
3. จำนวนบ่อพัก ท่อระบายน้ำ ในชุมชนของท่านครบตามแบบ ของเทศบาลกำหนด (รายละเอียด ตามป้ายโครงการ)	32 (8.20)	120 (30.60)	182 (46.40)	48 (12.20)	10 (2.60)	3.30	0.88	ปานกลาง	1
4. บ่อพักท่อระบายน้ำในชุมชน ของท่านมีความมั่นคงแข็งแรง	16 (4.10)	118 (30.10)	187 (47.70)	57 (14.50)	14 (3.60)	3.17	0.85	ปานกลาง	4
ภาพรวม						3.23	0.76	ปานกลาง	

จากตารางที่ 12 พบว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อความสำเร็จ  
ของการดำเนินงานด้านท่อระบายน้ำของเทศบาลตำบลหนองคำลิ่ง อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี  
ด้านผลผลิตเชิงคุณภาพ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.23$ ,  $SD = 0.76$ ) เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็น  
อยู่ในระดับปานกลางทุกรายการ มีค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.17-3.30

โดยที่ประเด็นด้านจำนวนบ่อพัก ท่อระบายน้ำในชุมชนของท่านครบตามแบบของเทศบาล  
กำหนดมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.30 และประเด็นที่ประชาชนมีความคิดเห็นว่าการดำเนินงานสำเร็จ  
ในลำดับสุดท้าย คือ บ่อพักท่อระบายน้ำในชุมชนของท่านมีความมั่นคงแข็งแรง ( $\bar{X} = 3.17$ ,  $SD = 0.89$ ),  
ระบบระบายน้ำในชุมชนของท่านมีทิศทางการไหลของน้ำที่ชัดเจน ( $\bar{X} = 3.32$ ,  $SD = 0.84$ ),  
ท่อระบายน้ำในชุมชนของท่านมีขนาดใหญ่เพียงพอต่อการระบายน้ำ ( $\bar{X} = 3.23$ ,  $SD = 0.92$ )

ตารางที่ 13 ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อความสำเร็จด้านผลลัพธ์ของการดำเนินงาน  
ด้านท่อระบายน้ำที่มีต่อคุณภาพชีวิตของประชาชนของเทศบาลตำบลหนองตำลึง  
อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี

ผลผลิตด้านท่อระบายน้ำ ประเด็นคุณภาพชีวิต	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	SD	ระดับ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. ในชุมชนของท่านไม่มี กลิ่นเหม็นจากน้ำเสีย	26 (6.60)	117 (29.80)	177 (45.20)	59 (15.10)	13 (3.30)	3.21	0.89	ปานกลาง	4
2. ผลจากการก่อสร้างท่อ ระบายน้ำแล้วเสร็จ ทำให้มูลค่า ทรัพย์สินของคนในชุมชน สูงขึ้น	27 (6.90)	129 (32.90)	162 (41.30)	63 (16.10)	11 (2.80)	3.25	0.90	ปานกลาง	3
3. ท่านรู้สึกปลอดภัย เนื่องจาก บ่อกักท่อระบายน้ำในชุมชน ของท่านทุกบ่อมีฝาปิด	43 (11.00)	132 (33.70)	156 (39.80)	49 (12.50)	12 (3.10)	3.37	0.94	ปานกลาง	1
4. ในชุมชนของท่านไม่ประสบ ปัญหาโรคระบาดที่เกิดจากน้ำ เสีย หรือน้ำท่วมขัง	30 (7.70)	133 (33.90)	168 (42.90)	48 (12.20)	13 (3.30)	3.30	0.90	ปานกลาง	2
ภาพรวม						3.28	0.74	ปานกลาง	

จากตารางที่ 13 พบว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อความสำเร็จ  
ของการดำเนินงานด้านท่อระบายน้ำ ด้านคุณภาพชีวิตของประชาชน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง  
( $\bar{X} = 3.28$ ,  $SD = 0.74$ ) ในแต่ละประเด็นอยู่ในระดับปานกลางทุกรายการ มีค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.21-3.37  
ประเด็นที่ประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ รู้สึกปลอดภัย เนื่องจากบ่อกัก  
ท่อระบายน้ำในชุมชนของท่านทุกบ่อมีฝาปิด

โดยประเด็นที่ประชาชนมีความคิดเห็นว่าการดำเนินงานสำเร็จใน 3 ลำดับสุดท้าย คือ  
ชุมชนของท่านไม่มีกลิ่นเหม็นจากน้ำเสีย ( $\bar{X} = 3.21$ ,  $SD = 0.89$ ), การก่อสร้างท่อระบายน้ำแล้วเสร็จ  
ทำให้มูลค่าทรัพย์สินของคนในชุมชนสูงขึ้น ( $\bar{X} = 3.25$ ,  $SD = 0.90$ ) และในชุมชนของท่านไม่ประสบ  
ปัญหาโรคระบาดที่เกิดจากน้ำเสียหรือน้ำท่วมขัง ( $\bar{X} = 3.30$ ,  $SD = 0.90$ )



### ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 14 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินงาน  
ด้านผลผลิตเชิงปริมาณของการดำเนินงานด้านถนน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	5.81	2	2.90	4.59	0.01*
ภายในกลุ่ม	245.88	389	0.63		
รวม	251.69	391			

จากตารางที่ 14 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านปริมาณของถนน มีค่า Sig. = 0.01 แสดงว่า ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านปริมาณของถนน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe (Post hoc) ต่อได้ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 15

ตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านผลผลิตเชิงปริมาณของการดำเนินงานด้านถนน จำแนกตามตำบล

ตำบล	$\bar{X}$	หนองคำลิ่ง	หนองกะขะ	มาบโป่ง
		3.55	3.60	3.22
หนองคำลิ่ง	3.55		-0.05	0.32*
หนองกะขะ	3.60			0.38*
มาบโป่ง	3.22			

จากตารางที่ 15 เมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการทดสอบของ Scheffe พบว่า

ประชาชนในตำบลหนองคำสิงห์กับตำบลหนองกะจะมีความคิดเห็นต่อความสำเร็จด้านผลผลิตเชิงปริมาณของการดำเนินงานด้านถนนมากกว่าตำบลมาบโป่งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 16 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านผลผลิตเชิงคุณภาพของการดำเนินงานด้านถนน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.47	2	0.23	0.42	0.65
ภายในกลุ่ม	213.26	389	0.55		
รวม	213.73	391			

จากตารางที่ 16 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่ต่างกัน มีความคิดเห็นที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้าน โครงสร้างพื้นฐานด้านคุณภาพของถนน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 17 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านผลผลิตเชิงปริมาณของการดำเนินงานด้านท่อระบายน้ำ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3.483	2	1.74	2.84	0.06
ภายในกลุ่ม	238.14	389	0.61		
รวม	241.62	391			

จากตารางที่ 17 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้าน โครงสร้างพื้นฐานด้านปริมาณของท่อระบายน้ำ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 18 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินงาน  
ด้านผลผลิตเชิงคุณภาพของการดำเนินงานด้านท่อระบายน้ำ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.26	2	0.13	0.22	0.80
ภายในกลุ่ม	225.00	389	0.58		
รวม	225.26	391			

จากตารางที่ 18 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่ต่างกัน มีความคิดเห็น  
ต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้าน โครงสร้างพื้นฐานด้านคุณภาพของท่อระบายน้ำไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 19 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อความสำเร็จด้านผลลัพธ์  
ในการดำเนินงานด้านถนนที่ส่งผลกับคุณภาพชีวิตของประชาชน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	2.70	2	1.35	2.74	0.06
ภายในกลุ่ม	191.78	389	0.49		
รวม	194.48	391			

จากตารางที่ 19 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่ต่างกัน มีความคิดเห็น  
ต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้าน โครงสร้างพื้นฐานด้านผลลัพธ์ของคุณภาพชีวิตของการดำเนินงาน  
ด้านถนนไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 20 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อความสำเร็จด้านผลลัพธ์  
ในการดำเนินงานด้านท่อระบายน้ำที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของประชาชน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.56	2	0.28	0.50	0.60
ภายในกลุ่ม	215.85	389	0.55		
รวม	216.41	391			

จากตารางที่ 20 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านผลลัพธ์ต่อคุณภาพชีวิตของประชาชนจากการดำเนินการด้านท่อระบายน้ำไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 21 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ สมมติฐาน
1. ประชาชนที่อาศัยอยู่ในตำบลแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านผลผลิตเชิงปริมาณของการดำเนินงานด้านถนนไม่แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
2. ประชาชนที่อาศัยอยู่ในตำบลแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านผลผลิตเชิงคุณภาพของการดำเนินงานด้านถนนไม่แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
3. ประชาชนที่อาศัยอยู่ในตำบลแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านผลผลิตเชิงปริมาณของการดำเนินงานด้านท่อระบายน้ำไม่แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
4. ประชาชนที่อาศัยอยู่ในตำบลแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านผลผลิตเชิงคุณภาพของการดำเนินงานด้านท่อระบายน้ำไม่แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน

## ตารางที่ 21 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ สมมติฐาน
5. ประชาชนที่อาศัยอยู่ในตำบลแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านผลลัพธ์ของการดำเนินงานด้านถนนที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของประชาชนไม่แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
6. ประชาชนที่อาศัยอยู่ในตำบลแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านผลลัพธ์ของการดำเนินงานด้านท่อระบายน้ำที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของประชาชนไม่แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน

#### ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ตารางที่ 22 ข้อเสนอแนะในการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลหนองคำลิ่ง

ข้อ	ข้อเสนอแนะในการดำเนินงาน ด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลหนองคำลิ่ง	จำนวน
	ตำบลหนองคำลิ่ง	
	ด้านถนน	
1	ควรปรับปรุงพื้นผิวถนนบางจุดให้ราบเรียบ ไม่ขรุขระ ไม่เป็นหลุมเป็นบ่อ	8
2	ขยายและปรับปรุงถนนในซอยให้กว้างขึ้นถนน ในซอยแคบเกินไป ไฟฟ้าตามทางไม่สว่าง เวลามืดบรรทุกัญจรทำให้ผู้ใช้รถเล็กรู้สึกไม่ปลอดภัย	7
3	ถนนควรทำให้เต็มพื้นที่ และมีการตรวจสอบถนนบ่อย ๆ ควรก่อสร้างถนนเชื่อมต่อเส้นทางอื่น ๆ เพื่อการสัญจรสะดวกขึ้นมากขึ้น	5
4	ถนนในหมู่บ้านไม่ได้มาตรฐานควรมีความแข็งแรงมากกว่าปัจจุบัน	3
5	ควรมีกระบอกลมบริเวณทางโค้งหักศอกในซอยถนน ในชุมชนมีลูกกระนาคมากขึ้น ไม่มีเส้นเหลืองศูนย์กลางเครื่องหมาย ขอบ ไหล่ทางที่ชัดเจน ไม่มีป้ายบอกการจราจรอย่างชัดเจน	2

## ตารางที่ 22 (ต่อ)

ข้อ	ข้อเสนอแนะในการดำเนินงาน ด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลหนองคำสิง	จำนวน
ด้านท่อระบายน้ำ		
1	ควรมีการลอกดินในบ่อพักท่อระบายน้ำ เนื่องจากท่อระบายน้ำมีการอุดตัน	9
2	ฝาปิดท่อไม่ได้มาตรฐาน ไม่เรียบไปกับพื้นถนน/ อยากให้ปรับปรุง ฝาท่อระบายน้ำบนถนน เนื่องจากชำรุดบ่อย ไม่ควรทำไปซ่อมไป และสามารถรองรับน้ำหนักได้	6
3	ท่อเล็กเกินไป ระบายน้ำไม่ทัน เวลาฝนตกทำให้น้ำท่วม	5
4	กำหนดทิศทางไหลของน้ำในท่อระบายน้ำ เพื่อที่น้ำจากหลาย ๆ ที่ไหลลงต่อ มารวมกัน จะได้ระบายได้รวดเร็วขึ้น	4
ด้านอื่น ๆ		
1	อยากให้แก้ไขเรื่องน้ำประปาไม่ไหล โดยเฉพาะวันศุกร์ เสาร์ อาทิตย์	8
2	ควรวางท่อระบายน้ำก่อนทำถนน	7
3	อยากให้ร่วมมือกับสายตรวจดูแลเกี่ยวกับการดื่มเหล้าของวัยรุ่นและมั่วสุม เกี่ยวกับยาเสพติด	6
4	ถึงขยะหน้าหมู่บ้านพัง ไม่มีความเป็นระเบียบ	3
5	ทางเข้าหมู่บ้านแสงสว่างไม่เพียงพอ มีเสาไฟแค่บางช่วงของถนน	2
ตำบลหนองกะขะ		
ด้านถนน		
1	มีการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางด้านถนนมากขึ้น ทำให้สะดวกสบาย ในการใช้สัญจรไปมา	5
2	ถนนมีลูกระนาดเยอะเกินไป สูงบ้าง ต่ำบ้าง บางครั้งอาจเกิดอันตรายได้ ในเขตชุมชน ควรเพิ่มป้ายหรือสัญญาณไฟ ชุมชนหนองกะขะ รถขับเร็วมาก	5
3	การก่อสร้างถนนไม่ได้มาตรฐานเท่าที่ควร ทำเพื่อให้เสร็จ ไม่มีการส่องกล้อง ดูความสูงต่ำของถนน	3
4	ควรปรับปรุงถนนที่ชำรุดให้ดีขึ้น	3
5	ถนนแคบ ทางแคบรถสวนกันไม่ได้	2

## ตารางที่ 22 (ต่อ)

ข้อ	ข้อเสนอแนะในการดำเนินงาน ด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลหนองคำลิ่ง	จำนวน
ด้านท่อระบายน้ำ		
1	พัฒนาระบบท่อระบายน้ำ ฝาปิดมิดชิดดี ไม่มีปัญหาน้ำเสีย ทำให้ระบายน้ำ ได้ดีขึ้น ลดปัญหาน้ำท่วมขังไปได้มาก	6
2	ท่อระบายน้ำเล็กมาก น้ำไหลไม่ทัน อยากให้ขยายท่อระบายน้ำให้ใหญ่กว่านี้	5
3	ขอให้ทำท่อระบายน้ำทุกเส้น	3
4	บางที่ฝาปิดท่อระบายน้ำอยู่บนพื้นถนน ไม่ได้อยู่ในระนาบเดียวกับพื้นถนน มีสูงมีต่ำ อาจทำให้เกิดอุบัติเหตุได้	2
5	ท่อระบายน้ำชอบตัน	1
6	มีท่อระบายน้ำอยู่หน้าบ้านก็เหมือนเลี้ยงหนู เลี้ยงยุงไว้คอยรบกวน แถมยังส่งกลิ่นให้ได้ดมกัน	1
ด้านอื่น ๆ		
1	การจราจรเทศบาลซอย 8 ตอนเช้ารถติดมาก เนื่องจากรถพนักงานใช้เส้นทางนี้ ไปทำงานในนิคมอมตะ ทำให้คนในพื้นที่ไม่สะดวกในการจราจร	6
2	ควรส่งเสริมให้ประชาชนช่วยกันดูแลรักษาโครงสร้างพื้นฐานที่เทศบาล ดำเนินการให้ เพื่อให้สังคมน่าอยู่ยิ่งขึ้น	4
3	ชื่นชมเทศบาลหนองคำลิ่ง เรื่อง มีการประชุมพบปะแลกเปลี่ยนความคิดเห็น กันบ่อย ๆ ที่ลานเสาดิแทก หนองกะขะ ซึ่งแตกต่างกับที่อื่น	3
4	ควรมีการจำกัดน้ำหนักรถ และจำกัดความเร็วของรถ	2
ตำบลมาบโป่ง		
ด้านถนน		
1	อยากให้ทำถนนทุกซอย	4
2	ผิวจราจรในซอยไม่ราบเรียบเป็นหลุมบ่อ ขรุขระ	3
3	ควรขยายถนนมีไหล่ให้กว้างกว่านี้ ควรมีความกว้างอย่างน้อย 5.00 เมตร เพื่อให้รถสวนกันได้ถนนชำรุดบ่อย	2

## ตารางที่ 22 (ต่อ)

ข้อ	ข้อเสนอแนะในการดำเนินงาน ด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลหนองคำสิง	จำนวน
ด้านท่อระบายน้ำ		
1	อยากให้ทำท่อระบายน้ำทุกสาย โครงสร้างท่อและฝาปิดไม่ได้มาตรฐาน	7
2	อยากให้ฝาท่อระบายน้ำเรียบเสมอกับพื้นผิวถนนเพื่อความปลอดภัย	6
3	อยากให้ท่อระบายน้ำใหญ่กว่านี้ จะได้ระบายน้ำได้ดี	6
4	ควรมีการตรวจสอบท่อระบายน้ำและขุดลอกท่อระบายน้ำบ้าง เพื่อไม่ให้อุดตัน	2
ด้านอื่น ๆ		
1	ควรพัฒนาระบบแสงสว่างให้ถนนทุกสาย	1
2	น้ำประปายังไม่ทั่วถึง ความสะอาดกน้อย	2



## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

งานนิพนธ์เรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานตามแผนพัฒนาสามปี (พ.ศ. 2558-2560) ของเทศบาลตำบลหนองคำสิงห์ อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานตามแผนพัฒนาสามปี (พ.ศ. 2558-2560) ของเทศบาลตำบลหนองคำสิงห์ อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานตามแผนพัฒนาสามปี (พ.ศ. 2558-2560) ของเทศบาลตำบลหนองคำสิงห์ อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี และเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลหนองคำสิงห์ อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลหนองคำสิงห์ จำนวน 3 ตำบล ได้แก่ ตำบลหนองคำสิงห์ ตำบลหนองกะขะ และตำบลมาบโป่ง จำนวน 392 ชุด มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 392 คน คิดเป็นร้อยละ 100 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

#### สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาศัยอยู่ตำบลหนองคำสิงห์ จำนวน 245 คน คิดเป็นร้อยละ 62.50 รองลงมา อาศัยอยู่ตำบลหนองกะขะ จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 22.70 และตำบลมาบโป่ง จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 14.80

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลหนองคำสิงห์ อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาพบว่า ความสำเร็จในการดำเนินงานด้านถนนที่ประชาชนส่วนใหญ่เห็นว่าประสบความสำเร็จค่อนข้างชัดเจน คือ ผลผลิตเชิงปริมาณของการดำเนินการด้านถนนในเชิงปริมาณทั้งในด้านปริมาณที่เพิ่มขึ้นของจำนวนถนนที่ได้มาตรฐานตามแผนพัฒนาสามปี และจำนวนครัวเรือนที่ได้ใช้ถนนเพิ่มขึ้น

ความสำเร็จในการดำเนินการด้านถนนในเชิงคุณภาพ ประชาชนยังมีความเห็นว่าการสำเร็จด้านนี้ยังอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งในด้านความยาวของถนน ความมั่นคงแข็งแรงของถนน พื้นผิวของถนน ความเพียงพอในการรับน้ำหนัก ความกว้างของถนน

โดยประเด็นเรื่องความชัดเจนของเส้นจราจร ป้ายควบคุมจราจร สัญญาณไฟตามแยก เป็นประเด็นที่ประชาชนมีความคิดเห็นว่าเป็นประเด็นที่ประสบความสำเร็จน้อยที่สุด สามลำดับแรก

ด้านผลลัพธ์ต่อคุณภาพชีวิตก็เช่นเดียวกัน ในภาพรวมประชาชนยังเห็นว่า ผลการดำเนินงานด้านถนนของเทศบาล ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในระดับปานกลาง มีเพียงประเด็นความสะดวกในการเดินทางเท่านั้นที่ประชาชนเห็นว่ามีส่วนต่อคุณภาพชีวิตในระดับมาก

ส่วนผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตทั้งด้านสังคมและเศรษฐกิจ ประชาชนยังเห็นว่าประสบความสำเร็จในระดับปานกลาง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของการใช้ประโยชน์จากถนนในการสืบสานวัฒนธรรม ประเพณี การสร้างอาชีพในชุมชน และความปลอดภัยในการสัญจร เป็นประเด็นที่ประชาชนเห็นว่าประสบความสำเร็จน้อยเป็นสามลำดับแรก

ความสำเร็จในการดำเนินงานด้านท่อระบายน้ำ ประชาชนส่วนใหญ่เห็นว่าประสบความสำเร็จในระดับปานกลาง ทั้งในด้านผลผลิตเชิงปริมาณ มีเพียงประเด็นในเรื่องจำนวนของครัวเรือนที่ได้ใช้ท่อระบายน้ำเสียที่ประชาชนเห็นว่าประสบความสำเร็จอยู่ในระดับมาก

ผลผลิตเชิงคุณภาพด้านท่อระบายน้ำ ในภาพรวมประชาชนเห็นว่ามีความสำเร็จอยู่ในระดับปานกลาง และทุกประเด็นย่อยอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งความครบของท่อระบายน้ำตามที่เทศบาลกำหนด ขนาดของท่อระบายน้ำ ทิศทางการไหลของท่อระบายน้ำที่ชัดเจน และความมั่นคงของบ่อพักท่อระบายน้ำ

ผลลัพธ์ของการดำเนินการด้านท่อระบายน้ำต่อคุณภาพชีวิตของประชาชนในภาพรวม ประชาชนยังเห็นว่า ความสำเร็จอยู่ในระดับปานกลาง โดยทุกประเด็นย่อยอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งความปลอดภัยเกี่ยวกับฝาปิดของบ่อพัก โรคระบาดจากน้ำเสีย ผลต่อมูลค่าทรัพย์สิน และกลิ่นเหม็นจากน้ำเสีย

### ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับประชาชนที่อยู่อาศัยในพื้นที่แตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านถนนและท่อระบายน้ำ ทั้งในด้านผลผลิตเชิงปริมาณเชิงคุณภาพ และผลลัพธ์ต่อคุณภาพชีวิตของประชาชนไม่แตกต่างกัน เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 พบว่า ความคิดเห็นที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านผลผลิตเชิงปริมาณของการดำเนินงานด้านถนนเท่านั้นที่ประชาชนทั้งสามตำบลมีความคิดเห็นแตกต่างกัน (สมมติฐานที่ 1) สมมติฐานอื่น ๆ ไม่มีความแตกต่างกัน (รายละเอียดดังตารางที่ 21)

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินงาน  
ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ข้อเสนอแนะในการดำเนินงาน โครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลหนองคำลิ่ง พบว่า  
แต่ละตำบลมีความต้องการดังต่อไปนี้

#### ตำบลหนองคำลิ่ง

##### ความคิดเห็นด้านถนน

1. ควรปรับปรุงพื้นผิวถนนบางจุดให้ราบเรียบ ไม่ขรุขระ ไม่เป็นหลุมเป็นบ่อ
2. ถนนในหมู่บ้านไม่ได้มาตรฐาน ควรมีความแข็งแรงมากกว่าปัจจุบัน
3. ขยายและปรับปรุงถนนในซอยให้กว้างขึ้น ถนนในซอยแคบเกินไป ไฟฟ้าตามทาง  
ไม่สว่าง เวลามืดบรรทุกสัญจร ทำให้ผู้ใช้รถใช้รถรู้สึกไม่ปลอดภัย
4. ควรมีกระจกกลมบริเวณทางโค้งหักศอกในซอยถนนในชุมชนมีลูกกระนาคมากขึ้น  
ไม่มีเส้นเหลืองศูนย์กลาง เครื่องหมาย ขอบไหล่ทางที่ชัดเจน ไม่มีป้ายบอกการจราจรอย่างชัดเจน
5. ถนนควรทำให้เต็มพื้นที่ และมีการตรวจสอบถนนบ่อย ๆ ควรก่อสร้างถนนเชื่อมต่อ  
เส้นทางอื่น ๆ เพื่อการสัญจรสะดวกขึ้นมากขึ้น

##### ความคิดเห็นด้านท่อระบายน้ำ

1. กำหนดทิศทางไหลของน้ำในท่อระบายน้ำ เพื่อที่น้ำจากหลาย ๆ ที่ไหลลงท่อมารวมกัน  
จะได้ระบายได้รวดเร็วขึ้น
2. ท่อเล็กเกินไป ระบายน้ำไม่ทัน เวลาฝนตกทำให้น้ำท่วม
3. ฝาปิดท่อไม่ได้มาตรฐาน ไม่เรียบไปกับพื้นถนน/ อยากรู้ปรับปรุงฝาท่อระบายน้ำ  
บนถนน เนื่องจากชำรุดบ่อย ไม่ควรทำไปซ่อมไป และสามารถรองรับน้ำหนักได้
4. ควรมีการลอกดินในบ่อพักท่อระบายน้ำ เนื่องจากท่อระบายน้ำมีการอุดตัน

##### ความคิดเห็นด้านอื่น ๆ

1. ควรวางท่อระบายน้ำก่อนทำถนน
2. ถึงขยะหน้าหมู่บ้านยังไม่มีความเป็นระเบียบ
3. อยากรู้ร่วมมือกับสายตรวจดูแลเกี่ยวกับการตีหม้อของวัยรุ่นและมั่วสุมเกี่ยวกับยา  
เสพติด
4. อยากรู้แก้ไขเรื่องน้ำประปาไม่ไหล โดยเฉพาะวันศุกร์ เสาร์ อาทิตย์
5. ทางเข้าหมู่บ้านแสงสว่างไม่เพียงพอ มีเสาไฟแค่บางช่วงของถนน

### ตำบลหนองกะขะ

#### ความคิดเห็นด้านถนน

1. มีการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางด้านถนนมากขึ้น ทำให้สะดวกสบายในการใช้สัญจรไปมา
2. ถนนแคบ ทางแคบรถสวนกันไม่ได้
3. ถนนมีลูกระนาดเยอะเกินไป สูงบ้าง ต่ำบ้าง บางครั้งอาจเกิดอันตรายได้ ในเขตชุมชนควรเพิ่มป้ายหรือสัญญาณไฟ ชุมชนหนองกะขะ รถขับเร็วมาก
4. การก่อสร้างถนนไม่ได้มาตรฐานเท่าที่ควร ทำเพื่อให้เสร็จ ไม่มีการส่องกล้องดูความสูงต่ำของถนน
5. ควรปรับปรุงถนนที่ชำรุดให้ดีขึ้น

#### ความคิดเห็นด้านท่อระบายน้ำ

1. บางที่ฝาปิดท่อระบายน้ำอยู่บนพื้นถนน ไม่ได้อยู่ในระนาบเดียวกับพื้นถนน มีสูงมีต่ำ อาจทำให้เกิดอุบัติเหตุได้
2. ท่อระบายน้ำเล็กมาก น้ำไหลไม่ทัน อยากให้ขยายท่อระบายน้ำให้ใหญ่กว่านี้
3. ท่อระบายน้ำชอบตัน
4. ขอให้ทำท่อระบายน้ำทุกเส้น
5. มีท่อระบายน้ำอยู่หน้าบ้านก็เหมือนเลี้ยงหนู เลี้ยงยุงไว้คอยรบกวน แถมยังส่งกลิ่นให้ได้ดมกัน
6. พัฒนาระบบท่อระบายน้ำ ฝาปิดมิดชิดดี ไม่มีปัญหาน้ำเสีย ทำให้ระบายน้ำได้ดีขึ้นลดปัญหาน้ำท่วมขังไปได้มาก

#### ความคิดเห็นด้านอื่น ๆ

1. การจราจรเทศบาลชอย 8 ตอนเข้านัดติดมาก เนื่องจากรถพนักงานใช้เส้นทางนี้ไปทำงานในนิคมอมตะ ทำให้คนในพื้นที่ไม่สะดวกในการจราจร
2. ควรมีการจำกัดน้ำหนักรถและจำกัดความเร็วของรถ
3. ชื่นชมเทศบาลหนองคำถึง เรื่อง มีการประชุม พบปะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันบ่อย ๆ ที่ลานเสาดิแทกหนองกะขะ ซึ่งแตกต่างกับที่อื่น
4. ควรส่งเสริมให้ประชาชนช่วยกันดูแลรักษาโครงสร้างพื้นฐานที่เทศบาลดำเนินการให้ เพื่อให้สังคมน่าอยู่ยิ่งขึ้น

### ตำบลมาบโป่ง

#### ความคิดเห็นด้านถนน

1. อยากให้ทำถนนทุกซอย
2. ผิวจราจรในซอย ไม่ราบเรียบ เป็นหลุม บ่อ ขรุขระ
3. ควรขยายถนนมีไหล่ให้กว้างกว่านี้ ควรมีความกว้างอย่างน้อย 5.00 เมตร เพื่อให้รถสวนกันได้ ถนนชำรุดบ่อย

#### ความคิดเห็นด้านท่อระบายน้ำ

1. อยากให้ทำท่อระบายน้ำทุกสาย โครงสร้างท่อและฝาปิดไม่ได้มาตรฐาน
2. อยากให้ฝาท่อระบายน้ำเรียบเสมอกับพื้นผิวถนน เพื่อความปลอดภัย
3. ควรมีการตรวจสอบท่อระบายน้ำและขุดลอกท่อระบายน้ำบ้าง เพื่อไม่ให้อุดตัน
4. อยากให้ท่อระบายน้ำใหญ่กว่านี้ จะได้ระบายน้ำได้ดี

#### ความคิดเห็นด้านอื่น ๆ

1. ควรพัฒนาระบบแสงสว่างให้ถนนทุกสาย
2. น้ำประปายังไม่ทั่วถึง ความสะอาดก็น้อย

### อภิปรายผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านถนนอยู่ในระดับปานกลาง แตกต่างจากเบญจวรรณ วรรณทวิสุข (2556) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุ้ง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุ้ง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยแยกเป็นรายด้านได้ ดังนี้ ด้านโครงสร้างพื้นฐานระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เป็นลำดับที่ 1

และผลการศึกษาของอมรรัตน์ บุตรเจริญ (2555) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาระดับประสิทธิผลการบริหารงานด้านโครงสร้างพื้นฐานเทศบาลตำบลหนองแขงนี้ เป็นการศึกษาระดับประสิทธิผลการบริหารงานด้านโครงสร้างพื้นฐานและแนวทางพัฒนาประสิทธิผลการบริหารงานด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลหนองแขง อำเภอหนองแขง จังหวัดสระบุรี พบว่าระดับประสิทธิผลการบริหารงานด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลหนองแขงทั้ง 5 ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูง 3 อันดับแรก คือ ด้านความสะอาด เมื่อมีการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน รองลงมา คือ ด้านการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน และด้านความพึงพอใจในการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ตามลำดับ

และผลการศึกษาของกิตติธัช อิมวัฒน์กุล (2553) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา ภาพรวมอยู่ใน “ระดับมาก” เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านถนนอยู่ใน “ระดับมาก” ส่วนด้านไฟฟ้าแสงสว่างอยู่ใน “ระดับมาก”

เหตุผลที่เทศบาลมีความสำเร็จด้านถนนในระดับปานกลาง เนื่องจากถนนในชุมชนแต่ละสายมีความกว้าง ความยาว ไม่เพียงพอต่อการสัญจร ป้ายควบคุมจราจรต่าง ๆ มีไม่เพียงพอ ประชาชนจึงรู้สึกไม่ปลอดภัยในการสัญจร

2. มีเพียงด้านปริมาณของผลผลิตด้านถนนเท่านั้นที่ประชาชนเห็นว่ามีความสำเร็จอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับเบญจวรรณ วรรณทวิสุข (2556) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยแยกเป็นรายด้านได้ ดังนี้ ด้านโครงสร้างพื้นฐานระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เป็นลำดับที่ 1

และผลการศึกษาของอมรรัตน์ บุตรเจริญ (2555) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาระดับประสิทธิผลการบริหารงานด้านโครงสร้างพื้นฐานเทศบาลตำบลหนองแซงนี้เป็นการศึกษาระดับประสิทธิผลการบริหารงานด้านโครงสร้างพื้นฐานและแนวทางการพัฒนาประสิทธิผลการบริหารงานด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลหนองแซง อำเภอหนองแซง จังหวัดสระบุรี พบว่าระดับประสิทธิผลการบริหารงานด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลหนองแซงทั้ง 5 ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูง 3 อันดับแรก คือ ด้านความสะดวกเมื่อมีการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน รองลงมา คือ ด้านการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน และด้านความพึงพอใจในการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ตามลำดับ

และผลการศึกษาของกิตติธัช อิมวัฒน์กุล (2553) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา ภาพรวมอยู่ใน “ระดับมาก” เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่าง

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านถนนอยู่ใน “ระดับมาก” ส่วนด้านไฟฟ้าแสงสว่าง อยู่ใน “ระดับมาก”

เหตุผลที่เทศบาลมีความสำเร็จด้านปริมาณถนนในระดับมาก เพราะผู้บริหารให้ความสำคัญในการก่อสร้างถนนเพิ่มขึ้นให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ ประชาชนสามารถใช้สัญจรได้ทุกครัวเรือน

3. ด้านท่อระบายน้ำ ทั้งปริมาณ คุณภาพ และคุณภาพชีวิต อยู่ในระดับปานกลาง แตกต่างกับผลการศึกษาของพงเพชร สุวรรณชาติ (2553) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลนครหาดใหญ่ระหว่าง พ.ศ. 2552-พ.ศ. 2553 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มตัวอย่างต่อการดำเนินการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลนครหาดใหญ่ระหว่าง พ.ศ. 2552-พ.ศ. 2553 โดยภาพรวม และพิจารณาในแต่ละโครงการอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด

และวาทิตต์ เรียมริมมะดัน (2556) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจที่มีต่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ที่พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านน้ำประปา และด้านทางระบายน้ำมีความพึงพอใจต่ำที่สุด ด้านน้ำประปามีความพึงพอใจเกี่ยวกับขนาดท่อส่งน้ำประปามีความเหมาะสมสูงที่สุด

เหตุผลเพราะว่า เทศบาลได้ก่อสร้างท่อระบายน้ำยังไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ ซึ่งยังมีน้ำท่วมขังในเขตเทศบาลในส่วนที่ยังไม่มีการก่อสร้างท่อระบายน้ำ

4. ผลการทดสอบการเปรียบเทียบความคิดเห็น พบว่า ตำบลมาบโป่งมีความคิดเห็นที่มีต่อความสำเร็จด้านโครงสร้างพื้นฐานแตกต่างจากตำบลหนองตำลึงและตำบลหนองกะขะ

เนื่องจากตำบลมาบโป่งมีพื้นที่น้อยกว่าตำบลหนองตำลึงและตำบลหนองกะขะ ทำให้จำนวนโครงการก่อสร้างพื้นฐานน้อยกว่าตำบลหนองตำลึง และตำบลหนองกะขะ ประชาชนตำบลมาบโป่ง จึงรู้สึกว่าการก่อสร้างพื้นฐานน้อยกว่าตำบลหนองตำลึง และตำบลหนองกะขะ

5. ข้อเสนอแนะของประชาชนที่ในการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน พบว่า

**ด้านถนน**

ควรปรับปรุงซ่อมแซมพื้นผิวถนนให้ราบเรียบ รวมทั้งขยายถนนและไหล่ทางให้มีความกว้างเพียงพอในการสัญจรติดตั้งป้ายการจราจร ติดตั้งกระจกกลม และเพิ่มลูกระนาดให้มากขึ้น

สอดคล้องกับงานวิจัยของปัญญา ผันคอนดู (2555) ที่ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจการก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนนในตำบลหินลาด อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา” พบว่า ด้านคุณภาพถนน

ให้มีการแบ่งเส้นจราจรให้ชัดเจน, ด้านการบำรุงรักษา ควรซ่อมแซมถนนที่เป็นหลุมเป็นบ่อให้รวดเร็ว เพื่อให้เพื่อสะดวกในการเดินทาง

#### **ด้านท่อระบายน้ำ**

สำรวจทิศทางการไหลของน้ำก่อนก่อสร้าง เพื่อให้ระบายน้ำได้รวดเร็ว การก่อสร้างท่อระบายน้ำและฝาปิดบ่อพักท่อระบายน้ำมีความแข็งแรงและได้มาตรฐาน พร้อมขุดลอกท่อระบายน้ำอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้การระบายน้ำสะดวก

สอดคล้องกับงานวิจัยของวาทิตย์ เรียมริมมะดัน (2555) ที่ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจที่มีต่อโครงสร้างพื้นฐานในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา” พบว่า ด้านทางระบายน้ำ ควรมีการสำรวจทิศทางการไหลของน้ำก่อนการออกแบบ เพื่อให้ น้ำไหลไปยังทิศทางที่เหมาะสมและระบายน้ำได้อย่างรวดเร็ว ฯลฯ ขุดลอกในจุดที่ตื้นเขิน

#### **ด้านอื่น ๆ**

ส่งเสริมให้ประชาชนช่วยกันดูแลรักษาระบบโครงสร้างพื้นฐานที่เทศบาลตำบลหนองคำถึงดำเนินการก่อสร้างไว้จัดให้มีระบบแสงสว่างบริเวณข้างทางให้ให้ครอบคลุมพื้นที่และพัฒนาระบบประปา ไฟฟ้า ให้เพิ่มมากขึ้น

สอดคล้องกับงานวิจัยของวาทิตย์ เรียมริมมะดัน (2555) ที่ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจที่มีต่อโครงสร้างพื้นฐานในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา” พบว่า ด้านน้ำประปา ควรพัฒนาปรับปรุงคุณภาพน้ำให้ใสสะอาด สนับสนุนงบประมาณในการก่อสร้างทดแทนระบบประปาให้มีคุณภาพในการผลิตและมีมาตรฐาน เพื่อความปลอดภัยในการอุปโภคบริโภคและเพิ่มความรวดเร็วในการซ่อมแซม, ด้านไฟฟ้าสาธารณะ ควรติดตั้งโคมไฟที่ได้มาตรฐานมีแสงสว่างเพียงพอ และเพิ่มความรวดเร็วในการซ่อมแซม

#### **ข้อเสนอแนะ**

จากผลงานนิพนธ์เรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานตามแผนพัฒนาสามปี (พ.ศ. 2558-2560) ของเทศบาลตำบลหนองคำถึง อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี” พบว่า ภาพรวมความคิดเห็นที่มีต่อความสำเร็จการดำเนินงาน พบว่า คุณภาพด้านถนนคุณภาพชีวิตด้านถนน ปริมาณด้านท่อระบายน้ำ คุณภาพด้านท่อระบายน้ำ และคุณภาพชีวิตด้านท่อระบายน้ำมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

ยกเว้นด้านปริมาณของถนนที่ตำบลมาบโป่งมีความความคิดเห็นแตกต่างจากตำบลหนองคำถึงและตำบลหนองกะขะ



ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะดังนี้

#### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. เทศบาลตำบลหนองคำถึง ควรจัดสรรงบประมาณด้าน โครงสร้างพื้นฐานเพิ่มขึ้นในเขตตำบลมาบโป่ง
2. เทศบาลตำบลหนองคำถึง ควรขอรับการสนับสนุนงบประมาณจากหน่วยงานอื่น ๆ มาดำเนินงานด้าน โครงสร้างพื้นฐานในตำบลมาบโป่งเพิ่มขึ้นจากเดิม
3. เทศบาลตำบลหนองคำถึง ควรดำเนินการด้าน โครงสร้างพื้นฐานที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในเขตตำบลมาบโป่งให้มากขึ้น
4. เทศบาลตำบลหนองคำถึง ควรมีการประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานด้าน โครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลให้ประชาชนในตำบลมาบโป่งรับทราบโดยทั่วถึง เช่น เสียงตามสาย แผ่นพับ ป้ายประชาสัมพันธ์

#### ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. ด้านถนน กองช่าง เทศบาลตำบลหนองคำถึง ควรมีการปรับปรุงคุณภาพการออกแบบ การควบคุมงานก่อสร้างในการก่อสร้างถนนในตำบลมาบโป่งให้ได้มาตรฐานและเพิ่มความรวดเร็วในการซ่อมแซมถนน
2. ด้านท่อระบายน้ำ กองช่าง เทศบาลตำบลหนองคำถึง ควรมีการสำรวจทิศทางทางไหลของน้ำก่อนการออกแบบ เพื่อให้ น้ำไหลไปยังทิศทางที่เหมาะสมและระบายน้ำได้อย่างรวดเร็ว การควบคุมงานก่อสร้างในการก่อสร้างท่อระบายน้ำในตำบลมาบโป่งให้ได้มาตรฐานและมีการขุดลอก บ่อพักท่อระบายน้ำ เพิ่มความรวดเร็วในการซ่อมแซมท่อระบายน้ำ
3. เทศบาลตำบลหนองคำถึง ควรส่งเสริมและเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลหนองคำถึงทุกขั้นตอนในการดำเนินงานด้าน โครงสร้างพื้นฐานของตำบลมาบโป่ง
4. กองช่าง เทศบาลตำบลหนองคำถึง ควรเร่งดำเนินการ โครงการก่อสร้างด้าน โครงสร้างพื้นฐานในตำบลมาบโป่งให้เป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้อย่างรวดเร็ว

#### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพถึงระดับความคิดเห็นที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้าน โครงสร้างพื้นฐาน เพื่อทราบข้อมูลและความรู้สึกที่แท้จริงของประชาชน จะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานต่อไป
2. ควรศึกษาเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้าน โครงสร้างพื้นฐานให้ครอบคลุมทุกท้องถิ่นในเขตจังหวัดชลบุรี

3. ควรมีการศึกษาให้บริการสาธารณะในภารกิจด้านอื่น ๆ ทั้งองค์กร เพื่อจะได้ทราบถึงความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริงว่า ต้องการให้เทศบาลตำบลหนองตำลึงทำงานในด้านใดมากที่สุด เพื่อจะได้ใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

## บรรณานุกรม

- กิตติชัย อิ่มวัฒนกุล. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอ โนนไทย จังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
- โกวิทย์ พวงงาม. (2546). การปกครองท้องถิ่นไทย: หลักการและมิติใหม่ในอนาคต. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- จรีน อุดมเลิศ. (2540). ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานทะเบียนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองชะเชิงเทรา. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาพัฒนาลังคม, คณะพัฒนาลังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เทศบาลตำบลหนองคำลิ่ง. (2558). รายงานผลการดำเนินงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ของอำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี. ชลบุรี: เทศบาลตำบลหนองคำลิ่ง.
- เทศบาลหนองคำลิ่ง. (2558). แผนพัฒนาสามปี (พ.ศ. 2558-2560). ชลบุรี: เทศบาลตำบลหนองคำลิ่ง.
- ชคุณ มุ่งเพียร. (2549). การจัดการทรัพยากรวิทยุกระจายเสียงเพื่อความมั่นคงทางทหารในบริบทการบริการสาธารณะและการแข่งขันโดยเสรี. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรเพื่อความมั่นคง, คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2541). ทฤษฎีองค์การและการออกแบบ. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ชนศ ขำเกิด. (2547). การสร้างสรรค์ความรู้ตามทฤษฎี Constructionism. วารสารเทคโนโลยีสมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทยญี่ปุ่น, 31(176), 163-164.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2543). หลักกฎหมายปกครองเกี่ยวกับบริการสาธารณะ. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2547). การปกครองส่วนท้องถิ่น (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- เบญจวรรณ วรรณวิสุข. (2556). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริการรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

- ประทาน คงฤทธิศึกษากร. (2524). *การปกครองท้องถิ่น* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ปัญญา ผันดอนคู่. (2555). *ความพึงพอใจการก่อสร้าง /ซ่อมแซมถนนในตำบลหินลาด อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา*. วิทยานิพนธ์วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- ปิติชัย รังสิยานนท์. (2541). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขตบึงกุ่ม*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี. *องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542*. (2542, 17 พฤศจิกายน). *ราชกิจจานุเบกษา*. หน้า 48.
- พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496. (2496, 17 กุมภาพันธ์). *ราชกิจจานุเบกษา*. หน้า 222.
- พวงเพชร สุวรรณชาติ. (2553). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ของเทศบาลนครหาดใหญ่ ระหว่าง พ.ศ. 2552-พ.ศ. 2553*. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ภรณ์ มหานนท์. (2529). *การประเมินประสิทธิผลขององค์การ*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- เขชาติ ราชชัยกุล วิบูลย์ศรี. (2542). *การประเมินโครงการ แนวคิดและแนวปฏิบัติ* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วัลลภา ชายหาด. (2532). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะด้านรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการปกครอง, บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วาทีศ เรียมริมมะดัน (2556). *ความพึงพอใจที่มีต่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา*. วิทยานิพนธ์วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- สมพิศ สุขแสน. (2545). *เอกสารประกอบการบรรยายเทคนิคการวางแผนและการประเมินผล*. อุดรดิตต์: สถาบันราชภัฏอุดรดิตต์.

- สามารถ ยิ่งคำแหง. (2553). *แนวทางการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของชาวบ้านในท้องถิ่นที่องค์การบริหารส่วนตำบลตะเคียน*. นครราชสีมา: สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองตำลิ่ง. (2558). *สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลหนองตำลิ่ง*. เข้าถึงได้จาก [http://www.nongtumlueng.go.th/index.php?option=com\\_content&view=article&id=11&Itemid=59](http://www.nongtumlueng.go.th/index.php?option=com_content&view=article&id=11&Itemid=59)
- สำนักนโยบายและแผน กรุงเทพมหานคร. (2538). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขต*. ม.ป.ท: คณะพัฒนาสังคม ร่วมกับสมาคมพัฒนาสังคมสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุระชัย ชันชัยภูมิ. (2543). *ประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะของเทศบาล*. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สุวิมล ตีรกันันท์. (2547). *การประเมินโครงการ: แนวทางสู่การปฏิบัติ* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: ภาควิชาการประเมินและการวิจัย คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อดิศรา เกิดทอง. (2546). *การประเมินประสิทธิผลของการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอุดรดิตถ์*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการเมืองการปกครอง, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อมรรัตน์ บุตรเจริญ. (2555). *การศึกษาระดับประสิทธิผลการบริหารงานด้านโครงสร้างพื้นฐานเทศบาลตำบลหนองแซง*. วิทยานิพนธ์วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- อุทัย หิรัญโต. (2523). *การปกครองท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- Holloway, W. V. (1959). *State and local government in the united states*. New York: McGraw-Hill.
- Wit, D. (1976). *A comparative survey of local government and administration*. Bangkok: Kurusapha Press.
- Yamane, T. (1967). *Statistics, An introductory analysis* (2<sup>nd</sup> ed.). New York: Harper and Row.

ภาคผนวก

เลขที่

--	--	--

## แบบสอบถาม

ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน  
ตามแผนพัฒนาสามปี (พ.ศ. 2558 - 2560) ของเทศบาลตำบลหนองคำลิ่ง  
อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี

แบบสอบถามนี้สร้างขึ้นเพื่อเก็บข้อมูลในการทำงานนิพนธ์ตามหลักสูตร  
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ  
มหาวิทยาลัยบูรพา เพื่อสอบถามความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินงาน  
ด้านโครงสร้างพื้นฐานตามแผนพัฒนาสามปี (พ.ศ. 2558-2560) ของเทศบาลตำบลหนองคำลิ่ง  
อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี

ข้อมูลที่ท่านตอบจะเป็นความลับและใช้เพื่อประโยชน์ในการศึกษาเท่านั้น  
ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่ได้สละเวลาในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำถาม โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ( ) ให้ตรงตามความเป็นจริงหรือความคิดเห็นของท่าน  
มากที่สุด

1. ตำบลที่ท่านอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลหนองคำลิ่ง

- ( ) ตำบลหนองคำลิ่ง (หมู่ที่ 1-9 ตำบลหนองคำลิ่ง)  
( ) ตำบลหนองกะขะ (หมู่ที่ 1, 2, 4 ตำบลหนองกะขะ)  
( ) ตำบลมาบโป่ง (หมู่ที่ 6, 7 ตำบลมาบโป่ง)

ตอนที่ 2 โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินงาน  
ด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลหนองตำลึง อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ให้ตรงตาม  
ความเป็นจริงหรือความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ที่	ความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินงาน ด้านโครงสร้างพื้นฐานตามแผนพัฒนาสามปี (พ.ศ. 2558-2560) ของเทศบาลตำบล หนองตำลึง อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี	ระดับความคิดเห็น				
		มาก ที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
	<b>1. ผลผลิต</b>					
	<b>1.1 ด้านถนน</b>					
	<b>1.1.1 ปริมาณ</b>					
1	1) ชุมชนของท่านมีถนนที่ได้มาตรฐาน เพิ่มขึ้นตามแผนพัฒนาสามปี (พ.ศ. 2558- 2560)					
2	2) มีจำนวนครัวเรือนที่ได้ใช้ถนนเพิ่มขึ้น จากการก่อสร้างถนนสายใหม่ของเทศบาล					
	<b>1.1.2 คุณภาพ</b>					
3	1) ถนนในชุมชนของท่านมีพื้นผิวจราจร เรียบ ไม่ขรุขระ					
4	2) ถนนในชุมชนของท่านมีความมั่นคง แข็งแรง					
5	3) ถนนในชุมชนของท่านมีความกว้าง เพียงพอในการสัญจร					
6	4) ถนนในชุมชนของท่านมีความหนา เพียงพอในการรับน้ำหนักของรถ ในการสัญจร					
7	5) ถนนในชุมชนของท่านแต่ละสาย มีความยาวเพียงพอในการสัญจร					



ที่	ความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินงาน ด้านโครงสร้างพื้นฐานตามแผนพัฒนาสามปี (พ.ศ. 2558-2560) ของเทศบาลตำบล หนองตำลึง อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
8	6) ถนนทุกสายในชุมชนของท่านมีเส้น จราจรที่ชัดเจน					
9	7) ถนนทุกสายในชุมชนของท่านมีป้าย ควบคุม ป้ายเตือน ป้ายบอกทาง ฯลฯ การจราจรที่ชัดเจน					
10	8) ถนนทุกสายในชุมชนของท่านมีสัญญาณ ไฟจราจรตามแยกต่าง ๆ					
	<b>2. ผลลัพธ์</b>					
	<b>2.1 ด้านถนน</b>					
	<b>2.1.1 คุณภาพชีวิต</b>					
11	1) ผลจากการก่อสร้างถนนทำให้ระยะเวลา ในการเดินทางลดลง					
12	2) ผลจากการก่อสร้างถนนทำให้การสัญจร ของท่านสะดวกมากขึ้น					
13	3) ท่านรู้สึกปลอดภัยในการเดินทาง หรือ สัญจรทางถนน					
14	4) ผลจากการก่อสร้างถนนแล้วเสร็จ ชุมชน ของท่านได้ใช้ถนนเพื่อทำกิจกรรมทาง สังคมร่วมกัน เช่น ประเพณีบุญกลางนา ประเพณีสงกรานต์					
15	5) ผลจากการก่อสร้างถนนแล้วเสร็จ ทำให้ ประชาชนไปมาหาสู่และมีความสัมพันธ์กัน มากขึ้น					
16	6) ผลจากการก่อสร้างถนนแล้วเสร็จ ทำให้ มูลค่าสินทรัพย์ของคนในชุมชนสูงขึ้น					

ที่	ความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินงาน ด้านโครงสร้างพื้นฐานตามแผนพัฒนาสามปี (พ.ศ. 2558-2560) ของเทศบาลตำบล หนองตำลึง อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
17	7) ผลจากการก่อสร้างถนนแล้วเสร็จ ทำให้เกิดอาชีพใหม่ในชุมชนเพิ่มขึ้น					
18	8) ผลจากการก่อสร้างถนนแล้วเสร็จ ทำให้เกิดแหล่งสร้างรายได้แห่งใหม่ เช่น ตลาดสด ตลาดนัด					
	<b>3. ผลผลิต</b>					
	<b>3.1 ด้านท่อระบายน้ำ</b>					
	<b>3.1.1 ปริมาณ</b>					
19	1) ชุมชนของท่านมีระบบระบายน้ำที่ได้ มาตรฐานเพิ่มขึ้นตามแผนพัฒนาสามปี (พ.ศ. 2558-2560)					
20	2) มีจำนวนครัวเรือนที่ได้ใช้ท่อระบายน้ำ เพิ่มขึ้นจากการก่อสร้างท่อระบายน้ำใหม่ ของเทศบาล					
	<b>3.1.2 คุณภาพ</b>					
21	1) ท่อระบายน้ำในชุมชนของท่าน มีขนาดใหญ่เพียงพอต่อการระบายน้ำ					
22	2) ระบบระบายน้ำในชุมชนของท่าน มีทิศทางการไหลของน้ำที่ชัดเจน					
23	3) จำนวนบ่อบำบัด ท่อระบายน้ำในชุมชน ของท่านครบตามแบบของเทศบาลกำหนด (รายละเอียดตามป้ายโครงการ)					
24	4) บ่อบำบัดท่อระบายน้ำในชุมชนของท่าน มีความมั่นคง แข็งแรง					

ที่	ความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินงาน ด้านโครงสร้างพื้นฐานตามแผนพัฒนาสามปี (พ.ศ. 2558-2560) ของเทศบาลตำบล หนองตำลึง อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
	4. ผลลัพธ์					
	4.1 ด้านท่อระบายน้ำ					
	4.1.1 คุณภาพชีวิต					
25	1) ในชุมชนของท่านไม่มีกลิ่นเหม็น จากน้ำเสีย					
26	2) ผลจากการก่อสร้างท่อระบายน้ำแล้วเสร็จ ทำให้มูลค่าทรัพย์สินของคนในชุมชนสูงขึ้น					
27	3) ท่านรู้สึกปลอดภัย เนื่องจากบ่อบัก ท่อระบายน้ำในชุมชนของท่านทุกบ่อมีฝาปิด					
28	4) ในชุมชนของท่านไม่ประสบปัญหา โรคระบาดที่เกิดจากน้ำเสียหรือน้ำท่วมขัง					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านโครงสร้าง  
พื้นฐาน

**1. ความคิดเห็นด้านถนน**

.....

.....

.....

.....

**2. ความคิดเห็นด้านท่อระบายน้ำ**

.....

.....

.....

.....

### 3. ความคิดเห็นด้านอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณเป็นอย่างสูงที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม  
นายชฤทธิ์ พงษ์พระเกตุ  
นักศึกษาระดับปริญญาโท วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา