



ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขป้องกันและ
ส่งเสริมสุขภาพขั้นต้นของ อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์

พระอภัยมณี ยอด คุณยุทธ์โต/สันทานคุณันท์

วิทยานิพนธ์ เสนอเป็นรายงานวิจัยของภาควิชาการศึกษาด้านหลักสูตรและการสอน คณะศึกษาศาสตร์
สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
พุทธศักราช ๒๕๕๐

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขของ
องค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
พุทธศักราช ๒๕๕๓

**CITIZENS' SATISFACTION TOWARD INFRASTRUCTURE SERVICES
OF TAMBON ADMINISTRATION ORGANIZATIONS IN
SAMRONG THAP DISTRICT, SURIN PROVINCE**

PHRA ATHIKAN YOD KHUNAYUTTO (SANTHALUNAI)

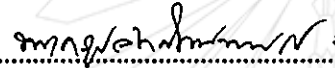


**A THESIS PAPER SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS
FOR THE DEGREE OF MASTER OF ARTS
DEPARTMENT OF GOVERNMENT
GRADUATE SCHOOL
MAHAMAKUT BUDDHIST UNIVERSITY**


B.E.2553 (2010)

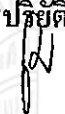
หัวข้อวิทยานิพนธ์ : ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปโภคของ
องค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอลำโรงท่าบ จังหวัดสุรินทร์
ชื่อนักศึกษา : พระอธิการยอด คุณยุตโต (สันทาลุนัย)
สาขาวิชา : รัฐศาสตร์การปกครอง
อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร. ประพิศ ไบราณมุล
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชั้น วิไลไพโร


บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย อนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรศาสนศาสตรมหาบัณฑิต



..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(พระครูปลัดดัมพิพัฒน์วิริยาจารย์ (ดร.))


คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์


..... ประธานกรรมการ
(พระราชปริยัติวิมล (ดร.))


..... อาจารย์ที่ปรึกษา
(ดร. ประพิศ ไบราณมุล)


..... อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชั้น วิไลไพโร)


..... กรรมการ
(พระครูวิจิตร ปัญญาภรณ์ (ดร.))


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เฉชา ใจกลาง)

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย

Thesis Title : Citizens' Satisfaction toward Infrastructure Services of Tambon
Administration Organizations in Samrong Thap District, Surin Province


Student's Name : Phra Athikan Yod Khunayutto (Santhalunai)

Department : Government

Advisor : Dr. Prapit Boranmoon

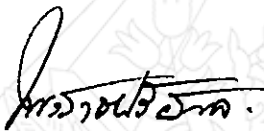
Co-Advisor : Asst. Prof. Chuen Wilaiphrai

Accepted by the Graduate School, Mahamakut Buddhist University in Partial
Fulfillment of the Requirements for the Master's Degree



.....
(Phrakhrupaladsampipattanaviriyajarn (Dr.))

Dean of Graduate School


Thesis Committee


.....
(Phrarachapariyattivimol (Dr.))

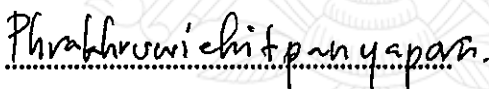
Chairman


.....
(Dr. Prapit Boranmoon)

Advisor


.....
(Asst Prof. Chuen Wilaiphrai)

Co-Advisor


.....
(Phrakhruwichitpanyaporn (Dr.))

Member


.....
(Asst. Prof. Dr. Decha Jaiklang)

Member

| | |
|----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| หัวข้อวิทยานิพนธ์ | : ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ |
| ชื่อนักศึกษา | : พระอธิการยอด คุณยุตโต (สันทาลุนัย) |
| สาขาวิชา | : รัฐศาสตรการปกครอง |
| อาจารย์ที่ปรึกษา | : ดร.ประพิศ โบราณมูล |
| อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม | : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชั้น วิไลไพร |
| ปีการศึกษา | : ๒๕๕๓ |

บทคัดย่อ

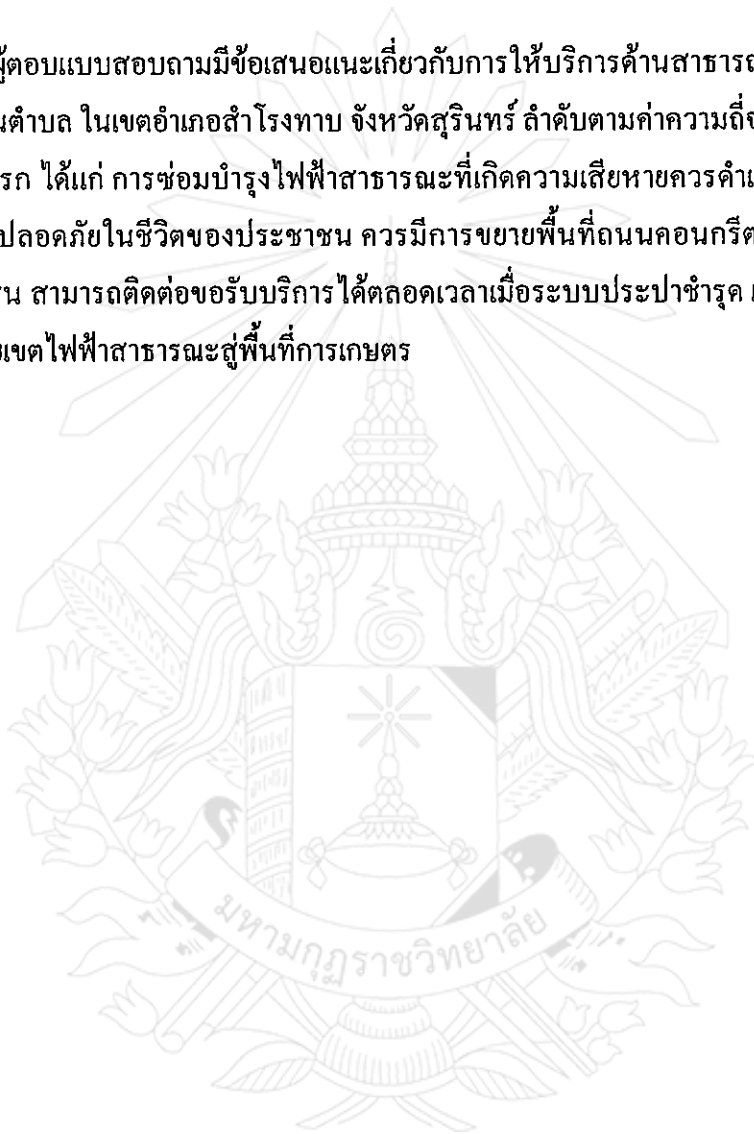
วิทยานิพนธ์นี้มีวัตถุประสงค์ ๑) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ ๒) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ ของประชาชนที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษา ต่างกัน และ ๓) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการด้านสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่เป็นหัวหน้าครอบครัวหรือผู้แทนหัวหน้าครอบครัวในเขตอำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ จำนวน ๓๘๔ คนเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า มีค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ ๐.๘๓ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) การทดสอบค่าเอฟ (F-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-way ANOVA) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

ผลการวิจัยพบว่า

๑. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับตามด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านการให้บริการไฟฟ้าสาธารณะ ด้านการให้บริการระบบประปาหมู่บ้าน และด้านการก่อสร้างบำรุงรักษา ถนน ทางระบายน้ำ ตามลำดับ

๒. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขโลกขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอตำบองเพชร จังหวัดสุรินทร์ ของประชาชนที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษา ต่างกัน พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษา ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขโลกขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอตำบองเพชร จังหวัดสุรินทร์ โดยรวม ไม่แตกต่างกัน

๓. ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการด้านสาธารณสุขโลกขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอตำบองเพชร จังหวัดสุรินทร์ ถ้าดับตามค่าความถี่จากมากไปหาน้อยสามอันดับแรก ได้แก่ การซ่อมบำรุงไฟฟ้าสาธารณะที่เกิดความเสียหายควรดำเนินการอย่างรวดเร็วเพื่อความปลอดภัยในชีวิตของประชาชน ควรมีการขยายพื้นที่ถนนคอนกรีตสู่พื้นที่การเกษตรของประชาชน สามารถติดต่อขอรับบริการได้ตลอดเวลาเมื่อระบบประปาชำรุดเสียหาย และควรให้บริการขยายเขตไฟฟ้าสาธารณะสู่พื้นที่การเกษตร



Thesis Title : **Citizens' Satisfaction toward Providing Infrastructure Services of Tambon Administration Organizations in Samrong Thap District, Surin Province**

Student's Name : **Phra Athikan Yod Khunayutto (Santhalunai)**

Department : **Government**

Advisor : **Dr.Prapit Boranmoon**

Co-Advisor : **Asst. Prof. Chuen Wilaiphrai**

Academic Year : **B.E. 2553 (2010)**

ABSTRACT

The objectives of this thesis paper were found as follows: 1) to explore citizens' satisfaction toward providing infrastructural services of Tambon Administration Organization in Surin province's Samrong Thap district, 2) compare their satisfaction toward providing its infrastructural services here, of which respondents' opinions were classified according to their differing genders, ages and educational backgrounds and, 3) closely examine their suggestions on providing its infrastructural services here. The sampling group extended to 384 family heads/representatives in the area under jurisdiction of Surin's Samrong Thap district. The tool used for data collection was the questionnaire with five rating scales, possessing the reliability for the whole issue stading at 0.83. The statistics for analyzing data embraced : percentage. mean. standard deviation, t – test and One – way ANOVA by making use the computerized programme.

The results of research were found as follows :

Respondents' satisfaction toward providing infrastructural services fo Tombon Administration Organization in Surin province's Samrong Thap district was at the high level. Taking a single aspect into account, all aspects were found at the high level. Those ranked in descending orders were public electicity services, village tap water system services and constructions as well as maintenance of roads drainages respectively.

The comparative results of their opinions in the overall aspect on satisfaction toward providing its infrastructural services in relation to their differing genders, ages and educational backgrounds were proven as the null hypothesis.

Respondents' first three suggestions on providing infrastructural services of Tambon Administration Organization in Surin province's Samrong Thap district, ranked in descending order, were : the actions of repair and maintenance of damaged public electricity components should be immediately taken for the sake of the safety of citizens' life, the concrete roads leading to their agricultural area should be wider expanded, tap water services should be offered around the clock when the tap water system was damaged, and public electricity service zones leading to the agricultural area should be expanded.



กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์” สำเร็จลงได้เพราะผู้วิจัยได้รับเมตตาและความอนุเคราะห์จากบุคคลหลายท่านที่ได้ให้คำปรึกษา แนะนำแนวทางในการเขียนวิทยานิพนธ์ให้กำลังใจและอุปถัมภ์ด้วยดีตลอดมา

ขอขอบพระคุณ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ที่ได้เปิดสอนหลักสูตรศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง ทำให้ข้าพเจ้าได้มีโอกาสได้ศึกษา

ขอเจริญพรขอบคุณ ดร.ประพิศ โบราณมูล อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ชื่น วิไลไพโร อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ที่เมตตาให้คำปรึกษา แนะนำ ตลอดจนถึงแนะแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสมบูรณ์

ขอเจริญพรขอบคุณ อาจารย์ธงชัย ธรารุช, ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เดชา ใจกลาง, ดร.สุรสิทธิ์ ไกรสิน ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย ที่เมตตาให้คำปรึกษาแนะนำ ตลอดจนถึงแนะแนวทางในการทำเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้

ขอเจริญพรขอบคุณ อาจารย์ทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้แก่ผู้วิจัย และขอน้อมระลึกถึงพระคุณของบิดามารดา ที่ได้เลี้ยงดูอบรมข้าพเจ้าเป็นอย่างดี ให้ความช่วยเหลือในทุกๆ ด้าน

ขอบคุณกำลังใจจากเพื่อน ๆ พี่ ๆ น้อง ๆ นักศึกษาปริญญาโทรัฐศาสตร์การปกครองทุกคน ที่ให้ความช่วยเหลือให้การศึกษานี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

พระอธิการยอด คุณบุศุโต (สันทาลุนัย)

สารบัญ

| | หน้า |
|----------------------------------------------------------|------|
| บทคัดย่อภาษาไทย | ก |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ | ก |
| กิตติกรรมประกาศ | จ |
| สารบัญ | ฉ |
| สารบัญตาราง | ณ |
| สารบัญแผนภูมิ | ท |
| บทที่ ๑ บทนำ | ๑ |
| ๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา | ๑ |
| ๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย | ๓ |
| ๑.๓ สมมติฐานของการวิจัย | ๓ |
| ๑.๔ ขอบเขตของการวิจัย | ๔ |
| ๑.๕ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ | ๔ |
| ๑.๖ คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย | ๕ |
| บทที่ ๒ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | ๗ |
| ๒.๑ แนวคิด และทฤษฎีความพึงพอใจ | ๗ |
| ๒.๒ แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับระบบสาธารณูปโภค | ๑๕ |
| ๒.๓ การให้บริการด้านสาธารณูปโภค ขององค์การบริหารส่วนตำบล | ๒๐ |
| ๒.๔ สภาพพื้นที่ที่ใช้ในการวิจัย | ๓๐ |
| ๒.๕ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | ๓๒ |
| ๒.๖ สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย | ๓๘ |
| บทที่ ๓ วิธีดำเนินการวิจัย | ๓๙ |
| ๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง | ๓๙ |
| ๓.๒ เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง | ๔๐ |
| ๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย | ๔๑ |

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| | ๒ |
| ๓.๔ การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ | ๔๒ |
| ๓.๕ การเก็บรวบรวมข้อมูล | ๔๔ |
| ๓.๖ การวิเคราะห์ข้อมูล | ๔๔ |
| ๓.๗ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล | ๔๖ |
| บทที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล | ๔๗ |
| ๔.๑ สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล | ๔๘ |
| ๔.๒ ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล | ๔๘ |
| ๔.๓ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล | ๕๐ |
| ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล | ๕๐ |
| ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ | ๕๒ |
| ตอนที่ ๓ การทดสอบสมมติฐานของการวิจัย | ๕๖ |
| ตอนที่ ๔ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการด้านสาธารณสุขของ องค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ | ๖๘ |
| บทที่ ๕ สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ | ๗๑ |
| ๕.๑ สรุปผล | ๗๒ |
| ๕.๒ อภิปรายผล | ๗๔ |
| ๕.๓ ข้อเสนอแนะ | ๗๑ |
| ๕.๓.๑ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย | ๗๑ |
| ๕.๓.๒ ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย | ๗๒ |
| บรรณานุกรม | ๗๓ |
| ภาคผนวก | ๗๗ |
| ภาคผนวก ก รายงานผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย | ๗๗ |
| ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย | ๘๐ |
| ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล | ๘๔ |

๗

ภาคผนวก ง แบบสอบถาม

๑๐๕

ภาคผนวก จ คำอำนาจจำแนก และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

๑๑๑

ประวัติผู้วิจัย

๑๑๓



สารบัญตาราง

| | หน้า |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| ตารางที่ ๒.๑ แสดงจำนวนประชากรและบ้าน | ๓๒ |
| ตารางที่ ๓.๑ แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง | ๔๑ |
| ตารางที่ ๔.๑ แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ | ๕๐ |
| ตารางที่ ๔.๒ แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ | ๕๐ |
| ตารางที่ ๔.๓ แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา | ๕๑ |
| ตารางที่ ๔.๔ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ โดยรวมและรายด้าน | ๕๒ |
| ตารางที่ ๔.๕ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ ด้านการให้บริการระบบประปาหมู่บ้าน โดยรวมและรายข้อ | ๕๓ |
| ตารางที่ ๔.๖ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ ด้านการให้บริการไฟฟ้าสาธารณะ โดยรวมและรายข้อ | ๕๔ |
| ตารางที่ ๔.๗ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ ด้านการก่อสร้าง บำรุงรักษา ถนน ทางระบายน้ำ โดยรวมและรายข้อ | ๕๕ |
| ตารางที่ ๔.๘ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ โดยรวม จำแนกตามเพศ | ๕๖ |
| ตารางที่ ๔.๙ แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ โดยรวม จำแนกตามเพศ | ๕๖ |

- ตารางที่ ๔.๑๐ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ ด้านการให้บริการระบบประปาหมู่บ้าน จำแนกตามเพศ ๕๗
- ตารางที่ ๔.๑๑ แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ ด้านการให้บริการระบบประปาหมู่บ้าน จำแนกตามเพศ ๕๗
- ตารางที่ ๔.๑๒ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ ด้านการให้บริการไฟฟ้าสาธารณะ จำแนกตามเพศ ๕๘
- ตารางที่ ๔.๑๓ แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ ด้านการให้บริการไฟฟ้าสาธารณะ จำแนกตามเพศ ๕๘
- ตารางที่ ๔.๑๔ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ ด้านการก่อสร้าง บำรุงรักษา ถนน ทางระบายน้ำ จำแนกตามเพศ ๕๙
- ตารางที่ ๔.๑๕ แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ ด้านการก่อสร้าง บำรุงรักษา ถนน ทางระบายน้ำ จำแนกตามเพศ ๕๙
- ตารางที่ ๔.๑๖ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ โดยรวม จำแนกตามอายุ ๖๐
- ตารางที่ ๔.๑๗ แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ โดยรวม จำแนกตามอายุ ๖๐

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <p>ตารางที่ ๔.๑๘ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ ด้านการให้บริการระบบประปาหมู่บ้าน จำแนกตามอายุ</p> | <p>๖๑</p> |
| <p>ตารางที่ ๔.๑๙ แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ ด้านการให้บริการระบบประปาหมู่บ้าน จำแนกตามอายุ</p> | <p>๖๑</p> |
| <p>ตารางที่ ๔.๒๐ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ ด้านการให้บริการไฟฟ้าสาธารณะ จำแนกตามอายุ</p> | <p>๖๒</p> |
| <p>ตารางที่ ๔.๒๑ แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ ด้านการให้บริการไฟฟ้าสาธารณะ จำแนกตามอายุ</p> | <p>๖๒</p> |
| <p>ตารางที่ ๔.๒๒ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ ด้านการก่อสร้าง บำรุงรักษา ถนน ทางระบายน้ำ จำแนกตามอายุ</p> | <p>๖๓</p> |
| <p>ตารางที่ ๔.๒๓ แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ ด้านการก่อสร้าง บำรุงรักษา ถนน ทางระบายน้ำ จำแนกตามอายุ</p> | <p>๖๓</p> |
| <p>ตารางที่ ๔.๒๔ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ โดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา</p> | <p>๖๔</p> |
| <p>ตารางที่ ๔.๒๕ แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ โดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา</p> | <p>๖๔</p> |

- ตารางที่ ๔.๒๖ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ ด้านการให้บริการระบบประปาหมู่บ้าน จำแนกตามระดับการศึกษา ๖๕
- ตารางที่ ๔.๒๗ แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ ด้านการให้บริการระบบประปาหมู่บ้าน จำแนกตามระดับการศึกษา ๖๕
- ตารางที่ ๔.๒๘ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ ด้านการให้บริการไฟฟ้าสาธารณะ จำแนกตามระดับการศึกษา ๖๖
- ตารางที่ ๔.๒๙ แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ ด้านการให้บริการไฟฟ้าสาธารณะ จำแนกตามระดับการศึกษา ๖๖
- ตารางที่ ๔.๓๐ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ ด้านการก่อสร้าง บำรุงรักษา ถนน ทางระบายน้ำ จำแนกตามระดับการศึกษา ๖๗
- ตารางที่ ๔.๓๑ แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ ด้านการก่อสร้าง บำรุงรักษา ถนน ทางระบายน้ำ จำแนกตามระดับการศึกษา ๖๗
- ตารางที่ ๔.๓๒ แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ ด้านการก่อสร้าง บำรุงรักษา ถนน ทางระบายน้ำ จำแนกตามระดับการศึกษา ๖๘

- ตารางที่ ๔.๓๓ แสดงความถี่ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการด้านสาธารณูปโภคของ
องค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ ด้านการ
ให้บริการระบบประปาหมู่บ้าน ๖๕
- ตารางที่ ๔.๓๔ แสดงความถี่ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการด้านสาธารณูปโภคของ
องค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ ด้านการ
ให้บริการไฟฟ้าสาธารณะ ๗๐
- ตารางที่ ๔.๓๕ แสดงความถี่ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการด้านสาธารณูปโภคของ
องค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ ด้านการ
ก่อสร้าง บำรุงรักษา ถนน ทางระบายน้ำ ๗๐



สารบัญแผนภูมิ

| | หน้า |
|---------------------------------------------------------------------------------------|------|
| แผนภูมิที่ ๒.๑ ลำดับความต้องการของมนุษย์ของมาสโลว์ (Maslow) | ๑๑ |
| แผนภูมิที่ ๒.๒ แสดงลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์ของ เจ.เอช. ลัมกิ้นส์ (J.H. Lumpkins) | ๑๓ |
| แผนภูมิที่ ๒.๓ แสดงสรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย | ๓๘ |



บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การแสดงความพึงพอใจของประชาชนมีต่อการบริหารงานและการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เป็นสิ่งสำคัญที่สะท้อนปัญหาและความต้องการของประชาชนในแง่มุมต่างๆ ที่มีต่อการบริหารงานและการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยเฉพาะอย่างยิ่งการพัฒนาท้องถิ่นในรูปแบบต่าง ๆ และระบบการให้บริการที่จะต้องมีความเสมอภาค การให้บริการที่ตรงเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้า ดังเช่น การให้บริการประชาชนด้านสาธารณสุขารสุขภาพ ไม่ว่าจะเป็นก่อสร้างถนนคอนกรีต ทางระบาย ระบบประปาหมู่บ้าน ระบบไฟฟ้าสาธารณะ องค์การบริหารส่วนตำบลจะต้องดำเนินงานให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน เป็นไปตามประกาศไว้ การให้บริการอย่างเพียงพอและอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถบริการประชาชนได้ครอบคลุมทุกหมู่บ้าน^๑

การให้บริการถือว่าเป็นค่าน้ำหนักของการสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดระหว่างหน่วยงานท้องถิ่นกับประชาชน เพราะการบริการที่ดีย่อมทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจ และมีทัศนคติที่ดีต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐและต่อหน่วยงานด้วย และสอดคล้องกับนโยบายการพัฒนาและนโยบายของผู้บริหารองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ยุทธศาสตร์การพัฒนาอำเภอ ยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัด นโยบายรัฐบาล และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ เพื่อส่งไปสู่สถานการณ์ที่ต้องการในอนาคต ซึ่งการให้บริการประชาชน ด้านระบบสาธารณสุขารสุขภาพในชุมชน ที่องค์การบริหารส่วนตำบลรับผิดชอบ ได้แก่

๑. การบำรุงรักษาด้านโยธา การวางโครงการก่อสร้างในด้านงานโยธา เช่น ส้วมทางเพื่อการก่อสร้าง ส้วม และทดสอบวัสดุ ส้วมข้อมูลการจราจร

๒. งานด้านไฟฟ้า การสร้าง ตรวจสอบ ซ่อม ปรับปรุง บำรุงรักษา คัดแปลง ประกอบติดตั้ง เครื่องจักร เครื่องมือเครื่องใช้ที่เกี่ยวข้องกับไฟฟ้า ควบคุมตรวจสอบความเรียบร้อยในงานไฟฟ้า

^๑อมรฤทธิ์ เอมะปาน. กลยุทธ์การเสริมสร้างความเข้มแข็งชุมชน, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท บพิท การพิมพ์ จำกัด, ๒๕๔๓), หน้า ๖๗.

๓. งานด้านประปา การผลิต การจำหน่ายประปา การติดตั้งประปา การตรวจแก้ไข ปรับซ่อมมาตรวัดน้ำ การสำรวจและต่อท่อประปา การคำนวณปริมาณน้ำจากมาตรวัดน้ำของผู้ใช้น้ำ วางแผน ปรับปรุง แก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ของการประปา^๒

องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นรูปแบบหนึ่งของการกระจายอำนาจของการปกครองส่วนท้องถิ่น ได้มีพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ ที่มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ ๒ มีนาคม ๒๕๓๗ เป็นต้นมา ต่อมาพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ (แก้ไขเพิ่มเติมจนถึงฉบับที่ ๓ พ.ศ. ๒๕๔๒) ทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีความเป็นอิสระ และขีดความสามารถในการบริหารงานในองค์กรได้มากกว่าเดิม เนื่องจากมีฐานะเป็นนิติบุคคล มีรายได้ มีงบประมาณ มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลเพื่อความเจริญก้าวหน้าในทุก ๆ ด้าน มีบุคลากรที่เป็นพนักงานส่วนตำบลและเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่นการบริหารงานประกอบด้วย สภาองค์การบริหารส่วนตำบลและคณะกรรมการบริหารส่วนตำบล ซึ่งเป็นตัวแทนจากสมาชิกขององค์การบริหารส่วนตำบล ที่ได้มาจากการเลือกตั้งจากราษฎรในแต่ละหมู่บ้าน^๓

อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ มีเนื้อที่ทั้งหมด ๒๘๕.๔๗๕ ตร.กม. ประชากรส่วนใหญ่มีอาชีพทำนา และเลี้ยงสัตว์ เช่น โค กระบือพื้นบ้าน สุกร ปลา เป็ด ไก่ โดยแบ่งเขตการปกครองออกเป็น ๑๑ แห่ง ได้แก่ เทศบาลตำบลสำโรงทาบ องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ จำนวน ๑๐ แห่ง ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลสำโรงทาบ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม องค์การบริหารส่วนตำบลกระออม องค์การบริหารส่วนตำบลหนองชะ องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะแก้ว องค์การบริหารส่วนตำบลหมื่นศรี องค์การบริหารส่วนตำบลเสมิง องค์การบริหารส่วนตำบลสะโน องค์การบริหารส่วนตำบลประคู้ การให้บริการด้านระบบสาธารณสุขรูปโลกในชุมชนถือว่าเป็นด้านหน้าของการสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดระหว่างหน่วยงานท้องถิ่นกับประชาชน เพราะการบริการที่ดียอมทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจ และมีทัศนคติที่ดีต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐและต่อหน่วยงานด้วย ดังนั้นการก่อสร้างระบบสาธารณสุขรูปโลกในชุมชน และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในการให้บริการจะต้องมีความตั้งใจ และอุทิศตนให้แก่งาน และสำนึกอยู่เสมอว่า เป็นผู้ให้บริการแก่ประชาชน^๔

^๒กรมการปกครอง, คัมภีร์ อบต., (กรุงเทพมหานคร : บพิธการพิมพ์, ๒๕๔๓), หน้า ๒๖.

^๓โกวิท พวงงาม, การปกครองท้องถิ่นไทย, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์, ๒๕๔๖), หน้า ๕๖.

^๔“อำเภอสำโรงทาบ, “ยุทธศาสตร์การพัฒนาอำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ พ.ศ. ๒๕๕๐-๒๕๕๓”, สุรินทร์ : อำเภอสำโรงทาบ, ๒๕๕๐, (อัดสำเนา).

จากสภาพปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ เพื่อที่จะทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ และนำผลการวิจัยมาเป็นข้อมูลในการจัดทำแผนพัฒนางานให้บริการ ที่บริการประชาชนอย่างเสมอภาค การให้บริการที่ตรงเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอการให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้า ผลการศึกษาวิจัยเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการนำไปแก้ไข ปรับปรุง ในการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นในอนาคต ซึ่งจะทำให้การปฏิบัติหน้าที่ของการให้บริการด้านสาธารณสุขปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ทั้งในด้านการมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้เพื่อผลประโยชน์ส่วนรวมของประชาชน

๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑.๒.๑ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์

๑.๒.๒ เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ ของประชาชนที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษา ต่างกัน

๑.๒.๓ เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการด้านสาธารณสุขปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์

๑.๓ สมมติฐานของการวิจัย

๑.๓.๑ ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ แตกต่างกัน

๑.๓.๒ ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ แตกต่างกัน

๑.๓.๓ ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ แตกต่างกัน

๑.๔ ขอบเขตของการวิจัย

๑.๔.๑ ขอบเขตด้านประชากร

ได้แก่ ประชาชนที่เป็นหัวหน้าครอบครัวหรือตัวแทน ที่อาศัยอยู่ในเขตอำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ รวมทั้งสิ้น ๕,๘๖๘ คน

๑.๔.๒ ขอบเขตด้านเนื้อหา

ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ ๓ ด้าน คือ :

๑. ด้านการให้บริการระบบประปาหมู่บ้าน
๒. ด้านการให้บริการไฟฟ้าสาธารณะ
๓. ด้านการก่อสร้าง บำรุงรักษา ถนน ทางระบายน้ำ

๑.๔.๓ ขอบเขตด้านพื้นที่

ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ จำนวน ๑๐ แห่ง ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลสำโรงทาบ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม องค์การบริหารส่วนตำบลกระอ้อม องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสะ องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะแก้ว องค์การบริหารส่วนตำบลหมื่นศรี องค์การบริหารส่วนตำบลเสมิง องค์การบริหารส่วนตำบลสะโน และองค์การบริหารส่วนตำบลประดู่

๑.๕ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑.๕.๑ ทำให้ทราบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์

๑.๕.๒ ทำให้ทราบผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ ของประชาชนที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษา ต่างกัน

๑.๕.๓ ทำให้ทราบข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการด้านสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์

๑.๕.๔ สามารถนำผลการวิจัยมาเป็นข้อมูลสารสนเทศในการให้บริการด้านสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์

๑.๖ คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกรัก ชอบ ยินดี เต็มใจ หรือเจตคติของบุคคล ที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองตามความต้องการต่อการรับบริการในด้านต่างๆ ตามความต้องการในการรับบริการ ตลอดจนเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายของการมาติดต่อขอรับบริการ

ระบบสาธารณูปโภค หมายถึง ระบบการให้บริการด้านความจำเป็นพื้นฐาน ที่ตอบสนองต่อปัจจัยของการดำเนินชีวิตของประชาชนในหมู่บ้าน ตำบล ได้แก่ ระบบไฟฟ้า ระบบประปา ระบบโทรศัพท์ ระบบการสื่อสารในด้านต่าง ระบบการก่อสร้าง บำรุงรักษา ถนน ทางระบายน้ำ และการมีระบบผังเมืองและสิ่งแวดล้อมที่ดี ประชาชนมีการศึกษาและสุขภาพอนามัยดี มีรายได้เลี้ยงตนเองอย่างเพียงพอ และได้รับการพื้นฐานจากรัฐอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม

การให้บริการด้านสาธารณูปโภค หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอตำบอง จังหวัดสุรินทร์ที่ให้บริการสาธารณะที่จัดทำเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในสิ่งอุปโภคที่จำเป็นต่อการดำเนินชีวิต เช่น การไฟฟ้า การประปา และการก่อสร้าง บำรุงรักษา ถนน ทางระบายน้ำ

๑. ด้านการให้บริการระบบประปาหมู่บ้าน หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการให้บริการระบบประปาหมู่บ้านขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ การวางระบบประปาหมู่บ้านได้เหมาะสมตามมาตรฐานประปาส่วนภูมิภาค การขยายเขตบริการประปาหมู่บ้านให้ครอบคลุมทุกหมู่บ้าน และการซ่อมบำรุงรักษาระบบประปาหมู่บ้านอย่างต่อเนื่อง

๒. ด้านการให้บริการไฟฟ้าสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการให้บริการระบบไฟฟ้าสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ การขยายเขตไฟฟ้าสาธารณะเพียงพอต่อความต้องการของชุมชน มีการบริการการแก้ไขปัญหาไฟฟ้าสาธารณะชำรุดได้รวดเร็วและทันเวลา บริการซ่อมบำรุงรักษาไฟฟ้าสาธารณะอย่างต่อเนื่อง

๓. ด้านการก่อสร้างบำรุงรักษา ถนน ทางระบายน้ำ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการให้บริการการก่อสร้าง บำรุงรักษา ถนน ทางระบายน้ำ ในหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ มีการก่อสร้าง ถนน ท่อระบายน้ำ สะพาน ทางเท้า ทันตามระยะเวลาที่ประกาศ มีการบำรุงรักษา ถนน ท่อระบายน้ำ สะพาน ทางเท้า อย่างต่อเนื่องและครอบคลุมทุกหมู่บ้าน

ประชาชน หมายถึง ประชาชนที่เป็นหัวหน้าครอบครัวหรือตัวแทน ที่อาศัยอยู่ในเขตอำเภอตำบอง จังหวัดสุรินทร์

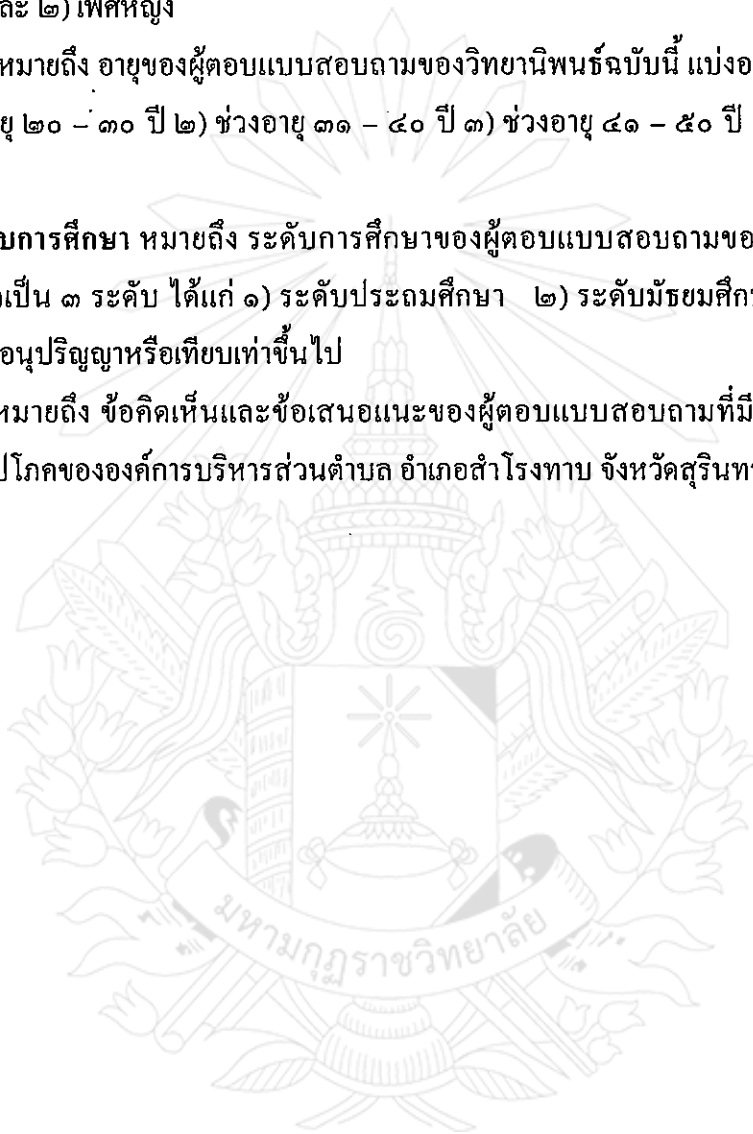
ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะพื้นฐานของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามของ
วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ที่อาศัยอยู่ในเขตอำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ และ
ระดับการศึกษา

๑) เพศ หมายถึง เพศของผู้ตอบแบบสอบถามของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ แบ่งออกเป็น
๒ เพศ คือ ๑) เพศชาย และ ๒) เพศหญิง

๒) อายุ หมายถึง อายุของผู้ตอบแบบสอบถามของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ แบ่งออกเป็น
๔ ช่วง ได้แก่ ๑) ช่วงอายุ ๒๐ - ๓๐ ปี ๒) ช่วงอายุ ๓๑ - ๔๐ ปี ๓) ช่วงอายุ ๔๑ - ๕๐ ปี และ ๔)
ช่วงอายุ ๕๑ ปีขึ้นไป

๓) ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามของวิทยา
นิพนธ์ฉบับนี้ แบ่งออกเป็น ๓ ระดับ ได้แก่ ๑) ระดับประถมศึกษา ๒) ระดับมัธยมศึกษาหรือ
เทียบเท่า และ ๓) ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่าขึ้นไป

ข้อเสนอแนะ หมายถึง ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการ
ให้บริการด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์



บทที่ ๒

เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัย ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขโลกขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับ ดังนี้

- ๒.๑ แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- ๒.๒ แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวกับระบบสาธารณสุขโลก
- ๒.๓ การให้บริการด้านสาธารณสุขโลกขององค์การบริหารส่วนตำบล
- ๒.๔ สภาพพื้นที่ที่ใช้ในการวิจัย
- ๒.๕ ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- ๒.๖ สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

๒.๑ แนวคิด และทฤษฎีความพึงพอใจ

๒.๑.๑ ความหมายของความพึงพอใจ

การศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจ (Satisfaction) ได้ถูกศึกษาตั้งแต่ช่วงสงครามโลกครั้งที่ ๑ โดยเกิดขึ้นในอังกฤษ ยุโรป รวมทั้งสหรัฐอเมริกา โดยหัวข้อเรื่องที่สำคัญที่มีถูกศึกษาได้แก่ การมุ่งตอบคำถามที่ว่า ทำอย่างไรจึงจะเอาชนะความจำเจ และความน่าเบื่อของหน่วยงานและในช่วงตอนต้นของทศวรรษที่ ๑๙-๒๐ ก็มีการเสนอแนะเกี่ยวกับการสร้างความพึงพอใจโดยการจ่ายอัตราค่าจ้างการทำงานเป็นรายชิ้น การมีช่วงเวลาในการพักจากการทำงาน การทำให้งานมีความแตกต่างหลากหลายกันออกไปเป็นต้น นับตั้งแต่บัดนั้นเป็นมา การศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจที่ได้รับความพอใจเพิ่มมากขึ้นจนถึงปัจจุบัน ซึ่งจากการสำรวจแนวคิดเกี่ยวกับ “ความพึงพอใจ” ของ สจิวต์ ออสแคมป์ (Stuart Oscamps) (พบว่า ความพึงพอใจมีความหมายอยู่ ๓ นัย คือ

๑. ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพการณ์ที่ผลการปฏิบัติงานจริงได้เป็นไปตามที่บุคคลคาดหวังไว้
 ๒. ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับของความสำเร็จที่เป็นไปตามความต้องการ
 ๓. ความพึงพอใจ หมายถึง การที่ทำงานได้เป็นตามหรือตอบสนองต่อคุณค่าของบุคคล
- จากความหมายทั้ง ๓ นัยดังกล่าว ออสแคมป์ เห็นว่าได้นำไปสู่การพัฒนาทฤษฎีว่าด้วยความพึง

พอใจต่องาน ๓ ทฤษฎีที่สำคัญ คือ ตามความหมายนัยแรกอยู่ในกลุ่มทฤษฎีความคาดหวัง (expectancy theories) ตามความหมายนัยที่สอง อยู่ในกลุ่มทฤษฎีความต้องการ (Need Theories) และตามความหมายนัยที่สามจัดอยู่ในกลุ่มทฤษฎีคุณค่า (value theories) ความหมายของความพึงพอใจตามทัศนะของนักวิชาการ ดังนี้

กู๊ด (Good Carter V.) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า “ความพึงพอใจ หมายถึง “สภาพคุณภาพ หรือระดับความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งที่ทำอยู่”^๑

มอร์ส (Morse Nancy C.) อธิบายว่า “ความพึงพอใจ หมายถึง สภาวะจิตที่ปราศจากความเครียดทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วน ความเครียดก็จะน้อยลง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้นและในทางกลับกัน ถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ความเครียดและความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น”^๒

เชลลี (Shelly) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปว่า “ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวก และความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่นๆ”^๓

โวลแมน (Wolman) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก (Filling) มีความสุขเมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามจุดหมาย (Goals) ความต้องการ (Wants) หรือแรงจูงใจ (Motivation)^๔

^๑ Good Carter V., *Diction of Education*, อังใน หลุย จำปาเทศ, จิตวิทยาการจูงใจ, (กรุงเทพมหานคร : สารคดีสาส์น, ๒๕๓๓), หน้า ๔๓.

^๒ Morse Nancy C., *Satisfaction in the White Collar Job*, อังใน สงวน สุทธิเลิศอรุณ, *ทฤษฎีและปฏิบัติการทางจิตวิทยา*, (กรุงเทพมหานคร : อักษรบัณฑิต, ๒๕๒๘), หน้า ๒๔.

^๓ Shelly, M. W., *Human Judgement and Optimality*, อังใน หลุย จำปาเทศ, *จิตวิทยาการจูงใจ*, อังแล้ว, หน้า ๑๒.

^๔ Wolman, B. B., *Dictionary of behavioral science*, อังใน ยงยุทธ เกษสาคร, *ภาวะผู้นำและการจูงใจ*, (กรุงเทพมหานคร : เสมาธรรม, ๒๕๔๒), หน้า ๔.

วรูม (Vroom) ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง “ผลที่ได้จากการที่บุคคลได้เข้าไปมีส่วนร่วมในงานที่ตนทำ ความพึงพอใจหรือทัศนคตินั้นเป็นคำที่ใช้แทนกันได้ และทัศนคติในทางลบจะแสดงให้เห็นถึงความไม่พึงพอใจในงานนั้นๆ อีกส่วนหนึ่ง”^๔

จรัญ บุญประกอบ กล่าวว่า “ความพึงพอใจ คือ ระดับความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองทั้งในด้านวัตถุและในด้านจิตใจโดยเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์ที่ได้รับกับความคาดหวัง ความพึงพอใจ หมายถึง การมีความรู้สึกที่ดี เจตคติที่ดี เมื่อได้รับการตอบสนองต่อความต้องการหรือแรงจูงใจ ที่ตรงกับความคาดหวัง หรือเกินความคาดหวัง”^๕

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ ให้ความหมายว่า “ความพึงพอใจ หมายถึง ภาวะการณแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์ การได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังหรือดีเกินกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการในทางตรงกันข้ามความไม่พึงพอใจ หมายถึง ภาวะการณแสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์ การได้รับบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ”^๖

พินณ คงพูล ให้ความหมายของความพึงพอใจ ไว้ว่า “เป็นความรู้สึก ชอบ ยินดี เต็มใจ หรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจ”^๗

^๔Vroom,Victor H.,Work and Motivation, อ่างในโสภานุ พิภูลชัย, จิตวิทยาสังคม, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์, ๒๕๓๗), หน้า ๓๔.

^๕จรัญ บุญประกอบ, “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของศึกษานิเทศก์ สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดหนองคาย”, วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม), ๒๕๔๒, หน้า ๔๖.

^๖จิตตินันท์ เดชะคุปต์, “ความคิดเห็นของผู้ปกครองเกี่ยวกับการจัดบริการสถานรับเลี้ยงเด็ก ในเขตกรุงเทพมหานคร : ความต้องการ รูปแบบ และคุณภาพ”, รายงานการวิจัย, (กรุงเทพมหานคร : สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ), ๒๕๔๒, หน้า ๑๕.

^๗พินณ คงพูล, “ความพึงพอใจที่มีต่อบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการการประถมศึกษาใน ๑๔ จังหวัดภาคใต้”, วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒสงขลา), ๒๕๒๕, หน้า ๒๑.

เพลินทิพย์ โกเมศโสภา ให้ความหมายความพึงพอใจไว้ว่า “เป็นความรู้สึกที่แสดงถึงความยินดีหรือความผิดหวังอันเป็นผลสืบเนื่องมาจากการที่แต่ละบุคคลเปรียบเทียบผลลัพธ์ที่ได้จากการใช้บริการ หรือบริโภคผลิตภัณฑ์จริง ๆ เมื่อเทียบกับความคาดหวังเดิมของลูกค้า”^๕

สนิท เหลือบุญนาค กล่าวถึง ความพึงพอใจว่าหมายถึง “ท่าทีความรู้สึก ความคิดเห็นที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งภายหลังได้รับประสบการณ์ในสิ่งนั้นมาแล้ว ในทางบวกพึงพอใจ นิยมชมชอบ สนับสนุน เจตนาดีที่ดีของบุคคล เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการในทางตรงกันข้าม ถ้าไม่ได้รับการตอบสนองตามความต้องการ ความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้นจะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจมีความเกี่ยวข้องกันในลักษณะตรงกันข้าม”^๖

อัจฉรา โทบุญ ให้ความหมายความพึงพอใจไว้ว่า “เป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ ความรู้สึกและทัศนคติของบุคคลอันเนื่องจากสิ่งเร้าและสิ่งจูงใจ ซึ่งปรากฏออกมาทางพฤติกรรมและเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ของบุคคล”^๗

จากความหมายที่กล่าวมาทั้งหมดผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่าเป็นความรู้สึกและทัศนคติของบุคคลในทางบวก ความชอบ ความสบาย ความสุขใจต่อสภาพแวดล้อมในด้านต่างๆ ในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจนั้น ไม่ได้จำกัดอยู่เฉพาะการศึกษาความพึงพอใจที่มีต่องานของตนเองหรือหน่วยงาน องค์กรที่ตนเองทำงานเท่านั้น แต่ยังถูกนำไปศึกษาในเชิงการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคม โดยเฉพาะในลักษณะงานที่เกี่ยวกับการให้บริการที่ประกอบด้วยบุคคล ๒ ฝ่าย คือ ฝ่ายแรก ได้แก่ผู้ที่มีอำนาจหน้าที่ในการให้บริการ ส่วนฝ่ายที่สอง ได้แก่ ผู้รับบริการ

๒.๑.๒ ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

๑) ทฤษฎีเติมเต็มความต้องการ (Need Fulfillment Theory)

ทฤษฎีนี้มีพื้นฐานมาจากทฤษฎีความต้องการ ๕ ขั้นตอนของมาสโลว์ ทฤษฎีนี้อธิบายว่า ระดับของความพึงพอใจขึ้นอยู่กับความต้องการบุคคลใดก็ตามเมื่อเขามีความต้องการสิ่งใดสิ่งหนึ่งและความต้องการนั้น ได้รับการตอบสนอง ย่อมเกิดความพึงพอใจมากกว่าบุคคลที่ยังไม่มี

^๕เพลินทิพย์ โกเมศโสภา, การวางแผนการตลาด, (กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๔), หน้า ๗๖.

^๖สนิท เหลือบุญนาค, การบริหารงานบุคคล, (กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๒๕), หน้า ๒๐.

^๗อัจฉราโทบุญ, “ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม), ๒๕๓๔, หน้า ๑๑-๑๒.

ความต้องการขณะนั้น ความพึงพอใจโดยรวมมาจากความต้องการในแต่ละองค์ประกอบของการได้รับการตอบสนอง อับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow) ได้ให้ทฤษฎีที่ไม่เพียงแต่แยกประเภทความต้องการของมนุษย์เท่านั้น แต่ยังให้ข้อเสนอแนะทางการบริหารพฤติกรรมของมนุษย์ในองค์กรในแง่ของลำดับความต้องการ ๕ ประการ ดังต่อไปนี้



แผนภูมิที่ ๒.๑ ลำดับความต้องการของมนุษย์ของมาสโลว์ (Maslow)

(๑) ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) ได้แก่ ความต้องการอากาศ น้ำ อาหาร และความต้องการทางเพศ

(๒) ความต้องการความปลอดภัย (Security Needs) ได้แก่ ความต้องการความปลอดภัย และความปลอดภัยจากความกลัวและการคุกคามต่างๆ

(๓) ความต้องการทางด้านสังคม (Social Needs) ได้แก่ ความต้องการความรัก ความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่ง และการติดต่อของมนุษย์

(๔) ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem Needs) ได้แก่ ความต้องการความเคารพนับถือตนเอง ความเคารพนับถือจากบุคคลอื่น การยกย่อง และเกียรติยศชื่อเสียง

(๕) ความต้องการความสมหวังของชีวิต (Self-Actualization Needs) ได้แก่ ความต้องการความเจริญเติบโต และความต้องการใช้ความสามารถอย่างเต็มที่

ทฤษฎีลำดับความต้องการของ มาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Need) ได้อธิบายว่ามนุษย์มีความต้องการตลอดเวลา เมื่อความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วก็จะไม่มีความหมายสำหรับคนนั้นต่อไป

ฉะนั้น ทฤษฎีลำดับความต้องการของ มาสโลว์ ตั้งอยู่บนสมมุติฐาน ๓ ประการ คือ

(๑) มนุษย์ทุกคนมีความต้องการและความต้องการไม่มีที่สิ้นสุด

(๒) ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นแรงจูงใจให้แสดงพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมที่แสดงออก

(๓) ความต้องการของมนุษย์มีลักษณะลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูงเมื่อความต้องการลำดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้วบางส่วน ความต้องการขั้นสูงต่อไปก็จะคิดตามมาเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมใหม่ต่อไป^{๑๒}

๒) ความต้องการของมนุษย์ตามแนวคิดของลัมกินส์ (J.H. Lumpkins)

เจ.เอช. ลัมกินส์ (J.H. Lumpkins) ได้จัดลำดับความต้องการของมนุษย์ไว้ ๕ ชั้น เช่นเดียวกัน ดังนี้

(๑) ความต้องการอยากรู้อยากเห็น (Need to Know and Understand)

(๒) ความต้องการพอใจในตน (Esteem Needs)

(๓) ความต้องการการยอมรับจากสังคม (Social Needs)

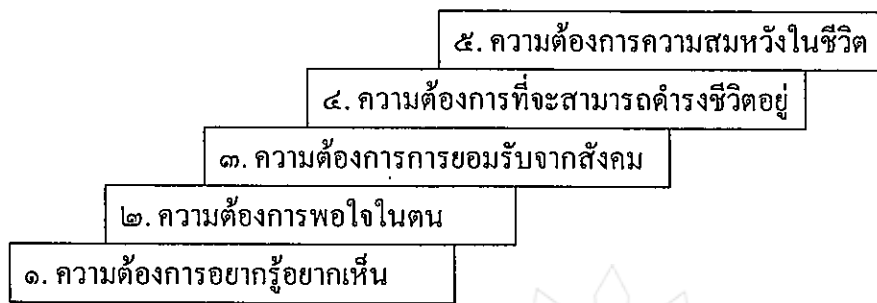
(๔) ความต้องการที่จะสามารถดำรงชีวิตอยู่ (Survival Needs)

(๕) ความต้องการความสมหวังในชีวิต (Self-Fulfillment Needs)

ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ตามแนวความคิดของ ลัมกินส์ แสดงให้เห็นเป็นขั้นตอนตามลำดับการเกิดก่อนหลังได้ ดังภาพประกอบแสดงลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ ของ เจ. เอช. ลัมกินส์^{๑๓}

^{๑๒} Abraham Maslow, *Motivation and Personality*, อ้างใน ศิริวรรณ เจริญรัตน์, *พฤติกรรมองค์การ*, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๔๑), หน้า ๗๖.

^{๑๓} J.H. Lumpkins, *Essentials of Psychological Testing*, อ้างใน เรื่องเดียวกัน, หน้า ๗๕.



แผนภูมิที่ ๒.๒ แสดงลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ของ เจ.เอช. ลัมกิ้นส์ (J.H. Lumpkins)

เมื่อพิจารณาลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ ตามแนวคิดของมาสโลว์ กับลัมกิ้นส์ จะเห็นว่า มีจำนวนขั้นเท่ากัน อย่างไรก็ตาม ทั้งสองแนวความคิดก็ยังมีข้อแตกต่างกันในประเด็นความต้องการระดับขั้นของมนุษย์ (ขั้นที่ ๑ และ ๒) แต่ความต้องการด้านสังคมจิตวิทยาซึ่งอยู่ลำดับสูงขึ้นไป ทั้งมาสโลว์และลัมกิ้นส์ต่างมีความเห็นสอดคล้องกัน ประเด็นนี้จึงเป็นอีกตัวอย่างหนึ่งที่ชี้ว่า มนุษย์มีทั้งส่วนที่แตกต่างกันและเหมือนกัน ซึ่งขึ้นกับเวลา สถานการณ์ อายุ ฯลฯ

๓) ทฤษฎีความคาดหวัง

ตามทัศนะของแนคเลอร์และลอร์เลอร์ เสนอแนะว่าแบบจำลองความคาดหวัง แสดงให้ผู้บริหารเห็นถึงข้อเสนอแนะที่ชัดเจนหลายอย่างในการจูงใจผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา ข้อเสนอแนะเหล่านี้ได้แก่ การพิจารณาถึงรางวัลที่ให้คุณค่าโดยผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาแต่ละคน การพิจารณาถึงผลการปฏิบัติ งานที่ต้องการและระดับผลการปฏิบัติงานที่สามารถบรรลุถึงได้ การเชื่อมโยงรางวัลกับผลการปฏิบัติ งาน การวิเคราะห์ปัจจัยที่อาจจะขัดขวางความมีประสิทธิภาพของรางวัล และการให้รางวัลต้องเพียงพอ

อย่างไรก็ตาม นักวิจัยและนักทฤษฎีการบริหารและจิตวิทยาพฤติกรรมไม่ได้เห็นพ้องต้องกันอย่างเต็มที่ว่า อะไรเป็นสิ่งที่จูงใจบุคคลให้ปฏิบัติงานในองค์กร แต่เห็นพ้องโดยทั่วไปว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดความซับซ้อนในการจูงใจมีดังต่อไปนี้ คือ

- (๑) ความต้องการของบุคคลแตกต่างกัน
- (๒) ความต้องการของบุคคลเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา
- (๓) สภาวะทางสังคมเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ
- (๔) ฝ่ายบริหารขาดการควบคุมสภาพแวดล้อมที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน^{๑๔}

^{๑๔} สมยศ นาวิการ, การบริหาร, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ดวงกมล, ๒๕๔๓), หน้า

จากแนวคิดและทฤษฎีผู้วิจัยได้สรุปถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษ มีดังนี้

(๑) ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้น เมื่อได้รับบริการที่มีลักษณะ คุณภาพและระดับการให้บริการ ตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ขององค์การบริหารและคำนึงถึงคุณภาพของการนำเสนอบริการเป็นส่วนสำคัญยิ่งในการที่สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

(๒) ความพึงพอใจ ของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับ คุณค่าบริการที่ผู้รับบริการยอมรับหรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการตามความเต็มใจที่ของ

(๓) สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการ ได้สะดวก เมื่อผู้รับบริการ มีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้งและการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการจึงเป็นเรื่องสำคัญ

(๔) การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของ ผู้บริการเกิดขึ้น ได้จากการ ได้ยินข้อมูล ข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อที่มีอยู่ก็จะรู้สึกกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

(๕) ผู้ให้บริการ หรือผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติงานบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้นผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของผู้รับบริการเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจได้ง่ายเช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานบริการที่ตระหนักถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ จะแสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการผู้ที่มารับบริการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

(๖) สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้รับบริการมักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคาร สถานที่ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการใช้สีสันทัน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในการบริการ เช่น กระดาษจดหมาย – ซอง เป็นต้น

(๗) กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการ ในกระบวนการบริการ เป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจ กับผู้รับบริการ ประสิทธิภาพ ของการจัดการระบบ การบริการส่งผลไม่มีการปฏิบัติงานบริการแก่ผู้รับบริการมีความคล่องตัวและสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดการระบบข้อมูล

๒.๒ แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวกับระบบสาธารณูปโภค

การดำรงชีวิตอยู่นั้นจำเป็นจะต้องมีปัจจัย ๔ ประการเป็นเครื่องอาศัยเพื่อหล่อเลี้ยงให้ดำรงชีวิตอยู่ได้ ตั้งแต่สมัยโบราณเป็นต้นมา มนุษย์รู้จักใช้และแสวงหาปัจจัย ๔ มาโดยตลอด พัฒนาการทางสังคมของมนุษย์ ปฏิเสธไม่ได้ว่า อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่มและยารักษาโรค เป็นเครื่องมืออันหนึ่งในการเปลี่ยนแปลงสังคมของมนุษย์

ในปัจจุบันนอกจากปัจจัยทั้ง ๔ ประการที่ถือว่ามีความจำเป็นต่อการดำรงชีวิตแล้ว สิ่งอำนวยความสะดวกประเภทต่าง ๆ ก็ถือว่ามีความจำเป็นเช่นกัน จนบางครั้งสิ่งที้นอกเหนือจากปัจจัย ๔ ได้เข้ามามีอิทธิพล และบทบาทต่อการดำเนินชีวิตของมนุษย์เป็นอย่างยิ่ง เช่น รถยนต์, โทรศัพท์, โทรทัศน์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ จนถูกเรียกรวมกันว่า “สาธารณูปโภค” คือ เป็นสิ่งที่ต้องใช้สอยในชีวิตประจำวัน เพื่อความถูกต้องสุขลักษณะและบางอย่างเพื่อการบริโภค

ในการที่จะทราบว่าหลักทั่วไปของสาธารณูปโภคมีอย่างไร จำเป็นจะต้องศึกษาถึงความหมายและลักษณะของสาธารณูปโภคเสียก่อน ซึ่งคำว่า “สาธารณูปโภค” อาจแยกออกได้เป็นคำ “สาธารณะ” กับคำ “อุปโภค” แปลตามศัพท์ “การใช้สอยของคนทั่วไป” ภาษาอังกฤษเรียกว่า Public Utility^{๑๔}

กิจการใดจะถือว่าเป็นสาธารณูปโภคหรือไม่นั้น ยากที่จะวางหลักเกณฑ์ให้แน่นอน หรือขีดเส้นตายตัวว่าอะไรเป็นอะไร ไม่เป็นสาธารณูปโภค แม้จะมีผู้พยายามกำหนดควิเคราะห์ศัพท์ขึ้นก็ไม่แน่ใจว่าจะกินความถึงกิจการทุกอย่าง ทั้งที่ถือว่าเป็นสาธารณูปโภคอยู่ในปัจจุบันและที่อาจจะถือเป็นสาธารณูปโภคในอนาคต

นักกฎหมายและศาลในนานาประเทศเคยวินิจฉัย ความหมายของสาธารณูปโภค กล่าวไว้โดยอาศัยอิทธิพลจากความคิดเห็นของคนส่วนมากว่าอะไรเป็น และอะไรไม่เป็นสาธารณูปโภค ตามความคิดนี้ค่อนข้างสามัญเป็นมูลฐาน มิใช่จากหลักเกณฑ์ในทางทฤษฎีแต่อย่างใด ความคิดเห็นตามหลักทั่วไปถือว่า กิจการใดที่จะนับว่าเป็นสาธารณูปโภคนั้นเป็นกิจการที่จำเป็นแก่ประชาชนในด้านความสะดวก หรือสุขภาพอนามัย ทั้งยังมีลักษณะเป็นการผูกขาด ไม่มีการแข่งขันรัฐจึงต้องเข้าควบคุมเป็นพิเศษโดยกำหนดกฎข้อบังคับ ให้ผู้ประกอบการสาธารณูปโภคปฏิบัติ แต่ในการนี้ผู้ประกอบการสาธารณูปโภคก็ได้รับเอกสิทธิ์บางอย่างตอบแทน คือ เอกสิทธิ์ในการใช้ที่ดินและทรัพย์สินอันเป็นสาธารณะ เช่น ที่ดิน ทางน้ำ ทางอากาศเป็นต้น ตลอดจนการเข้าใช้ที่ดินและทรัพย์สินเอกชนตามความจำเป็นเพื่อประโยชน์ในการประกอบการสาธารณูปโภค แต่ทั้งนี้ก็ต้อง

^{๑๔}ราชบัณฑิตยสถาน, พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท นานมีบุ๊คส์ จำกัด, ๒๕๔๖), หน้า ๒๘๕.

ชดใช้ค่าตอบแทนในการเข้าใช้ประโยชน์นั้น

ลักษณะของสาธารณูปโภคอันมีอยู่ ๔ ประการและขอให้เข้าใจว่ากิจการใดจะถือว่าเป็นสาธารณูปโภค ต้องมีลักษณะครบทั้ง ๔ ประการ ถ้ามีเพียงบางประการให้ถือว่าไม่ใช่สาธารณูปโภค

๑) เป็นกิจการที่จำเป็น ได้แก่ ความสะดวกหรือสภาพอนามัยของประชาชนอันจะละเว้นเสียมิได้ ความจำเป็นนี้ต้องพิเคราะห์จากมาตรฐานคนทั่วไปในระดับปานกลางที่อยู่ในชุมชนยุคปัจจุบัน ไม่ใช่คนยากจนหรือคนมั่งมี และไม่ใช่คนในสมัยโบราณหรือคนในยุคข้างหน้าหรืออนาคต

๒) เป็นการผูกขาดหรือไม่ควรเป็นการผูกขาด คือไม่มีการประมูลหรือแข่งขัน ลักษณะการผูกขาดนี้อาจเป็นโดยตรงหรือโดยปริยายก็ได้ อนึ่งควรสังเกตว่า กิจการสาธารณูปโภคมีวัตถุประสงค์อย่างเดียวกันหรือมีจุดหมายอย่างเดียวกัน แต่เป็นคนละชนิด เช่นงานขนส่งที่เป็นสาธารณูปโภคย่อมมีได้หลายชนิด บุคคลจะเลือกการขนส่งทางบก ทางน้ำ หรือทางอากาศก็ได้ ผลที่สุดย่อมไปถึงที่หมายปลายทางได้ทั้งสิ้นผิดกันแต่ความช้าเร็วความสะดวก และราคา การที่องค์การหรือบริษัทแห่งหนึ่งได้รับอนุญาตให้ทำการขนส่งทางบก อีกแห่งหนึ่งทางน้ำ อีกแห่งหนึ่งทางอากาศ โดยมีจุดหมายปลายทางที่เดียวกัน ในทางหลักวิชาสาธารณูปโภคหาได้ถือว่าเป็นการแข่งขันไม่ เพราะการขนส่งเป็นคนละชนิดกัน

๓) โดยเหตุที่มีลักษณะเป็นการผูกขาดดังกล่าวในข้อ ๒) งานสาธารณูปโภคจึงต้องอยู่ในกฎข้อบังคับพิเศษ เพื่อวัตถุประสงค์คือ

(๑) ควบคุมราคาให้เป็นไปตามความเหมาะสม มิใช่ปล่อยให้ฝ่ายประกอบการสาธารณูปโภคหรือฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งได้เปรียบเสียเปรียบกัน โดยไม่เป็นธรรม ทางด้านผู้ประกอบการสาธารณูปโภคนั้น ไม่มีปัญหาที่จะต้องอยู่ในกฎข้อบังคับว่าจะขึ้นราคาตามใจเพื่อหวังกำไรฝ่ายเดียวไม่ได้ แต่ส่วนทางด้านประชาชนผู้เป็นลูกค้าก็มีไว้ว่าจะเอาเปรียบ คือเสียค่าตอบแทนในราคาต่ำอยู่ตลอดไป ในเมื่อทางผู้ประกอบการมีเหตุผลที่จะขอขึ้นราคา เช่นมีเหตุที่ทำให้ราคาต้นทุนสูงขึ้นเช่นนี้ก็ชอบที่จะได้รับการพิจารณาอนุญาตให้ขึ้นราคาได้บ้าง มิฉะนั้นงานสาธารณูปโภคก็จะตั้งอยู่ไม่ได้ ผลเสียหายก็จะตกแก่ส่วนรวม

นโยบายการกำหนดราคา (Price Policy) ของบริการสาธารณูปโภคเท่าที่กล่าวมา สรุปลแล้วคือต้องเป็นราคาที่เป็นธรรม ทั้งฝ่ายผู้ใช้ฝ่ายบริการและฝ่ายผู้ประกอบการสาธารณูปโภค ทำอย่างไรจึงจะกำหนดราคาให้เป็นธรรม เป็นเรื่องที่เจ้าพนักงานของรัฐผู้มีอำนาจหน้าที่กำหนดราคาจะต้องพิจารณาโดยรอบคอบ สมมติในการกำหนดอัตราค่าโดยสารรถประจำทางจากจุดหนึ่งไปอีกจุดหนึ่ง เราไม่ได้คำนวณว่าบริษัทเดินรถจะเสียค่าใช้จ่ายเป็นค่าเชื้อเพลิง ค่าสึกหรอของรถ ค่าจ้าง

พนักงานประจำรถ ฯลฯ เท่าใดสำหรับผู้โดยสารคนเดียวหรือคนหนึ่งคนใด หากแต่คำนวณคนจำนวนหนึ่งที่จะพึงโดยสาร ว่าจะควรเรียกเก็บจากแต่ละคนในราคาเท่าใด

ยิ่งกว่านั้น ในบางกรณีการกำหนดราคาที่เป็นธรรม ไม่ได้ขึ้นอยู่กับค่าใช้จ่ายในการประกอบการสาธารณูปโภคกับจำนวนผู้ใช้บริการอย่างที่กล่าวข้างต้น เพราะมีเหตุผลพิเศษที่จะทำเช่นนั้นไม่ได้ สมมติว่าบริษัทเดินรถประจำทางแห่งหนึ่งรับสัมปทานเดินรถในเส้นทางที่ไม่สู้มีคนหนาแน่น ถ้าหากจะกำหนดอัตราค่าโดยสารตามจำนวนคนที่ประมาณว่าจะโดยสารในวันหนึ่ง ๆ โดยไม่ให้บริษัทต้องขาดทุน อาจจะต้องเรียกค่าโดยสารอัตราสูงถึงขนาดที่ไม่เป็นธรรมแก่ผู้ใช้บริการรถประจำทางในเส้นทางนั้น ฉะนั้นรัฐบาลอาจสั่งให้กำหนดค่าโดยสารแต่ในระดับที่พอสมควร แล้วจ่ายเงินอุดหนุนแก่บริษัทเป็นการทดแทน จนกว่าเมื่อใดกิจการของบริษัทมันคงดีแล้ว หรือมีผู้โดยสารเพิ่มมากขึ้นจึงจะงดการอุดหนุน ความจำเป็นที่รัฐบาลต้องทำเช่นนี้ก็เพื่อสนับสนุนให้มีบริการขนส่งแก่ประชาชนที่อยู่ในละแวกห่างไกลชุมชน มิฉะนั้นคนเหล่านั้นก็จะไม่ได้รับความสะดวกในการไปมา

นอกจากนั้น บริการสาธารณูปโภคบางอย่างผู้ใช้บริการในปริมาณมากควรได้รับความเป็นธรรมในการเสียอัตราน้อยกว่าผู้ใช้ในปริมาณน้อย เพราะตามปกติเมื่อมีการผลิตปริมาณมากขึ้น ต้นทุนการผลิตมักจะลดลงตามส่วน เช่นผู้ใช้น้ำประปาหรือกระแสไฟฟ้าปริมาณสูง (เช่นพวกที่ใช้ในงานอุตสาหกรรม) ก็ควรได้ลดราคาลงตามส่วนที่ใช้น้ำหรือกระแสไฟฟ้าเพิ่มขึ้น หรือผู้โดยสารรถประจำทางระยะยาวควรเสียค่าโดยสารต่ำลงเมื่อเทียบกับผู้โดยสารระยะสั้น

(๒) กำหนดวิธีดำเนินการให้อยู่ในการควบคุมพิเศษ เช่นในเรื่องบัญชี การเงิน ปริมาณ และคุณภาพของบริการเงื่อนไขที่จะต้องปฏิบัติเกี่ยวกับความปลอดภัยของประชาชน เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการ โดยสม่ำเสมอ และมีคุณภาพอยู่ในระดับอันควร

๔) งานสาธารณูปโภคโดยทั่วไปต้องลงทุนมาก ผลของงานที่จะอยู่ในระดับที่ดีและสม่ำเสมอ ผู้ประกอบการสาธารณูปโภคมักจะได้รับเอกสิทธิ์จากรัฐบาลเป็นกรณีพิเศษอีกด้วย เช่นสิทธิที่จะเข้าใช้ที่ดินและทรัพย์สินของผู้อื่น โดยเสียค่าตอบแทน ทั้งมีสิทธิใช้สาธารณสมบัติของแผ่นดินเพื่อประโยชน์ในการดำเนินงานด้วย เช่น การวางรางรถรางบนถนน วางรางรถไฟผ่านที่สาธารณะ หรือการปักเสาเพื่อขึงสายโทรเลข โทรศัพท์ บนทางสาธารณะ เป็นต้น^{๑๖}

ความสำคัญของสาธารณูปโภค

ความสำคัญของสาธารณูปโภคมี ๔ ประการ

^{๑๖} นันทกา สุประภาตะนันท์, สาธารณูปโภคและเทศบาล, (กรุงเทพมหานคร : บำรุงนุกุลกิจ, ๒๕๓๐), หน้า ๑-๗.

๑) สิ่งที่เป็นผลงานของสาธารณูปโภค ซึ่งประชาชนได้รับนั้นส่วนมากเป็นบริการ (Service) ยิ่งกว่าเป็นสินค้าหรือสิ่งของที่พึงยึดถือไว้ใช้ (ชื่อยกเว้น ถ้าหากจะมีก็น้อยมาก) สาธารณูปโภค เช่น การไปรษณีย์โทรเลขประชาชนได้รับบริการในการสื่อสารจากผู้ส่งไปยังผู้รับ โทรศัพท์ก็เช่นเดียวกัน ไฟฟ้าก็เป็นเรื่องอำนวยความสะดวก การเดินทางหรือรถไฟก็เป็นเรื่องบริการขนส่ง บริการเหล่านี้เปรียบไม่ได้กับการที่เรามีเสื้อผ้าหรือมียารักษาโรคไว้ใช้เมื่อต้องการ ถึงคราวต้องการใช้ก็นำออกมาใช้ และเราอาจจะเก็บสิ่งเหล่านี้ไว้ใช้ติดต่อกันไปได้จนกว่าจะชำรุดบอบสลายหรือหมดไป ส่วนสาธารณูปโภคนั้น เพราะเหตุที่เป็นเซอร์วิส หรือบริการส่วนมากจึงไม่อยู่ในวิสัยจะปฏิบัติอย่างเช่นสินค้าหรือสิ่งของได้

๒) งานสาธารณูปโภคต้องการความสม่ำเสมออย่างยิ่งยวด และสม่ำเสมอ ด้วยประการทั้งปวง เช่น ความสม่ำเสมอในเรื่องเวลา คือต้องการใช้เวลาใดก็ได้ เรื่องปริมาณ คือ บางคราวต้องการใช้มาก บางคราวต้องการใช้น้อยก็มี บริการให้ได้ตามความต้องการ เรื่องคุณภาพคือ บริการอยู่ในระดับดีตามมาตรฐานโดยตลอดไป เมื่อเราต้องการสาธารณูปโภคแล้วไม่ได้ตามความต้องการ จะทำให้เรารู้สึกได้ว่า สาธารณูปโภคมีความสำคัญแก่เราเพียงใด เพราะการขาดความสม่ำเสมอของบริการสาธารณูปโภค จะทำให้ประชาชนขาดความสะดวกในการดำเนินชีวิตประจำวัน

การควบคุมให้ผู้ประกอบการสาธารณูปโภคปฏิบัติงานให้มีผลสม่ำเสมอ ถือเป็นหน้าที่ของรัฐบาลจะต้องควบคุมโดยเคร่งครัด เพื่อให้งานสาธารณูปโภคมีประสิทธิภาพ อนึ่งเรื่องความสม่ำเสมอนี้จะต้องเป็นไปโดยไม่ขึ้นแก่ฐานะของผู้ใช้บริการด้วย ซึ่งหมายความว่าทุกคนจะได้รับบริการสม่ำเสมอ

๓) เหตุที่การประกอบการสาธารณูปโภคทุกอย่าง เป็นงานที่ต้องลงทุนมากเพราะเป็นงานใหญ่และมีขอบเขตกว้างขวาง งานบางอย่างก็ต้องมีโรงงานขนาดใหญ่ มีเครื่องจักรเครื่องยนต์ใช้ปฏิบัติงานและคนงานเป็นจำนวนมาก ถ้าการปฏิบัติงานหละหลวมขาดการควบคุม อาจเป็นผลให้เกิดความไม่ปลอดภัยแก่สาธารณะชนได้ง่าย ความสำคัญของสาธารณูปโภคในข้อนี้ จึงเห็นชัดเจนการที่รัฐต้องเข้าควบคุมวางเงื่อนไขให้แก่ผู้ประกอบการสาธารณูปโภคโดยเคร่งครัด

นอกจากนั้นการที่ผู้ประกอบการสาธารณูปโภคได้รับเอกสิทธิ์ในการเข้าไปใช้ประโยชน์จากทรัพย์สินสาธารณูปโภคดังได้กล่าวมา ก็เป็นทางที่อาจเกิดความไม่ปลอดภัยแก่สาธารณะได้นานาประการ เช่น การปักเสาจึงสายไฟตามถนน ถ้าปล้อยไว้ไม่ดูแลเป็นเหตุให้สายไฟฟ้าขาดลงมาถูกคนเดินถนนเป็นอันตราย หรือขุดถนนไว้เพื่อฝังท่อประปาแล้วไม่ทำเครื่องหมายให้ผู้ขับขี่ขุดยานแลเห็น เป็นเหตุให้รถตกลงไปเสียหายเหล่านี้ย่อมให้เห็นความสำคัญของสาธารณูปโภคได้อย่างหนึ่ง

๔) ได้กล่าวแล้วว่า การประกอบการสาธารณูปโภคต้องลงทุนมาก และกระทำโดยวิธีผูกขาด ไม่มีการแข่งขัน ทั้งนี้เนื่องจากเป็นเพราะสภาพของงานไม่อำนวยให้มีการแข่งขันได้แล้ว ยังเป็นการเห็นกันว่าการแข่งขันจะทำให้เกิดแย่งลูกค้ากัน ด้วยวิธีต่างฝ่ายต่างพยายามตัดราคาหรือลดราคา และในเวลาเดียวกันก็มักลดคุณภาพของบริการลงไปด้วยเพื่อให้มีกำไร จึงอาจจะเกิดเสียหายสาธารณะชนผู้ใช้บริการเพราะสาธารณูปโภคเป็นสิ่งจำเป็นแก่ความสะดวกหรือสุขภาพอนามัยดังได้กล่าวแล้ว ฉะนั้นผู้ให้ทำโดยวิธีผูกขาดแต่วางระเบียบข้อบังคับให้ปฏิบัติให้รัดกุมจะดีกว่า เมื่อผู้ประกอบการสาธารณูปโภคแน่ใจว่างานของตนจะไม่ล้มไป เพราะถูกรายอื่นแข่งขัน ก็ยังอาจสามารถหาทุนมาลงทุนเพื่อขยายกิจการให้ใหญ่โต และให้งานนั้นเป็นผลดีแก่ประชาชนยิ่งขึ้นด้วย ทั้งนี้ทำให้เรามองเห็นงานสาธารณูปโภคมีความสำคัญคิดแผนกับงานอื่นที่ไม่ใช่สาธารณูปโภคอย่างไร และคงพอจะคิดหาเหตุผลได้ว่าทำไมกิจการบางอย่างเช่น การตั้งโรงเรียน ตั้งร้านค้า ตั้งโรงพยาบาล หรือสถานสงเคราะห์ต่าง ๆ จึงไม่เป็นสาธารณูปโภค จะเห็นว่ากิจกรรมเหล่านี้ไม่มีการผูกขาด ในท้องถิ่นหนึ่งใครจะตั้งขึ้นก็แห่งก็กระทำได้และยังมีการหลายแห่ง ก็ยิ่งจะเป็นผลดีแก่ประชาชน^{๑๑}

ดังนั้น จะเห็นได้ว่า สาธารณูปโภคเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการดำเนินชีวิตประจำวัน ซึ่งถ้าเมื่อใดระบบสาธารณูปโภคไม่มีประสิทธิภาพ ทำให้ประชาชนไม่ได้รับความสะดวกจะทำให้เกิดปัญหาในการดำเนินชีวิตประจำวันตามมา

ประเภทของสาธารณูปโภค

สาธารณูปโภค เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่เข้ามามีส่วนในการดำเนินชีวิตของประชาชน ในหน่วยงานของรัฐและเอกชนทั่วไป จำเป็นจะต้องพัฒนาสาธารณูปโภคให้ทันสมัยและทั่วถึงพร้อม ๆ กันกับการขยายตัวของเศรษฐกิจและสังคม การพัฒนาระบบสาธารณูปโภคเพื่อให้ประชาชนหรือบุคคลทั่วไปได้รับบริการของสาธารณะที่รัฐหรือบริษัทที่รัฐมอบหมายให้ดำเนินการ เป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ในปัจจุบันมีกิจการซึ่งเป็นที่รับรองว่าควรนับเป็นสาธารณูปโภค ดังนี้

๑. การขนส่ง มีการจัดให้มีถนน ทางบก ทางน้ำ สะพาน การลำเลียงข้ามฟากท่าเรือ การเดินเรือทั้งในและนอกน่านน้ำ การจูงเรือ การเดินรถยนต์ประจำทาง การเดินรถราง รถไฟฟ้า รถไฟ การเดินอากาศ การจัดให้มีท่อสำหรับส่งน้ำมันเชื้อเพลิงและแก๊สระหว่างท้องที่เหล่านี้ เป็นสาธารณูปโภคที่อยู่ในประเภทการขนส่งทั้งสิ้น

^{๑๑}เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๑.

นอกจากนั้น ยังมีกิจการที่เป็นอุปสรรคแก่การขนส่ง ซึ่งไม่ใช่การขนส่งโดยตรงทีเดียว และควรนับเป็นสาธารณูปโภคประเภทนี้ด้วย เช่นการจัดให้มีคอกสัตว์ โรงเก็บพัสดุ ฉางหรือไซโล ตามแหล่งกลางในการขนส่งทางบก การจัดให้มีผู้เรือสำหรับขนส่งทางน้ำ การจัดให้มีที่เก็บของในรถไฟ ในเรือ เป็นต้น

๒. การสื่อสาร มีการไปรษณีย์โทรเลขและโทรศัพท์ การกระจายคลื่นทางวิทยุ ข้อนี้ในชั้นเดิมคงจะหมายถึงการติดต่อส่งข่าวสารทางวิทยุ แต่ในปัจจุบันจะรวมถึงการกระจายเสียงทางวิทยุด้วย เพราะประชาชนในยุคปัจจุบันมีความจำเป็นจะต้องได้รับความสะดวกในการรับฟังข่าวสารต่างๆ ทั้งในและนอกประเทศจากวิทยุเพื่อจะได้มีความรอบรู้เรื่องราวต่างๆ ทันแก่เหตุการณ์

๓. การอำนวยความสะดวก แสงสว่างและความร้อน ได้แก่ กระแสไฟฟ้าและแก๊ส ซึ่งทั้งสองอย่างนี้ให้กำลังแสงสว่างและความร้อน

๔. การสุขาภิบาล ได้แก่ การกำจัดสิ่งปฏิกูลและขยะมูลฝอย การทำน้ำสะอาดโดยเฉพาะอย่างยิ่งการ ประปา การระบายน้ำในชุมชน การฆ่าสัตว์และตลาดสดสาธารณะ สำหรับการระบายน้ำในชุมชน หมายถึงการทำทางระบายน้ำธรรมชาติเช่นแม่น้ำลำคลองให้ถ่ายเทได้สะดวกและการสร้างท่อหรือทางระบายน้ำขึ้น เพื่อระบายน้ำจากอาคารบ้านเรือนและถนนหนทางอีกด้วย

๕. การชลประทาน และการระบายน้ำเพื่อการเพาะปลูก ได้แก่ การท่อน้ำ ไขน้ำ รวมทั้งบรรดากิจการที่กระทำเพื่อป้องกันน้ำท่วม เช่นการสร้างเขื่อนกันน้ำ การทำทำนบ เป็นต้น

สาธารณูปโภค ทั้ง ๕ ประการนี้ กำหนดขึ้นตามหลักทั่วไป โดยได้คำนึงถึงชีวิตความเป็นอยู่ของชุมชนในปัจจุบันมาประกอบกรณีวินิจฉัย ในการที่จะกำหนดกิจการใดเป็นของสาธารณูปโภค เพราะเห็นว่ากิจการนั้น ๆ เป็นความจำเป็นแก่ความสะดวกหรือสุขภาพอนามัยของประชาชนอันจะละเว้นเสียมิได้ แต่ในอนาคตอาจจะมีกิจการอื่นที่เราต้องยอมรับเข้าเป็นสาธารณูปโภคเพิ่มขึ้นใหม่อีกก็ได้ ทั้งนี้ สุดแต่ความเจริญของชุมชนซึ่งทำให้การดำเนินชีวิตของมนุษย์เราต้องอาศัยบริการที่อำนวยความสะดวก หรือช่วยผดุงสุขภาพเพิ่มขึ้นกว่าเก่า^{๑๔}

๒.๓ การให้บริการด้านสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบทั่วไปรูปแบบหนึ่ง เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่รับผิดชอบในเขตพื้นที่ของตำบลที่อยู่นอกเขตเทศบาล จัดตั้งมาจากสภาตำบลที่มีรายได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด โดยมีจุดมุ่งหมายสำคัญเพื่อดูแลทุกข์สุขและให้บริการประชาชนในเขตหมู่บ้าน ตำบล เขต องค์การบริหารส่วนตำบล แทนรัฐบาลกลางมีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นราชการส่วนท้องถิ่น แบ่งออกเป็น ๓ ขนาด ได้แก่ ขนาดใหญ่ ขนาดกลาง

^{๑๔} เรืองเดียวกัน.

และขนาดเล็ก มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรมและอำนาจหน้าที่อื่น ๆ ตามที่กฎหมายกำหนดรวมทั้งมีงบประมาณและพนักงานเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเอง

๒.๓.๑ ความหมายของการให้บริการ

คำว่า “การบริการ” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Service” หมายถึง การกระทำที่เชื่อมไปด้วยความช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น การบริการได้เข้ามามีบทบาทสำคัญยิ่ง เรียกได้ว่า เป็นกลยุทธ์สร้างความเป็นเลิศทางธุรกิจ ดังนั้น ความหมายของการบริการจึงมีทั้งในแง่มุมที่เน้นลักษณะของการบริการ เชิงพาณิชย์ หรือการบริการที่มุ่งหวังผลกำไรในธุรกิจบริการและในแง่มุมต่างๆ ไป ในที่นี้จะขอกล่าวถึงความหมายการบริการในแง่มุมต่างๆ ไป ดังนี้

พิมลจรรย์ นามวัฒน์ และกิตติ วัฒนกุล ให้ความหมายไว้ว่า “บริการ หมายถึง กิจกรรมหรือการกระทำใดๆ ก็ตาม ที่องค์การจัดให้มีขึ้นเพื่อให้บุคลากรขององค์การได้รับความสะดวกสบายในการปฏิบัติหน้าที่ มีความมั่นคงในอาชีพและมีความพึงพอใจในงานที่ทำ กล่าวโดยสรุปได้ว่าการให้บริการ ต้องมีองค์ประกอบ ๓ ประการ คือ ต้องมีกิจกรรมหรือการกระทำ ต้องจัดเพื่อสนองความต้องการของมนุษย์ทั้งในและนอกองค์การที่ต้องสร้าง ความพึงพอใจให้แก่มนุษย์ทั้งในและนอกองค์การเพื่อให้กิจกรรมหรืองานนั้นบรรลุเป้าหมาย”^{๑๙}

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๕๒ ได้ให้คำจำกัดความของคำว่า “บริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ ให้ความสะดวกต่างๆ เช่น ให้บริการ ใช้บริการ”^{๒๐}

วราพรรณ สันทัสนะโชค ได้ให้ความหมายไว้ว่า “การบริการ เป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น ดังนั้น ผู้ที่จะให้บริการจึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถจะอำนวยความสะดวกและทำตนเองเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบและมีความสุข”^{๒๑}

จินตนา บุญบงการ ได้ให้ความหมายของ การบริการ ว่า “เป็นสิ่งที่จับต้องสัมผัสได้ยากและเสื่อมสูญสภาพไปได้ง่ายบริการจัดทำขึ้นทันทีและส่งมอบให้ผู้รับบริการจึงเป็นกระบวนการของกิจกรรมของการส่งมอบบริการจากผู้ให้ไปยังผู้รับบริการ ไม่ใช่สิ่งที่จับต้องได้ชัดเจน แต่ออกมาใน

^{๑๙} พิมลจรรย์ นามวัฒน์ และกิตติ วัฒนกุล, ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหาร, (นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๓๒), หน้า ๒๕๕.

^{๒๐} ราชบัณฑิตยสถาน, พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๕๒, อ้างแล้ว, หน้า ๖๐๗.

^{๒๑} วราพรรณ สันทัสนะโชค, “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาพญาไท”, วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), ๒๕๔๐, หน้า ๒๑.

รูปของเวลา สถานที่ รูปแบบ และที่สำคัญเป็นสิ่งซึ่งเอื้ออำนวยทางจิตใจทำให้เกิดความพึงพอใจ คำว่าการบริการตรงกับภาษาอังกฤษว่า Service”^{๒๒}

สมชาติ กิจบรรยง ระบุคำจำกัดความของ การบริการ ว่า “เป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น ในอันที่จะทำให้อื่นได้รับความสุข ความสะดวก หรือความสบาย ซึ่งความหมายได้มาจากการรวบรวมความคิดเห็นของบุคคลที่ปฏิบัติงานบริการต่างๆ”^{๒๓}

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ ได้ให้ความหมาย การบริการ (Service) ไว้ว่า “เป็นกิจกรรมผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สนองต่อความต้องการแก่ลูกค้า เช่น โรงแรม โรงพยาบาล โรงภาพยนตร์ และห้างสรรพสินค้า เป็นต้น”^{๒๔}

ศุภนิธย์ โชครัตนชัย กล่าวว่า “การบริการ เป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เอื้ออาทรมีน้ำใจไมตรี ให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค ซึ่งการให้บริการจะมีทั้งผู้ให้และผู้รับ ถ้าเป็นการบริการที่ดี เมื่อผู้ให้บริการไปแล้ว ผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจ เกิดความชื่นใจ หรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการดังกล่าว”^{๒๕}

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า “การบริการ” หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น และก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถสนองตอบความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน ในความหมายนี้จะครอบคลุมการบริการทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นการบริการทั่วไปหรือการบริการเชิงพาณิชย์

^{๒๒}จินตนา บุญบงการ, การสร้างจิตสำนึกการให้บริการกับการปรับปรุงการบริการภาครัฐ, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ฟอร์แมทปรินติ้ง, ๒๕๓๕), หน้า ๑๕.

^{๒๓}สมชาติ กิจบรรยง, สร้างบริการ สร้างความประทับใจ, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท ซีเอ็ดยูเคชั่น, ๒๕๓๖), หน้า ๔๒.

^{๒๔}ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ, พฤติกรรมองค์กร, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๔๑), หน้า ๗๖.

^{๒๕}ศุภนิธย์ โชครัตนชัย, การบริหารการบริการ : พัฒนาคอนอย่างไรเพื่อให้บริการที่ดี, (กรุงเทพ มหานคร : สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, ๒๕๓๖), หน้า ๑๓.

๒.๓.๒ ลักษณะของการบริการ

จิตตินันท์ เตะชะอุบต์ กล่าวว่า การบริการมีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างไปจากสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ทั่วไป คือ

๑) เป็นสาระสำคัญของความไว้วางใจ ผู้ใช้บริการไม่สามารถทราบว่าจะได้รับบริการอย่างไร การตัดสินใจใช้บริการจึงขึ้นอยู่กับความไว้วางใจที่ได้ยิน ได้สัมผัส จากผู้ที่เคยไปใช้บริการมาแล้ว หรืออื่นๆ

๒) เป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ ผู้ใช้บริการต้องอาศัยความคิดเห็น เจตคติ และประสบการณ์เดิมที่ได้รับประกอบการตัดสินใจ

๓) มีลักษณะที่แบ่งแยกออกจากกันไม่ได้ อาจกล่าวได้ว่า การบริการ ผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นต่อเนื่องตั้งแต่เริ่มให้บริการจนกระทั่งสิ้นสุดการบริการ

๔) มีลักษณะที่แตกต่างไม่คงที่ การบริการแต่ละแบบขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการแต่ละคนซึ่งมีวิธีการให้บริการเป็นลักษณะเฉพาะตัว แม้ว่าเป็นการบริการอย่างเดียวกันจากผู้ให้บริการ คนเดียวกัน แต่ต่างวาระกัน คุณภาพการบริการก็อาจแตกต่างกันได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ ช่วงเวลาของการบริการและสภาพแวดล้อมของการบริการที่แตกต่างกันนั่นเอง

๕) มีลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ การบริการจึงต้องมีการเตรียมความพร้อมสำหรับผู้มาใช้บริการ เนื่องจากความต้องการใช้บริการมีการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา

๖) มีลักษณะที่ไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ การบริการไม่ใช่สิ่งของ แต่เป็นกิจกรรมหรือกระบวนการของการกระทำ ดังนั้น การบริการจึงเน้นที่ประโยชน์ที่ผู้ให้บริการจะได้รับ ได้แก่ ความสะดวกสบาย หรือการเสียค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด หรือไม่เสียค่าใช้จ่ายเลย^{๒๖}

วรายุทธ พงษ์ตัน ให้ความหมายการบริการที่ดีกล่าว คือ การบริการตรงกับภาษาอังกฤษว่า SERVICE ซึ่งมีความหมาย ดังนี้

S = Smiling and Sympathy : การยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับบริการ

E = Early Response : ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้มารับบริการอย่างรวดเร็วทันใจ โดยไม่ต้องเอ่ยปากเรียกร้อง

R = Respectful : แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้มารับบริการ

V = Voluntariness Manner: การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจ เต็มใจทำ

^{๒๖}จิตตินันท์ เตะชะอุบต์, จิตวิทยาการบริการ, (นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, ๒๕๓๕), หน้า ๑๗-๒๐.

I = Image Enhancing : การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและภาพลักษณ์ขององค์กร

C = Courtesy : ความอ่อนน้อม อ่อน โขน สุภาพ มีมารยาทดี

E = Enthusiasm : ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้น ขณะบริการและให้บริการมากกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้^{๒๑}

อุทัย หิรัญโต ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้ดังนี้

๑) ด้านสถานที่

(๑) การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) เป็นการนำงานที่เกี่ยวข้องเชื่อมโยงซึ่งกันและกันมาไว้ที่เดียวกัน มุ่งเน้นเพื่อให้เกิดการบริการนั้นเสร็จสิ้น ณ จุดเดียว

(๒) การบริการภายใต้อาคารเดียวกัน (One Roof Concept) หมายถึง งานที่จะต้องทำต่อเนื่องกันให้มาอยู่ภายในอาคารเดียวกัน เช่น รับคำร้อง เสียค่าธรรมเนียม ออกใบอนุญาต ไม่ควรแยกอยู่กันคนละแห่ง

(๓) การบริการแบบครบวงจร (Package Service) หมายถึง การตอบสนองความต้องการที่จำเป็นของผู้รับบริการต้องรวดเร็วในการบริการ เน้นความสะดวกของผู้รับบริการเป็นสำคัญ เตรียมวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นไว้ให้พร้อมเสมอ

(๔) การจัดสำนักงาน (Office Lay Out) คือ การจัดสำนักงานที่เอื้ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ที่มาติดต่องานควรจะดำเนินไปตามลำดับ ไม่ควรย้อนไปย้อนมา เช่น งานรับเรื่อง ตรวจสอบถูกต้อง ควรอยู่ด้านหน้า เสร็จแล้วต่อไปยังเจ้าของเรื่องนั้นๆ แล้วต่อไปแผนกการเงินชำระค่าธรรมเนียมต่างๆ แล้วออกไปอีกทางหนึ่งโดยไม่ต้องกลับมาที่เดิมอีก โดยมีป้ายแผนกชัดเจน

๒) การปฏิบัติ

(๑) ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นลงเพื่อให้เกิดความรวดเร็วยิ่งขึ้น

(๒) จัดเก็บเอกสารให้ถูกต้องตามหลักงานสารบรรณ ต้องแยกให้ชัดเจนว่าเอกสารใดอยู่ในระหว่างดำเนินการ ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว เพราะในบางกรณีงานไม่อาจจบลงในวันเดียว ถ้าการจัดเก็บไม่ดี บางครั้งต้องค้นหาเรื่องเดิมเป็นเวลานานๆ ทำให้เสียเวลาอย่างน้อยที่สุดจะต้องยึดหลักที่ว่า “หายก็รู้ ดูก็งมตา”

^{๒๑} วราวุธ พงษ์ตัน, “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับแจ้งความของตำรวจ กรณีศึกษาสถานีตำรวจภูธรตำบลประจักษ์นาคูพาลงกรณ์อำเภอชัยบุรี จังหวัดปทุมธานี”, วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต), ๒๕๕๖, หน้า ๖.

๓) ผู้ปฏิบัติ

(๑) คุณวุฒิ ต้องมีความรู้ตามที่กำหนดไว้ว่าเป็นคุณสมบัติของตำแหน่งงานนั้นและในขณะเดียวกันจะต้องมีความรู้ในงานที่คนรับผิดชอบนั้นเป็นอย่างดีด้วย ซึ่งจะช่วยให้สามารถวินิจฉัยปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้

(๒) คุณภาพ ผู้ให้บริการต้องมีคุณภาพ ซึ่งคนที่มีคุณภาพเป็นคนมีความคิดสร้างสรรค์ มีประสิทธิภาพในการทำงาน มีคุณลักษณะทางด้านจิตใจ ละเอียครอบคอบ

(๓) คุณธรรม คุณธรรมเป็นพื้นฐานการอยู่ร่วมกันของสังคม เป็นเรื่องของจิตใจ ซึ่งจะต้องปลูกฝังให้เกิดขึ้น คุณธรรมเป็นเสมือนตัว “ปลอดภัย” มีอยู่ที่ใดที่นั่นจะไม่มีพิษภัยและอันตรายใดๆ ผู้ที่จะให้บริการลูกค้าจะต้องเป็นผู้มีคุณธรรม โดยเฉพาะคุณธรรมขั้นต้น อันได้แก่ ความรัก ความเห็นใจลูกค้า มีความอ่อนน้อมถ่อมตน ไม่ดูถูกคนดูแคลนลูกค้า มีความละเอียดที่จะทำความชั่วแม้ไม่มีคนเห็น^{๒๔}

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ลักษณะของการให้บริการเป็นกิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น และก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถสนองตอบความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน ในความหมายนี้จะครอบคลุมการบริการทุกด้าน

๒.๓.๓ ภารกิจและหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๓๗ และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๖) พ.ศ. ๒๕๔๖ บัญญัติให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีภารกิจและหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม นอกจากนี้ภายใต้บังคับแห่งกฎหมายดังกล่าว องค์การบริหารส่วนตำบลยังต้องมีภารกิจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง แบ่งเป็นสองประเภท คือ ภารกิจและหน้าที่ที่ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่

๑) ภารกิจและหน้าที่ที่ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่

๑.๑ จัดให้มี และบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก

^{๒๔}อุทัย หิรัญโต, ระบบราชการไทย, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ โอเดียนสโตร์, ๒๕๓๐), หน้า ๗.

๑.๒ รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูลฝอย และสิ่งปฏิกูล

- ๑.๓ ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ
- ๑.๔ ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- ๑.๕ ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
- ๑.๖ ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ
- ๑.๗ คุ้มครองดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- ๑.๘ บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
- ๑.๙ ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมาย โดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากร

ให้ตามความจำเป็นและสมควร

๒) ภารกิจและหน้าที่ที่อาจจัดทำกิจการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่

- ๒.๑ ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภคและการเกษตร
- ๒.๒ ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
- ๒.๓ ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ
- ๒.๔ ให้มีและบำรุงรักษาสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวน

สาธารณะ

- ๒.๕ ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์
- ๒.๖ ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว
- ๒.๗ บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร
- ๒.๘ การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณะสมบัติของแผ่นดิน
- ๒.๙ หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล
- ๒.๑๐ ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม
- ๒.๑๑ กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์
- ๒.๑๒ การท่องเที่ยว
- ๒.๑๓ การผังเมือง^{๒๕}

^{๒๕} ใกอวิทย์ พวงงาม, การปกครองท้องถิ่นไทย, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โอเดียน สโตร์, ๒๕๔๖), หน้า ๔๕.

นอกจากนี้พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ ยังบัญญัติให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีภารกิจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นอีก ๓๑ ประการ ได้แก่

- ๑) การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง
- ๒) การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำและทางระบายน้ำ
- ๓) การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ
- ๔) การสาธารณสุขโรคและการก่อสร้างอื่น ๆ
- ๕) การสาธารณสุข
- ๖) การส่งเสริม การฝึกและประกอบอาชีพ
- ๗) การพาณิชย์และการส่งเสริมการลงทุน
- ๘) การส่งเสริมการท่องเที่ยว
- ๙) การจัดการศึกษา
- ๑๐) การสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชราและผู้ด้อยโอกาส
- ๑๑) การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
- ๑๒) การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย
- ๑๓) การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
- ๑๔) การส่งเสริมกีฬา
- ๑๕) การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน
- ๑๖) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
- ๑๗) การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
- ๑๘) การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูลและน้ำเสีย
- ๑๙) การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล
- ๒๐) การจัดให้มีและการควบคุมสุสานและฌาปนสถาน
- ๒๑) การควบคุมการเลี้ยงสัตว์
- ๒๒) การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์
- ๒๓) การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย โรงมหรสพ และสาธารณสถานอื่น ๆ
- ๒๔) การจัดการ การบำรุงรักษาและการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

๒๕) การผังเมือง

๒๖) การขนส่งและวิศวกรรมจราจร

๒๗) การดูแลรักษาที่สาธารณะ

๒๘) การควบคุมอาคาร

๒๙) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

๓๐) การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

๓๑) กิจการอื่นที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด (พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒)^{๓๐}

สรุป องค์การบริหารส่วนตำบลมีโครงสร้างการบริหารงานตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ และแก้ไขจนถึงปัจจุบัน (ฉบับที่ ๖) พ.ศ. ๒๕๔๖ มีโครงสร้างการบริหารงาน ประกอบด้วยสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล และโครงสร้างองค์กรขององค์การบริหารส่วนตำบล มีภารกิจและหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม นอกจากนี้ภายใต้บังคับแห่งกฎหมายดังกล่าว องค์การบริหารส่วนตำบลยังต้องมีภารกิจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง

๒.๓.๔ การให้บริการด้านระบบสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบล

ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ และแก้ไขจนถึงปัจจุบัน (ฉบับที่ ๖) พ.ศ. ๒๕๔๖ และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ ยังบัญญัติให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีภารกิจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชน ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลจะต้องมีการบริหารจัดการและการให้บริการด้านระบบสาธารณสุขที่ระบบการให้บริการด้านความจำเป็นพื้นฐาน ที่ตอบสนองต่อปัจจัยของการดำเนินชีวิตของประชาชนในชุมชน/หมู่บ้าน ที่องค์การบริหารส่วนตำบลรับผิดชอบ เพื่อจัดระบบสาธารณสุขที่สอดคล้องกับการเจริญเติบโตทางด้านเศรษฐกิจและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างทั่วถึง พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานในด้านต่าง ๆ ให้ครอบคลุมพื้นที่ทั้งหมดของอำเภอและส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและชุมชนได้มีส่วนร่วมในการพัฒนาดูแลสุขภาพสาธารณสุขด้านโครงสร้าง

^{๓๐}เรื่องเดียวกัน, หน้า ๕๕.

พื้นฐานอย่างจริงจัง มีการสื่อสารด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยและมีความสะดวกทั่วถึงทุกตำบล หมู่บ้าน โดยองค์การบริหารส่วนตำบล มีภารกิจและหน้าที่ในการดำเนินระบบสาธารณสุขอำเภอ ดังนี้

๑. ระบบประปาหมู่บ้าน คือ กระบวนการให้บริการหรือยุทธศาสตร์การพัฒนาลดจนการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อแปลงยุทธศาสตร์การพัฒนาให้เป็นรูปธรรมในรูปของแผนงาน โครงการ และกิจกรรมในการพัฒนา เพื่อใช้เป็นกรอบในการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลและการจัดทำระบบประปาหมู่บ้าน เพื่อการให้บริการประชาชนได้อย่างทั่วถึง ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลมีการวางระบบประปาหมู่บ้านได้เหมาะสมตามมาตรฐานประปาส่วนภูมิภาค องค์การบริหารส่วนตำบลมีการขยายเขตบริการประปาหมู่บ้านให้ครอบคลุมทุกหมู่บ้าน และองค์การบริหารส่วนตำบลมีการซ่อมบำรุงรักษาระบบประปาหมู่บ้านอย่างต่อเนื่อง

๒. ระบบไฟฟ้าสาธารณะ คือ กระบวนการให้บริการหรือยุทธศาสตร์การพัฒนาลดจนการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการไฟฟ้าสาธารณะประชาชนได้อย่างทั่วถึงและครอบคลุมทุกหมู่บ้าน ได้แก่ การขยายเขตไฟฟ้าสาธารณะเพียงพอต่อความต้องการของชุมชน มีการบริการการแก้ไขปัญหาไฟฟ้าสาธารณะชำรุดได้รวดเร็วและทันเวลา บริการซ่อมบำรุงรักษาไฟฟ้าสาธารณะอย่างต่อเนื่อง

๓. การก่อสร้างบำรุงรักษาถนนทางระบายน้ำ คือ กระบวนการให้บริการหรือยุทธศาสตร์การพัฒนาลดจนการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลเกี่ยวกับการก่อสร้าง บำรุงรักษาถนนทางระบายน้ำภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการประชาชนได้อย่างทั่วถึงและครอบคลุมทุกหมู่บ้าน ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลมีการก่อสร้าง ถนนท่อระบายน้ำสะพานทางเท้าทันตามระยะเวลาที่ประกาศ องค์การบริหารส่วนตำบลมีการบำรุงรักษา ถนนท่อระบายน้ำสะพานทางเท้า อย่างต่อเนื่องและครอบคลุมทุกหมู่บ้าน^{๓๓}

^{๓๓} กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น, การบริหารจัดการระบบสาธารณสุขอำเภอและระบบสาธารณสุขมูลฐานของท้องถิ่น, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น, ๒๕๔๘), หน้า ๗๒.

๒.๔ สภาพพื้นที่ที่ใช้ในการวิจัย

๑) อำเภอสำโรงทาบ

อำเภอสำโรงทาบตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกของจังหวัด มีอาณาเขตติดต่อกับเขตการปกครองข้างเคียงดังต่อไปนี้

๒) เนื้อที่/พื้นที่

อำเภอสำโรงทาบ มีเนื้อที่ ๒๘๕.๔๗๕ ตร.กม.

๓) ที่ตั้งและอาณาเขต

อำเภอสำโรงทาบตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกของจังหวัด มีอาณาเขตติดต่อกับเขตการปกครองข้างเคียง ดังนี้

| | | |
|-------------|-----------|----------------------------------------------------------------|
| ทิศเหนือ | ติดต่อกับ | อำเภอสนม อำเภอโนนนารายณ์ และอำเภอเมืองจันทร์ (จังหวัดศรีสะเกษ) |
| ทิศตะวันออก | ติดต่อกับ | อำเภอห้วยทับทัน (จังหวัดศรีสะเกษ) |
| ทิศใต้ | ติดต่อกับ | อำเภอห้วยทับทันและอำเภอปรางค์กู่ (จังหวัดศรีสะเกษ) |
| ทิศตะวันตก | ติดต่อกับ | อำเภอศีขรภูมิ (จังหวัดสุรินทร์) |

การปกครองส่วนภูมิภาค

อำเภอสำโรงทาบแบ่งเขตการปกครองย่อยออกเป็น ๑๐ ตำบล ๑๐๐ หมู่บ้าน ได้แก่

| | | |
|-------------|----|----------|
| สำโรงทาบ | ๖ | หมู่บ้าน |
| หนองไผ่ล้อม | ๗ | หมู่บ้าน |
| กระออม | ๘ | หมู่บ้าน |
| หนองฮะ | ๕ | หมู่บ้าน |
| ศรีสุข | ๑๐ | หมู่บ้าน |
| เกาะแก้ว | ๑๑ | หมู่บ้าน |
| หมื่นศรี | ๕ | หมู่บ้าน |
| เสมิง | ๘ | หมู่บ้าน |
| สะโน | ๕ | หมู่บ้าน |
| ประดู่ | ๑๐ | หมู่บ้าน |

การปกครองส่วนท้องถิ่น

ท้องที่อำเภอสำโรงทาบประกอบด้วยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ๑๑ แห่ง ได้แก่

เทศบาลตำบลสำโรงทาบ ครอบคลุมพื้นที่บางส่วนของตำบลสำโรงทาบและบางส่วนของตำบลหนองไผ่ล้อม

เทศบาลตำบลหมื่นศรี ครอบคลุมพื้นที่ตำบลหมื่นศรีทั้งตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลลำโรงทาบ ครอบคลุมพื้นที่ตำบลลำโรงทาบ (เฉพาะนอกเขตเทศบาลตำบลลำโรงทาบ)

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม ครอบคลุมพื้นที่ตำบลหนองไผ่ล้อม (เฉพาะนอกเขตเทศบาลตำบลลำโรงทาบ)

องค์การบริหารส่วนตำบลกระออม ครอบคลุมพื้นที่ตำบลกระออมทั้งตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสะ ครอบคลุมพื้นที่ตำบลหนองสะทั้งตำบล

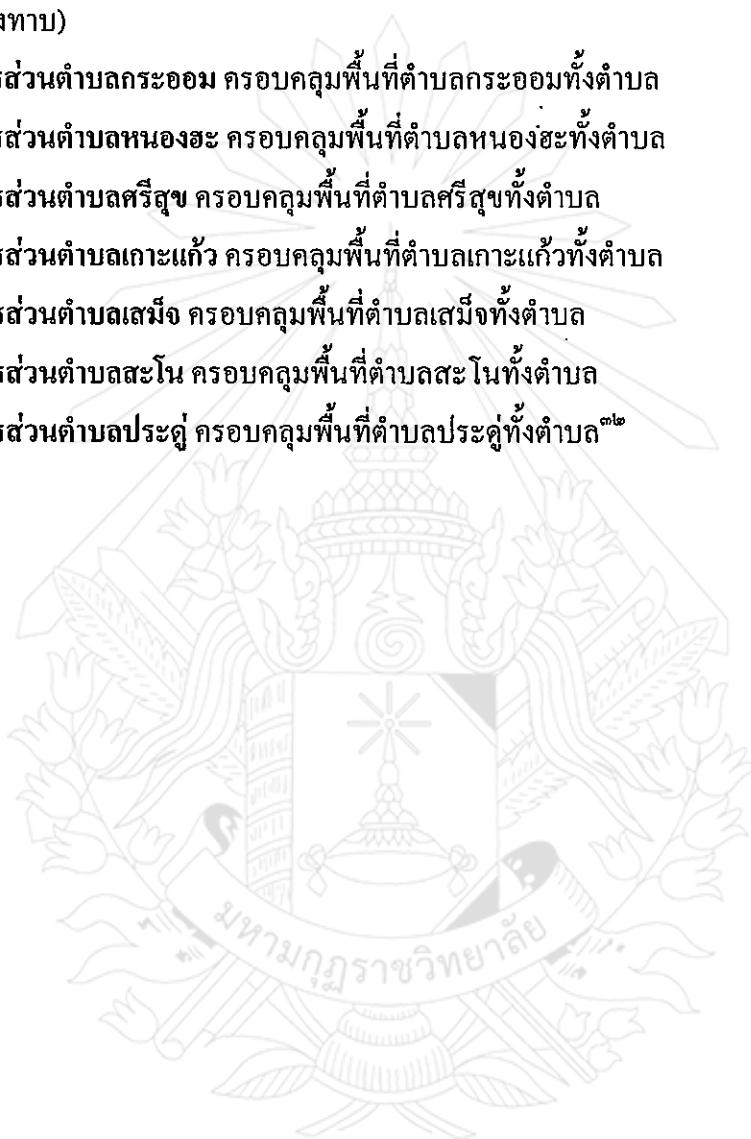
องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข ครอบคลุมพื้นที่ตำบลศรีสุขทั้งตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะแก้ว ครอบคลุมพื้นที่ตำบลเกาะแก้วทั้งตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลเสมิง ครอบคลุมพื้นที่ตำบลเสมิงทั้งตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลสะโน ครอบคลุมพื้นที่ตำบลสะโนทั้งตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลประดู่ ครอบคลุมพื้นที่ตำบลประดู่ทั้งตำบล^{๓๒}



^{๓๒} อำเภอลำโรงทาบ, “ข้อมูลพื้นฐานอำเภอลำโรงทาบ”, สุรินทร์ : สำนักทะเบียนอำเภอ
ลำโรงทาบ, ๒๕๕๒, (อัคราเนนา).

ตารางที่ ๒.๑ จำนวนประชากรและบ้าน

| จำนวนประชากรและบ้าน | | | | |
|---------------------|-------|-------|-------|-------|
| ชื่อ | ชาย | หญิง | รวม | บ้าน |
| ตำบลลำโรงทาบ | ๓,๒๕๖ | ๓,๒๓๖ | ๖,๔๙๒ | ๑,๓๐๕ |
| ตำบลหนองไผ่ล้อม | ๓,๘๑๐ | ๓,๗๔๖ | ๗,๕๕๖ | ๑,๕๑๕ |
| ตำบลกระออม | ๒,๔๒๔ | ๒,๓๕๖ | ๔,๗๘๐ | ๕๔๓ |
| ตำบลหนองชะ | ๒,๔๔๔ | ๒,๔๗๑ | ๔,๙๑๕ | ๕๔๒ |
| ตำบลศรีสุข | ๒,๔๕๑ | ๒,๓๒๐ | ๔,๗๗๑ | ๕๗๕ |
| ตำบลเกาะแก้ว | ๒,๖๔๓ | ๒,๖๗๗ | ๕,๓๒๐ | ๑,๐๒๒ |
| ตำบลหมื่นศรี | ๒,๗๕๑ | ๒,๗๖๑ | ๕,๕๑๒ | ๑,๐๕๖ |
| ตำบลเสมิง | ๑,๗๘๕ | ๑,๘๑๒ | ๓,๕๙๗ | ๖๘๕ |
| ตำบลสะโน | ๑,๖๕๘ | ๑,๖๗๔ | ๓,๓๓๒ | ๖๒๕ |
| ตำบลประคู้ | ๑,๘๗๐ | ๑,๕๕๑ | ๓,๔๒๑ | ๗๔๔ |

๒.๕ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปัญญา ชาติปัญญาวุฒิ ศึกษาเรื่อง “เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณสุขปโภคด้านต่าง ๆ ภายในเขตเทศบาลตำบลวัฒนานคร”

ผลการวิจัยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณสุขปโภค การให้บริการไฟฟ้า ประปา อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ด้านการโทรศัพท์ อยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง เมื่อพิจารณาการบริการสาธารณสุขปโภค แต่ละด้านแยกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ผลปรากฏดังนี้ด้านการบริการ ไฟฟ้า เพศ อายุ สถานภาพ รายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกัน ระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ระดับการศึกษา และอาชีพที่แตกต่างกัน ระดับความพึงพอใจในด้านบริการไฟฟ้าแตกต่างกัน โดยผู้ที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษาและผู้ประกอบอาชีพเกษตรกรกรรม มีความพึงพอใจด้านบริการไฟฟ้ามากที่สุดด้านบริการประปา เพศระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน อายุ และสถานภาพที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจ ด้านบริการประปา และแตกต่างกัน โดยผู้ที่มีอายุ ๔๑ ปีขึ้นไปและสถานภาพหม้าย มีความพึงพอใจด้านบริการประปามากที่สุด ด้านบริการ โทรศัพท์ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน อาชีพและรายได้ต่อเดือนที่แตกต่าง

กัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน โดยที่ผู้มีอาชีพรับราชการ และรายได้ต่อเดือน 10,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อด้านบริการโทรศัพท์มากที่สุด^{๓๓}

พิเชษฐ์ ศรีหงส์ ได้วิจัยเรื่องความคิดเห็นและความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านระบบสาธารณสุขปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลชะมาย อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการวิจัยพบว่า

๑. ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านระบบสาธารณสุขปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลชะมาย อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนเห็นด้วยกับการให้บริการด้านระบบสาธารณสุขปโภค อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับตามด้านที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการระบบประปาหมู่บ้าน ด้านการให้บริการไฟฟ้าสาธารณะ ด้านการก่อสร้างถนน ทางระบายน้ำและด้านการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะ

๒. ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านระบบสาธารณสุขปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลชะมาย อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการไฟฟ้าสาธารณะ พบว่า ประชาชนมีความต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีการขยายเขตไฟฟ้าสาธารณะ อยู่ในระดับมาก ด้านการให้บริการระบบประปาหมู่บ้าน พบว่า ประชาชนมีความต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีการขยายเขตบริการประปาหมู่บ้านให้ได้มาตรฐานสากล และครอบคลุมทุกหมู่บ้าน อยู่ในระดับมาก ด้านการก่อสร้างถนน ทางระบายน้ำ พบว่า ประชาชนมีความต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีการบำรุงรักษา ถนนที่ระบายน้ำ สะพานทางเท้า อย่างต่อเนื่องและครอบคลุมทุกหมู่บ้าน อยู่ในระดับมาก และด้านการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะพบว่า ประชาชนมีความต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีติดต่อประสานงานองค์การโทรศัพท์ให้จัดบริการโทรศัพท์สาธารณะให้ครอบคลุมทุกหมู่บ้านภายในเขต องค์การบริหารส่วนตำบล อยู่ในระดับมาก

๓. ผลการทดสอบสมมติฐานของการวิจัย โดยการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นและความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านระบบสาธารณสุขปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลชะมาย อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามเพศอายุ ระดับการศึกษาอาชีพ และรายได้ต่อเดือน ต่างกัน พบว่า ประชาชนที่มีเพศอายุ และระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นและความต้องการต่อการให้บริการด้านระบบ

^{๓๓}ปัญหา ชาติปัญญาวุฒิ, “เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณสุขปโภคด้านต่าง ๆ ภายในเขตเทศบาลตำบลพัฒนานคร”, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา), ๒๕๔๕, ๑๔๖ หน้า.

สาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลชะมาย อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวม ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอาชีพและรายได้ต่อเดือน ต่างกัน มีทัศนคติเห็นและมีความต้องการต่อการให้บริการด้านระบบสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลชะมาย อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

๔. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการด้านระบบสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลชะมาย อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลควรจัดสรรงบประมาณสนับสนุนกิจกรรมการให้บริการด้านระบบสาธารณสุข ควรจัดทำแผนพัฒนาระบบสาธารณสุขภายในเขตตำบล ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเพียงพอ^{๓๔}

ธนพร ยิ่งเจริญกิจ ได้วิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาล : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลตำบลแม่ริน อำเภอแม่ริน จังหวัดเชียงใหม่” ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลแม่ริน อำเภอแม่ริน จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากสูงที่สุดไปหาลดต่ำสุด ได้แก่ ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการพัฒนาสังคมและวัฒนธรรม ด้านการพัฒนาแหล่งน้ำ และด้านการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน ตามลำดับ

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลแม่ริน อำเภอแม่ริน จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน พบว่า ประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพที่ต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลแม่ริน อำเภอแม่ริน จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมและรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลแม่ริน อำเภอแม่ริน จังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ ควรพัฒนาถนนภายในหมู่บ้านให้ได้มาตรฐาน ควรส่งเสริมทางด้านกีฬาและพัฒนาการศึกษาอย่างจริงจัง และต่อเนื่อง ควรส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่นและควรส่งเสริมอาชีพหลังฤดูเก็บเกี่ยวการทำงาน^{๓๕}

^{๓๔} พิเชษฐ ศรีหงส์, “ความคิดเห็นและความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านระบบสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลชะมาย อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์), ๒๕๔๗, ๑๑๒ หน้า.

^{๓๕} ธนพร ยิ่งเจริญกิจ, “ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาล : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลตำบลแม่ริน อำเภอแม่ริน จังหวัดเชียงใหม่”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), ๒๕๔๕, ๕๕ หน้า.

จิตติพร เจริญกิจวัฒนา ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านระบบสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลท่าไม้ อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านระบบสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าไม้ อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก ๓ ด้าน คือ การให้บริการไฟฟ้าสาธารณะ การให้บริการระบบประปาหมู่บ้าน การให้บริการระบบสาธารณสุขมูลฐานส่วนที่เหลือ ๒ ด้าน คือ การก่อสร้างถนน ทางระบายน้ำและการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะ อยู่ในระดับปานกลาง

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านระบบสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าไม้ อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร พบว่า ประชาชนที่มีเพศและอาชีพที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านระบบสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าไม้ อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ ส่วนประชาชนที่มีอายุและระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านระบบสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าไม้ อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร โดยรวม ไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการด้านระบบสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าไม้ อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ได้แก่ ควรพัฒนาถนนภายในหมู่บ้านให้ได้มาตรฐาน ควรส่งเสริมทางด้านกีฬาและพัฒนาการศึกษาอย่างจริงจัง และต่อเนื่อง ควรรององค์การบริหารส่วนตำบลมีติดต่อประสานงานองค์การโทรศัพท์ให้จัดบริการโทรศัพท์สาธารณะให้ครอบคลุมทุกหมู่บ้าน^{๖๖}

เพชร จิตไชยสง ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านระบบสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหล่า อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า

๑. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านระบบสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหล่า อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านระบบสาธารณูปโภคอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับตามด้านที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการ

^{๖๖}จิตติพร เจริญกิจวัฒนา, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านระบบสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบล ท่าไม้ อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร”, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์), ๒๕๔๕, ๕๕ หน้า.

ไฟฟ้าสาธารณะ ด้านการให้บริการระบบสาธารณสุขมูลฐาน ด้านการให้บริการระบบประปาหมู่บ้าน ด้านการก่อสร้างถนน ทางระบายน้ำและด้านการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะ

๒. ความต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีการให้บริการด้านระบบสาธารณูปโภคในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหล่า อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี ได้แก่ ด้านการให้บริการไฟฟ้าสาธารณะ พบว่า ประชาชนมีความต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลขยายเขตไฟฟ้าสาธารณะเพียงพอต่อความต้องการของชุมชน อยู่ในระดับมาก ด้านการให้บริการระบบสาธารณสุขมูลฐาน พบว่า ประชาชนมีความต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลให้บริการระบบสาธารณสุขมูลฐานให้ครอบคลุมทุกหมู่บ้านและส่งเสริมสุขภาพอนามัยของประชาชน อยู่ในระดับมาก ด้านการให้บริการระบบประปาหมู่บ้าน พบว่า ประชาชนมีความต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีการขยายเขตบริการประปาหมู่บ้านให้ครอบคลุมทุกหมู่บ้านได้มาตรฐานสากลและสามารถนำไปใช้ในการบริโภคได้ตลอดเวลา อยู่ในระดับมาก ด้านการก่อสร้างถนน ทางระบายน้ำ พบว่า ประชาชนมีความต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลบำรุงรักษา ถนน ท่อระบายน้ำ สะพานทางเท้า อย่างต่อเนื่องและครอบคลุมทุกหมู่บ้าน อยู่ในระดับมาก และด้านการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะพบว่า ประชาชนมีความต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีติดต่อประสานงานองค์การโทรศัพท์ให้จัดบริการโทรศัพท์สาธารณะให้ครอบคลุมทุกหมู่บ้าน อยู่ในระดับมาก

๓. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านระบบสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหล่า อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ย ต่างกัน พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านระบบสาธารณูปโภคในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหล่า อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี โดยรวม ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ย ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านระบบสาธารณูปโภคในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหล่า อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕^{๓๓}

เกรียติศักดิ์ นามสุทธิ ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการและการจัดการระบบสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหินลาด อำเภอชุมแพ จังหวัด

^{๓๓}เพชร จิตโรสง, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านระบบสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหล่า อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี”, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี), ๒๕๔๘, ๑๑๑ หน้า.

ขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการและการจัดการระบบสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหินลาด อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านระบบไฟฟ้าสาธารณะ ด้านระบบประปา ด้านการก่อสร้างถนน ทางระบายน้ำ และด้านระบบโทรศัพท์สาธารณะ

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการและการจัดการระบบสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหินลาด อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษา ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการและการจัดการระบบสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหินลาด อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น โดยรวม ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอาชีพและรายได้ต่อเดือน ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการและการจัดการระบบสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหินลาด อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

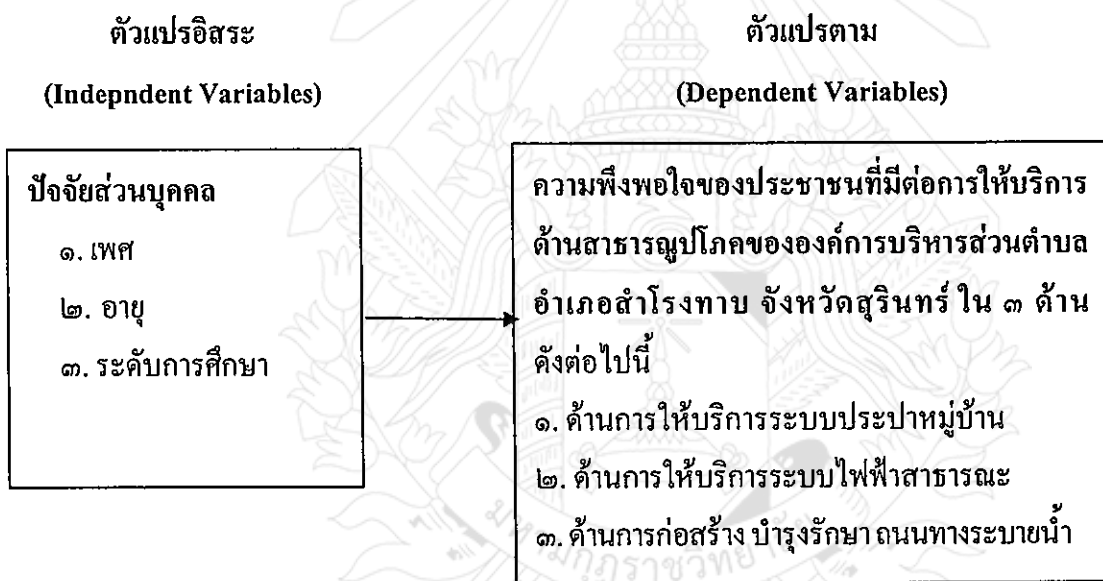
ข้อเสนอแนะของประชาชนเกี่ยวกับการจัดการด้านระบบสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหินลาด อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ได้แก่ ควรจัดสรรงบประมาณสนับสนุนกิจกรรมการให้บริการด้านระบบสาธารณูปโภคควรจัดซื้อเครื่องมืออุปกรณ์ ไว้บริการในการให้บริการด้านระบบสาธารณูปโภคภายในเขตเทศบาลควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ไว้บริการอย่างเพียงพอ^{๑๔}



^{๑๔} เกียรติศักดิ์ นามสุทธิ, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการและการจัดการระบบสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหินลาด อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น”, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น), ๒๕๔๘, ๑๑๒ หน้า.

๒.๖ สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

จากแนวคิด ทฤษฎี และรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยได้ประยุกต์แนวคิดของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น^{๓๕} เกี่ยวกับการบริหารจัดการระบบสาธารณูปโภคและระบบสาธารณูปโภคสุขุมลฐานของท้องถิ่น คือ ระบบการให้บริการด้านความจำเป็นพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ ระบบไฟฟ้า ระบบประปา ระบบโทรศัพท์ ระบบการสื่อสารในด้านต่าง ระบบการก่อสร้าง บำรุงรักษา ถนน ทางระบายน้ำ และการมีระบบผังเมืองและสิ่งแวดล้อมที่ดี ประชาชนมีการศึกษาและสุขภาพอนามัยดี มีรายได้เลี้ยงตนเองอย่างเพียงพอ ที่ตอบสนองต่อปัจจัยของการดำเนินชีวิตของประชาชนในหมู่บ้าน ตำบล และการได้รับบริการพื้นฐานจากรัฐอย่างทั่วถึง มาสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้คือ



แผนภูมิที่ ๒.๓ แสดงสรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

^{๓๕} กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น, การบริหารจัดการระบบสาธารณูปโภคและระบบสาธารณูปโภคสุขุมลฐานของท้องถิ่น, อ้างแล้ว, หน้า ๒๓.

บทที่ ๓ วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัย ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขป้ภคขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัย ตามขั้นตอนดังนี้

- ๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- ๓.๒ เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง
- ๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- ๓.๔ การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
- ๓.๕ การเก็บรวบรวมข้อมูล
- ๓.๖ การวิเคราะห์ข้อมูล
- ๓.๗ สถิติที่ใช้ในการวิจัย

๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

๓.๑.๑ ประชากร

ได้แก่ ประชาชนที่เป็นหัวหน้าครอบครัวหรือตัวแทน ที่อาศัยอยู่ในเขตอำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ รวมทั้งสิ้น ๘,๘๖๘ คน

๓.๑.๒ กลุ่มตัวอย่าง

ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตอำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ รวมทั้งสิ้น ๘,๘๖๘ คน ผู้วิจัยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรในการคำนวณหาขนาดตัวอย่างโดยใช้จำนวนประชากร และความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้มีได้ร้อยละ ๕ จากการใช้สูตรของทาโร ยามานะ (Taro Yamane)^๑

^๑สำเริง จันทรสวรรณ และสุวรรณ บัวทวน, สถิติสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์, (ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น), ๒๕๔๗, หน้า ๑๐๔ – ๑๐๕

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

เมื่อ n แทน จำนวนขนาดตัวอย่างที่ต้องการ

N แทน จำนวนประชากรทั้งหมด = ๕,๘๖๘ คน

e แทน ค่าสัดส่วนที่ต้องการให้ค่าสัดส่วนจากตัวอย่างแตกต่างจากค่าสัดส่วนของประชากรไม่เกิน .๐๕ ที่ระดับความเชื่อมั่น ๙๕ %

$$\begin{aligned} \text{แทนค่าในสูตร} &= \frac{๕,๘๖๘}{๑ + ๕,๘๖๘(.๐๕)^2} \\ &= ๓๘๔.๔๑ \end{aligned}$$

เมื่อกำหนดจากสูตรดังกล่าว จะได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น ๓๘๔ คน

๓.๒ เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง

๑) เมื่อผู้วิจัยได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน ๓๘๔ คน แล้ว นำมาหาอัตราส่วนของประชาชน (Proportional to Size) เพื่อหากกลุ่มตัวอย่างแยกแต่ละองค์การบริหารส่วนตำบล ตามสูตรนี้^๒

$$n_i = \frac{N_i}{N} \times n$$

เมื่อ n_i แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างแต่ละองค์การบริหารส่วนตำบล

N_i แทน จำนวนประชากรแต่ละองค์การบริหารส่วนตำบล

n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างรวมทุกองค์การบริหารส่วนตำบล

N แทน จำนวนประชากรทั้งหมด

จึงทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย แยกออกเป็นแต่ละองค์การบริหารส่วนตำบล ดังรายละเอียดในตารางที่ ๓.๑

^๒ กัลยา วานิชย์บัญชา, สถิติสำหรับงานวิจัย, (กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๘), หน้า ๑๕.

ตารางที่ ๓.๑ แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

| ลำดับที่ | องค์การบริหารส่วนตำบล | ครัวเรือน/ประชากร | กลุ่มตัวอย่าง |
|----------|----------------------------------|-------------------|---------------|
| ๑. | องค์การบริหารส่วนตำบลลำโรงทา | ๑,๓๐๕ | ๕๑ |
| ๒. | องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม | ๑,๕๑๕ | ๕๕ |
| ๓. | องค์การบริหารส่วนตำบลกระออม | ๕๔๓ | ๓๗ |
| ๔. | องค์การบริหารส่วนตำบลหนองชะ | ๕๔๒ | ๓๗ |
| ๕. | องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข | ๕๗๕ | ๓๘ |
| ๖. | องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะแก้ว | ๑,๐๒๒ | ๔๐ |
| ๗. | องค์การบริหารส่วนตำบลหมื่นศรี | ๑,๐๕๖ | ๔๒ |
| ๘. | องค์การบริหารส่วนตำบลเสมิง | ๖๘๕ | ๒๗ |
| ๙. | องค์การบริหารส่วนตำบลสะโน | ๖๒๕ | ๒๔ |
| ๑๐. | องค์การบริหารส่วนตำบลประดู่ | ๗๔๔ | ๒๕ |
| รวม | | ๕,๘๖๘ | ๓๘๔ |

๒) เมื่อได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน ๓๘๔ คน ดังกล่าวแล้วจึงใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยวิธีการจับสลากจากบัญชีรายชื่อผู้แทนครอบครัวในเขตอำเภอลำโรงทา จังหวัดสุรินทร์ สุ่มทุกองค์การบริหารส่วนตำบลจนได้ครบตามจำนวนที่คำนวณไว้ในตารางที่ ๓.๑ จนกระทั่งครบ ๓๘๔ คน

๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นจากการศึกษาข้อมูล แนวคิด และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มี ๓ ตอน คือ

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ และระดับการศึกษา เป็นแบบสอบถามปลายปิด (Closed-end-Questions) มีลักษณะเป็นแบบตรวจรายการ (Check list)

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอลำโรงทา จังหวัดสุรินทร์ ใน ๓ ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการระบบประปาหมู่บ้าน ด้านการให้บริการไฟฟ้าสาธารณะ ด้านการก่อสร้าง บำรุงรักษา ถนน ทางบายน้ำ

เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ระดับ และกำหนดค่าคะแนนมีระดับความพึงพอใจ ดังนี้

| | |
|------------------------------|------------|
| มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด | ได้คะแนน ๑ |
| มีระดับความพึงพอใจน้อย | ได้คะแนน ๒ |
| มีระดับความพึงพอใจปานกลาง | ได้คะแนน ๓ |
| มีระดับความพึงพอใจมาก | ได้คะแนน ๔ |
| มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด | ได้คะแนน ๕ |

ตอนที่ ๓ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะการให้บริการด้านสาธารณสุขปโลกขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์

๓.๔ การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยมีขั้นตอนดังนี้

๓.๔.๑ การสร้างเครื่องมือ การสร้างเครื่องมือในการวิจัยได้มีขั้นตอนดำเนินการ ดังนี้

๑) ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับความพึงพอใจแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับระบบสาธารณสุข และการให้บริการด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ เพื่อนำมาสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัย

๒) ศึกษาวิธีสร้างเครื่องมือแบบตรวจรายการ (Checklist)

๓) กำหนดกรอบเนื้อหาของแบบสอบถามให้สอดคล้องกับกรอบแนวคิดในการวิจัย

๔) สร้างแบบสอบถามและกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนแล้วนำแบบสอบถามปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity)

๕) นำแบบสอบถามที่ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแล้ว มาปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น โดยอาจารย์ที่ปรึกษาเป็นผู้แนะนำอีกครั้ง ก่อนนำไปตรวจสอบหาคุณภาพเครื่องมือ

๓.๔.๒ การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ เมื่อสร้างแบบสอบถามเสร็จแล้ว นำไปตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ตามขั้นตอน ดังนี้

๑) การหาความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาแล้วส่งให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน ๓ ท่าน ตรวจสอบในด้านความตรงของเนื้อหา

รูปแบบของแบบสอบถาม (Format) ความเหมาะสมด้านภาษา (Wording) ความสมบูรณ์ของคำชี้แจง และความเหมาะสมของใช้เวลาในการตอบแบบสอบถาม ได้แก่

๑. อาจารย์ธงชัย ธรารุช อาจารย์พิเศษมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด
๒. ผศ.ดร.เดชา ใจกลาง อาจารย์พิเศษประจำมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด
๓. ดร.สุรสิทธิ์ ไกรสิน อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

เมื่อรับเครื่องมือกลับคืนจากผู้เชี่ยวชาญแล้วนำข้อแก้ไขทั้งหมดมาปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้นตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ แล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้งหนึ่ง

๒) การหาความเที่ยง (Reliability) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try – Out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๓๐ คน แล้วนำมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ วิเคราะห์หาค่าความเที่ยงของแบบสอบถามคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) โดยการใช้สูตรของครอนบาค (Cronbach) ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยใช้สูตร^๓ คือ

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left\{ \frac{-\sum S_i^2}{S_t^2} \right\}$$

เมื่อ α แทน สัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่น
 k แทน จำนวนของเครื่องมือวัด
 $\sum S_i^2$ แทน ผลรวมของความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ
 S_t^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนรวม

๓) การหาคุณภาพของเครื่องมือครั้งนี้สามารถหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) มีค่าเท่ากับ .๘๓ ซึ่งเป็นค่าที่เชื่อถือได้

๔) นำเครื่องมือที่ทดลองใช้แล้วนำผลการทดสอบแบบสอบถาม ปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ก่อนนำเครื่องมือไปเก็บรวบรวมข้อมูล

๕) จัดพิมพ์เครื่องมือเป็นฉบับจริงและนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูล

^๓บุญชม ศรีสะอาด, การวิจัยเบื้องต้น, พิมพ์ครั้งที่ ๗, (กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น, ๒๕๔๖), หน้า ๘๘.

๓.๕ การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปนี้

๑) ขอนหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ไปยังนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ ได้แก่ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสำโรงทาบ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม นายกองค์การบริหารส่วนตำบลกระออม นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองชะ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะแก้ว นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหมื่นศรี นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเสมิง นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสะโน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลประดู่เพื่อขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนผู้ใช้บริการด้านสาธารณสุขปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์

๒) นำหนังสือจากนายกองค์การบริหารส่วนตำบลสำโรงทาบ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม นายกองค์การบริหารส่วนตำบลกระออม นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองชะ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุขนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะแก้ว นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหมื่นศรี นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเสมิง นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสะโน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลประดู่ ที่ขอความร่วมมือกับประชาชน เพื่อแจกแบบสอบถามและเก็บข้อมูลจากประชาชนในเขตรับผิดชอบแต่ละองค์การบริหารส่วนตำบล โดยให้เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ เป็นผู้ช่วยแจกแบบสอบถาม จนครบ จำนวน ๓๘๔ คน

๓) นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมา จำนวน ๓๘๔ ฉบับ ตรวจสอบให้คะแนนและวิเคราะห์หาคำตอบเพื่ออภิปรายผลการวิจัยต่อไป

๓.๖ การวิเคราะห์ข้อมูล

๓.๖.๑ ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ และระดับการศึกษา วิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ และค่าร้อยละเพื่อใช้อธิบายข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม

๓.๖.๒ ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ ใน ๓ ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการระบบประปาหมู่บ้าน ด้านการให้บริการไฟฟ้าสาธารณะ ด้านการก่อสร้าง บำรุงรักษา ถนน ทางบายน้ำ วิเคราะห์ข้อมูลโดยคำนวณค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เป็นรายชื่อและรายด้าน โดยมีเกณฑ์ในการแปลผล ดังนี้

| | | |
|-------------|-------------|--------------------------------------------------|
| คะแนนเฉลี่ย | ๑.๐๐ – ๑.๔๕ | แปลว่า ให้ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด |
| คะแนนเฉลี่ย | ๑.๕๐ – ๒.๔๕ | แปลว่า ให้ระดับความพึงพอใจน้อย |
| คะแนนเฉลี่ย | ๒.๕๐ – ๓.๔๕ | แปลว่า ให้ระดับความพึงพอใจปานกลาง |
| คะแนนเฉลี่ย | ๓.๕๐ – ๔.๔๕ | แปลว่า ให้ระดับความพึงพอใจมาก |
| คะแนนเฉลี่ย | ๔.๕๐ – ๕.๐๐ | แปลว่า ให้ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ^๔ |

๓.๖.๓ การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ โดยวิเคราะห์ด้วยค่าสถิติ ดังนี้

๑. ค่าสถิติ Independent Sample : t-test ใช้เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างแบบสอบถามตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ จำแนก ตามแบบสอบถามตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม กรณีตัวแปรที่มี ๒ กลุ่ม (เพศ) โดยได้กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ .๐๕ ซึ่งถ้าค่าน้อยกว่า .๐๕ แสดงว่าประชาชนมีระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ แตกต่างกัน

๒. ค่าสถิติ (One-way ANOVA (F-test) ใช้เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างแบบสอบถามตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ จำแนกตามแบบสอบถามตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม กรณีตัวแปรที่มี ๓ กลุ่มขึ้นไป (อายุ และระดับการศึกษา) เมื่อพบว่ามีความนัยสำคัญทางสถิติ จึงเปรียบเทียบจำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffe') โดยได้กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ .๐๕ ซึ่งถ้าค่าน้อยกว่า .๐๕ แสดงว่าประชาชนมีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ แตกต่างกัน

๓.๖.๔ ข้อเสนอแนะการให้บริการด้านสาธารณสุขปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ วิเคราะห์โดยการหาค่าความถี่ แล้วนำเสนอเป็นตารางประกอบคำอธิบาย

๓.๖.๕ ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

^๔ชูศรี วงศ์รัตนะ, เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย, พิมพ์ครั้งที่ ๑, (กรุงเทพมหานคร : เทพเนรมิต, ๒๕๔๑), หน้า ๗๕.

๓.๗ สถิติที่ใช้ในการวิจัย

๓.๗.๑ สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

สถิติที่ใช้ในการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับใช้สถิติ (Alpha-coefficient)

ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach)

แทนค่าสูตรคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-coefficient) ดังนี้

$$r_{\alpha} = \frac{n}{n-1} \left[\frac{\overline{x(n-x)}}{ns} \right]$$

r_{α} แทน ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ

\overline{x} แทน ค่าเฉลี่ย

S^2 แทน ความแปรปรวนของแบบทดสอบ

n แทน จำนวนข้อทดสอบ

๓.๗.๒ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม และความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปกขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ ได้แก่

๑) ค่าร้อยละ (Percentage)^๔ มีสูตรการคำนวณ ดังนี้

$$P = \frac{f}{N} \times 100$$

P แทน ร้อยละ

f แทน ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นร้อยละ

N แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

๒) ค่าเฉลี่ย (Mean = \overline{X})^๖ มีสูตรการคำนวณ ดังนี้

$$\overline{X} = \frac{\sum X}{N}$$

\overline{X} แทน คะแนนเฉลี่ย

$\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดในกลุ่ม

N แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

^๔บุญชม ศรีสะอาด, การวิจัยเบื้องต้น, พิมพ์ครั้งที่ ๖, อ่างแก้ว, หน้า ๑๐๒.

^๖เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๐๓.

๓) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation = S.D.)^๑ มีสูตรการคำนวณ ดังนี้

$$S = \sqrt{\frac{N\sum X^2 - (\sum X)^2}{N(N-1)}}$$

S แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

N. แทน จำนวนคะแนนในกลุ่ม

X แทน คะแนนแต่ละตัว

๓.๓.๑ สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขของโลกขององค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ จำแนกตามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ และระดับการศึกษา ที่ต่างกัน โดยใช้สถิติ t-test และ F-test (One way ANOVA) และกำหนดค่าระดับ ระดับนัยสำคัญที่ .๐๕ โดยมีสูตรการคำนวณ ดังนี้

๑) ค่า t - test (Independent sample t-test)^๒ มีสูตรการคำนวณ ดังนี้

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ t แทน ค่าที-เทสต์ (t-test Independent) โดยที่ $df = n_1 + n_2 - 2$

\bar{X}_1, \bar{X}_2 แทน ค่าเฉลี่ยของคะแนนกลุ่มที่ ๑ และกลุ่มที่ ๒ ตามลำดับ

S_1^2, S_2^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มที่ ๑ และกลุ่มที่ ๒ ตามลำดับ

N_1, n_2 แทน จำนวนคะแนนของกลุ่มที่ ๑ และกลุ่มที่ ๒ ตามลำดับ

๒) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) หรือ (F-test)^๓

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

F แทน อัตราส่วนของความแปรปรวน

MS_b แทน ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

MS_w แทน ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม

^๑ เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๐๔.

^๒ เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๐๕.

^๓ เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๑๕.

บทที่ ๔

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัย ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ เป็นวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งผู้วิจัยได้ตั้งวัตถุประสงค์ของการวิจัย (Research Objectives) ไว้ ๓ ประการ คือ

๑. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์

๒. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ ของประชาชนที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษา ต่างกัน

๓. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์

ในการวิจัยครั้งนี้กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ประชาชนที่เป็นผู้แทนครอบครัวในเขตอำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ จำนวน ๓๘๔ คน โดยการคำนวณตามสูตรของทาโร ยามานะ (Taro Yamane) นำมาหาอัตราส่วนของประชาชน (Proportional to Size) ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยวิธีการจับสลากจากบัญชีรายชื่อผู้แทนครอบครัวในเขตอำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ จนกระทั่งครบ ๓๘๔ คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยวิจัยได้แก่ แบบสอบถาม จากนั้นนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อคำนวณหาค่าสถิติสำหรับตอบวัตถุประสงค์และสมมติฐานการวิจัยให้ครบถ้วนตามที่ตั้งไว้ มีลำดับขั้นตอนดังนี้

๔.๑ สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๔.๒ ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล

๔.๓ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๔.๑ สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้ ผู้วิจัยได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

| | | |
|-----------|---------|-----------------------------------------------------------------|
| \bar{X} | หมายถึง | ค่าเฉลี่ย (Mean) |
| S.D. | หมายถึง | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) |
| n | หมายถึง | จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด |
| t | หมายถึง | ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบนัยสำคัญของค่าเฉลี่ย ๒ กลุ่ม (t-test) |
| F | หมายถึง | ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบนัยสำคัญของค่าเฉลี่ยมากกว่า ๒ กลุ่ม (F-test) |
| SS | หมายถึง | ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Square) |
| MS | หมายถึง | ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Square) |
| df | หมายถึง | ระดับชั้นของความเป็นอิสระ (degree of freedom) |
| Sig | หมายถึง | นัยสำคัญทางสถิติ .๐๕ (Significant level) |
| * | หมายถึง | นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ |

๔.๒ ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ และระดับการศึกษา

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ ใน ๓ ด้าน ได้แก่ ๑.ด้านการให้บริการระบบประปาหมู่บ้าน ๒) ด้านการให้บริการระบบไฟฟ้าสาธารณะ และ ๓) ด้านการก่อสร้าง บำรุงรักษาถนน ทางระบายน้ำ

ตอนที่ ๓ การทดสอบสมมติฐานของการวิจัย

ตอนที่ ๔ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการด้านสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์

๔.๓ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ ๔.๑ แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

| เพศ | จำนวน | ร้อยละ |
|------|-------|--------|
| ชาย | ๒๑๕ | ๕๕.๕๕ |
| หญิง | ๑๖๕ | ๔๔.๐๑ |
| รวม | ๓๘๐ | ๑๐๐.๐๐ |

จากตารางที่ ๔.๑ พบว่า ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน ๒๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๕๕ เป็นเพศหญิง จำนวน ๑๖๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๐๑

ตารางที่ ๔.๒ แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

| อายุ | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------|-------|--------|
| ๒๐ - ๓๐ ปี | ๕๔ | ๑๔.๐๖ |
| ๓๑ - ๔๐ ปี | ๑๐๓ | ๒๖.๘๒ |
| ๔๑ - ๕๐ ปี | ๑๑๘ | ๓๐.๗๓ |
| ๕๑ ปีขึ้นไป | ๑๐๕ | ๒๗.๓๙ |
| รวม | ๓๘๐ | ๑๐๐.๐๐ |

จากตารางที่ ๔.๒ พบว่า ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง ๔๑-๕๐ ปี จำนวน ๑๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๗๓ รองลงมาคือ อายุระหว่าง ๕๑ ปีขึ้นไป จำนวน ๑๐๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๓๙ อายุระหว่าง ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๑๐๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๘๒ และอายุระหว่าง ๒๐ - ๓๐ ปี จำนวน ๕๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๐๖

ตารางที่ ๔.๓ แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------------------|-------|--------|
| ประถมศึกษา | ๑๘๐ | ๔๖.๘๘ |
| มัธยมศึกษา หรือเทียบเท่า | ๑๓๕ | ๓๖.๑๕ |
| อนุปริญญาหรือเทียบเท่าขึ้นไป | ๖๕ | ๑๖.๙๓ |
| รวม | ๓๘๐ | ๑๐๐.๐๐ |

จากตารางที่ ๔.๓ พบว่า ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน ๑๘๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๘๘ รองลงมา คือ มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน ๑๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๑๕ และมีการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่าขึ้นไป จำนวน ๖๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๙๓



ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปโลก
ขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปโลกของ
องค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ ใน ๓ ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการ
ระบบประปาหมู่บ้าน ด้านการให้บริการระบบไฟฟ้าสาธารณะ และด้านการก่อสร้าง บำรุงรักษา
ถนน ทางระบายน้ำ ใช้การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แล้วนำเสนอ
ในรูปตารางประกอบการบรรยาย ปรากฏผลการวิจัยดังตารางที่ ๔.๔-๔.๕

ตารางที่ ๔.๔ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ
ให้บริการด้านสาธารณสุขปโลกขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัด
สุรินทร์ โดยรวมและรายด้าน

| ด้าน ที่ | ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้าน สาธารณสุขปโลกขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอ สำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ | ระดับความพึงพอใจ | | |
|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------|-------|
| | | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
| ๑. | ด้านการให้บริการระบบประปาหมู่บ้าน | ๓.๕๔ | ๐.๗๒ | มาก |
| ๒. | ด้านการให้บริการระบบไฟฟ้าสาธารณะ | ๓.๕๗ | ๐.๗๒ | มาก |
| ๓. | ด้านการก่อสร้าง บำรุงรักษา ถนน ทางระบายน้ำ | ๓.๕๑ | ๐.๗๘ | มาก |
| รวม | | ๓.๕๔ | ๐.๗๔ | มาก |

(n=๓๘๔)

จากตารางที่ ๔.๔ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปโลก
ขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อ
พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการ
ให้บริการระบบไฟฟ้าสาธารณะ รองลงมา คือ ด้านการให้บริการระบบประปาหมู่บ้านและด้านที่มี
ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการก่อสร้าง บำรุงรักษา ถนน ทางระบายน้ำ

ตารางที่ ๔.๕ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ ด้านการให้บริการระบบประปาหมู่บ้าน โดยรวมและรายข้อ

| ข้อ ที่ | ด้านการให้บริการระบบประปาหมู่บ้าน | ระดับความพึงพอใจ | | |
|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------|---------|
| | | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
| ๑. | มีการวางระบบประปาหมู่บ้านได้เหมาะสมตามมาตรฐานประปาส่วนภูมิภาค | ๓.๕๖ | ๐.๗๕ | มาก |
| ๒. | มีการขยายเขตบริการประปาหมู่บ้านให้ครอบคลุมทุกหมู่บ้าน | ๓.๖๓ | ๐.๖๘ | มาก |
| ๓. | มีการซ่อมบำรุงรักษาระบบประปาหมู่บ้านอย่างต่อเนื่องทำให้ประชาชนมีน้ำบริโภคและอุปโภคอย่างทั่วถึง | ๓.๕๔ | ๐.๖๒ | มาก |
| ๔. | มีการพัฒนาแหล่งน้ำเพื่อจัดทำระบบประปาหมู่บ้านไว้บริการประชาชนตลอดฤดูกาล | ๓.๖๑ | ๐.๖๕ | มาก |
| ๕. | มีเจ้าหน้าที่ไว้บริการในเรื่องระบบประปาหมู่บ้านอย่างเพียงพอ | ๓.๓๕ | ๐.๘๓ | ปานกลาง |
| รวม | | ๓.๕๔ | ๐.๗๒ | มาก |

(n=๓๘๔)

จากตารางที่ ๔.๕ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ ด้านการให้บริการระบบประปาหมู่บ้าน โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีการขยายเขตบริการประปาหมู่บ้านให้ครอบคลุมทุกหมู่บ้าน รองลงมา คือ มีการพัฒนาแหล่งน้ำเพื่อจัดทำระบบประปาหมู่บ้านไว้บริการประชาชนตลอดฤดูกาล และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีเจ้าหน้าที่ไว้บริการในเรื่องระบบประปาหมู่บ้านอย่างเพียงพอ

ตารางที่ ๔.๖ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ ด้านการให้บริการระบบไฟฟ้าสาธารณะ โดยรวมและรายข้อ

| ข้อที่ | ด้านการให้บริการระบบไฟฟ้าสาธารณะ | ระดับความพึงพอใจ | | |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------|------------------|------|---------|
| | | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
| ๑. | มีการขยายเขตไฟฟ้าสาธารณะเพียงพอต่อความต้องการของชุมชน | ๓.๖๘ | ๐.๗๗ | มาก |
| ๒. | บริการการแก้ไขปัญหาไฟฟ้าสาธารณะชำรุดได้รวดเร็วและทันเวลา | ๓.๖๑ | ๐.๗๕ | มาก |
| ๓. | มีการบริการซ่อมบำรุงรักษาไฟฟ้าสาธารณะได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง | ๓.๖๕ | ๐.๗๕ | มาก |
| ๔. | มีบริการให้คำปรึกษาแนะนำตรวจสอบในด้านการไฟฟ้าในหมู่บ้าน/ชุมชน | ๓.๓๖ | ๐.๖๘ | ปานกลาง |
| ๕. | มีการให้บริการไฟฟ้าในงานรัฐพิธี ประเพณี และงานอื่นๆ ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล | ๓.๕๘ | ๐.๖๗ | มาก |
| รวม | | ๓.๕๗ | ๐.๗๒ | มาก |

(n=๓๘๔)

จากตารางที่ ๔.๖ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ ด้านการให้บริการระบบไฟฟ้าสาธารณะ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีการขยายเขตไฟฟ้าสาธารณะเพียงพอต่อความต้องการของชุมชน รองลงมา คือ มีการบริการซ่อมบำรุงรักษาไฟฟ้าสาธารณะได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีบริการให้คำปรึกษาแนะนำตรวจสอบในด้านการไฟฟ้าในหมู่บ้าน/ชุมชน

ตารางที่ ๔.๗ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ ด้านการก่อสร้าง บำรุงรักษา ถนน ทางระบายน้ำ โดยรวมและรายข้อ

| ข้อที่ | ด้านการให้บริการระบบไฟฟ้าสาธารณะ | ระดับความพึงพอใจ | | |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------|---------|
| | | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
| ๑. | มีการก่อสร้าง ถนน ท่อระบายน้ำ สะพาน ทางเท้า ทันตามระยะเวลาที่ประกาศ | ๓.๓๗ | ๐.๗๘ | ปานกลาง |
| ๒. | มีการบำรุงรักษา ถนน ท่อระบายน้ำ สะพาน ทางเท้า อย่างต่อเนื่องและครอบคลุมทุกหมู่บ้าน | ๓.๖๕ | ๐.๘๘ | มาก |
| ๓. | การก่อสร้างและบำรุงรักษาถนนคอนกรีต ท่อระบายน้ำ สะพาน ทางเท้า ได้นำเทคนิคการก่อสร้างที่ทันสมัยมาใช้กับงานเพื่อความแข็งแรงและ โครงสร้าง | ๓.๔๐ | ๐.๗๑ | ปานกลาง |
| ๔. | การก่อสร้างถนนเชื่อมระหว่างหมู่บ้าน ให้ครอบคลุมทุกหมู่บ้าน | ๓.๕๕ | ๐.๘๑ | มาก |
| ๕. | มีการก่อสร้างถนนเข้าสู่พื้นที่การเกษตรและขุดลอกแหล่งน้ำ (ห้วย หนอง บึง) เพื่อใช้ในการเกษตร | ๓.๕๘ | ๐.๗๕ | มาก |
| รวม | | ๓.๕๑ | ๐.๗๘ | มาก |

(n=๓๘๔)

จากตารางที่ ๔.๗ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ ด้านการก่อสร้าง บำรุงรักษา ถนน ทางระบายน้ำ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีการบำรุงรักษา ถนน ท่อระบายน้ำ สะพาน ทางเท้า อย่างต่อเนื่องและครอบคลุมทุกหมู่บ้าน รองลงมา คือ มีการก่อสร้างถนนเข้าสู่พื้นที่การเกษตรและขุดลอกแหล่งน้ำ (ห้วย หนอง บึง) เพื่อใช้ในการเกษตร และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีการก่อสร้าง ถนน ท่อระบายน้ำ สะพาน ทางเท้า ทันตามระยะเวลาที่ประกาศ

ตอนที่ ๓ การทดสอบสมมติฐานของการวิจัย

ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานการวิจัยไว้ว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ แตกต่างกัน ซึ่งผลการวิเคราะห์ปรากฏดังตารางที่ ๔.๘-๔.๑๒

ตารางที่ ๔.๘ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ โดยรวม จำแนกตามเพศ

| เพศ | n | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
|------|-----|-----------|------|-------|
| ชาย | ๒๑๕ | ๓.๕๖ | ๐.๗๖ | มาก |
| หญิง | ๑๖๕ | ๓.๕๒ | ๐.๗๒ | มาก |
| รวม | ๓๘๔ | ๓.๕๔ | ๐.๗๔ | มาก |

จากตารางที่ ๔.๘ พบว่า ประชาชนทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อแยกตามเพศ พบว่า มากสุด คือ เพศชาย

ตารางที่ ๔.๙ แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ โดยรวม จำแนกตามเพศ

| เพศ | n | \bar{X} | S.D. | t | Sig |
|------|-----|-----------|------|------|------|
| ชาย | ๒๑๕ | ๓.๕๖ | ๐.๗๖ | ๑.๖๐ | ๐.๒๐ |
| หญิง | ๑๖๕ | ๓.๕๒ | ๐.๗๒ | | |

จากตารางที่ ๔.๙ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ โดยรวม ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๑๐ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ ด้านการให้บริการระบบประปาหมู่บ้าน จำแนกตามเพศ

| เพศ | n | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
|------|-----|-----------|------|-------|
| ชาย | ๒๑๕ | ๓.๕๗ | ๐.๗๐ | มาก |
| หญิง | ๑๖๕ | ๓.๕๒ | ๐.๗๔ | มาก |
| รวม | ๓๘๔ | ๓.๕๔ | ๐.๗๒ | มาก |

จากตารางที่ ๔.๑๐ พบว่า ประชาชนทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ ด้านการให้บริการระบบประปาหมู่บ้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อแยกตามเพศ พบว่า มากสุด คือ เพศชาย

ตารางที่ ๔.๑๑ แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ ด้านการให้บริการระบบประปาหมู่บ้าน จำแนกตามเพศ

| เพศ | n | \bar{X} | S.D. | t | Sig |
|------|-----|-----------|------|------|------|
| ชาย | ๒๑๕ | ๓.๕๗ | ๐.๗๐ | ๐.๐๘ | ๐.๗๗ |
| หญิง | ๑๖๕ | ๓.๕๒ | ๐.๗๔ | | |

จากตารางที่ ๔.๑๑ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ ด้านการให้บริการระบบประปาหมู่บ้าน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๑๒ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปภคขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ ด้านการให้บริการระบบไฟฟ้าสาธารณะ จำแนกตามเพศ

| เพศ | n | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
|------|-----|-----------|------|-------|
| ชาย | ๒๑๕ | ๓.๖๑ | ๐.๗๓ | มาก |
| หญิง | ๑๖๕ | ๓.๕๔ | ๐.๗๑ | มาก |
| รวม | ๓๘๔ | ๓.๕๗ | ๐.๗๒ | มาก |

จากตารางที่ ๔.๑๒ พบว่า ประชาชนทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปภคขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ ด้านการให้บริการระบบไฟฟ้าสาธารณะ อยู่ในระดับมาก เมื่อแยกตามเพศ พบว่า มากสุด คือ เพศชาย

ตารางที่ ๔.๑๓ แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปภคขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ ด้านการให้บริการระบบไฟฟ้าสาธารณะ จำแนกตามเพศ

| เพศ | n | \bar{X} | S.D. | t | Sig |
|------|-----|-----------|------|------|------|
| ชาย | ๒๑๕ | ๓.๖๑ | ๐.๗๓ | ๑.๑๗ | ๐.๒๘ |
| หญิง | ๑๖๕ | ๓.๕๔ | ๐.๗๑ | | |

จากตารางที่ ๔.๑๓ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปภคขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ ด้านการให้บริการระบบไฟฟ้าสาธารณะ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๑๔ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ ด้านการก่อสร้าง บำรุงรักษา ถนน ทางระบายน้ำ จำแนกตามเพศ

| เพศ | n | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
|------|-----|-----------|------|---------|
| ชาย | ๒๑๕ | ๓.๖๒ | ๐.๗๗ | มาก |
| หญิง | ๑๖๕ | ๓.๔๑ | ๐.๗๕ | ปานกลาง |
| รวม | ๓๘๔ | ๓.๕๑ | ๐.๗๘ | มาก |

จากตารางที่ ๔.๑๔ พบว่า ประชาชนที่เป็นเพศชาย มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ ด้านการก่อสร้าง บำรุงรักษา ถนน ทางระบายน้ำ อยู่ในระดับมาก เมื่อแยกตามเพศ พบว่า มากสุด คือ เพศชาย ส่วนประชาชนที่เป็นเพศหญิง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ ๔.๑๕ แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ ด้านการก่อสร้าง บำรุงรักษา ถนน ทางระบายน้ำ จำแนกตามเพศ

| เพศ | n | \bar{X} | S.D. | t | Sig |
|------|-----|-----------|------|------|-------|
| ชาย | ๒๑๕ | ๓.๖๒ | ๐.๗๗ | ๔.๕๗ | ๐.๐๒* |
| หญิง | ๑๖๕ | ๓.๔๑ | ๐.๗๕ | | |

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

จากตารางที่ ๔.๑๕ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ ด้านการก่อสร้าง บำรุงรักษา ถนน ทางระบายน้ำ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

ตารางที่ ๔.๑๖ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ โดยรวม จำแนกตามอายุ

| อายุ | n | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
|-------------|-----|-----------|------|-------|
| ๒๐ - ๓๐ ปี | ๕๔ | ๓.๕๒ | ๐.๗๘ | มาก |
| ๓๑ - ๔๐ ปี | ๑๐๓ | ๓.๕๘ | ๐.๗๑ | มาก |
| ๔๑ - ๕๐ ปี | ๑๑๘ | ๓.๕๖ | ๐.๗๓ | มาก |
| ๕๑ ปีขึ้นไป | ๑๐๕ | ๓.๕๓ | ๐.๗๔ | มาก |
| รวม | ๓๘๐ | ๓.๕๔ | ๐.๗๔ | มาก |

จากตารางที่ ๔.๑๖ พบว่า ประชาชนทุกกลุ่มอายุ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อแยกตามอายุ พบว่า มากสุด คือ อายุ ๔๑ - ๕๐ ปี

ตารางที่ ๔.๑๗ แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ โดยรวม จำแนกตามอายุ

| ความแปรปรวน | SS | df | MS | F | Sig |
|--------------|-------|-----|------|------|------|
| ระหว่างกลุ่ม | ๐.๕๖ | ๓ | ๐.๑๘ | ๐.๘๕ | ๐.๔๕ |
| ภายในกลุ่ม | ๔๕.๒๕ | ๓๘๐ | ๐.๑๖ | | |
| รวม | ๔๕.๘๑ | ๓๘๓ | | | |

จากตารางที่ ๔.๑๗ พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ โดยรวม ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๑๘ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ ด้านการให้บริการระบบประปาหมู่บ้าน จำแนกตามอายุ

| อายุ | n | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
|-------------|-----|-----------|------|-------|
| ๒๐ - ๓๐ ปี | ๕๔ | ๓.๕๑ | ๐.๗๒ | มาก |
| ๓๑ - ๔๐ ปี | ๑๐๓ | ๓.๕๘ | ๐.๗๑ | มาก |
| ๔๑ - ๕๐ ปี | ๑๑๘ | ๓.๕๕ | ๐.๗๓ | มาก |
| ๕๑ ปีขึ้นไป | ๑๐๕ | ๓.๕๓ | ๐.๗๔ | มาก |
| รวม | ๓๗๙ | ๓.๕๔ | ๐.๗๒ | มาก |

จากตารางที่ ๔.๑๘ พบว่า ประชาชนทุกกลุ่มอายุ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ ด้านการให้บริการระบบประปาหมู่บ้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อแยกตามอายุ พบว่า มากสุด คือ อายุ ๔๑ - ๕๐ ปี

ตารางที่ ๔.๑๙ แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ ด้านการให้บริการระบบประปาหมู่บ้าน จำแนกตามอายุ

| ความแปรปรวน | SS | df | MS | F | Sig |
|--------------|-------|-----|------|------|------|
| ระหว่างกลุ่ม | ๑.๔๓ | ๓ | ๐.๓๕ | ๑.๓๖ | ๐.๒๔ |
| ภายในกลุ่ม | ๗๑.๗๘ | ๓๗๖ | ๐.๑๙ | | |
| รวม | ๗๓.๒๑ | ๓๗๙ | | | |

จากตารางที่ ๔.๑๙ พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ ด้านการให้บริการระบบประปาหมู่บ้าน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๒๐ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ ด้านการให้บริการระบบไฟฟ้าสาธารณะ จำแนกตามอายุ

| อายุ | n | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
|-------------|-----|-----------|------|-------|
| ๒๐ - ๓๐ ปี | ๕๔ | ๓.๕๔ | ๐.๗๔ | มาก |
| ๓๑ - ๔๐ ปี | ๑๐๓ | ๓.๕๖ | ๐.๗๒ | มาก |
| ๔๑ - ๕๐ ปี | ๑๑๘ | ๓.๖๒ | ๐.๗๑ | มาก |
| ๕๑ ปีขึ้นไป | ๑๐๕ | ๓.๕๘ | ๐.๗๓ | มาก |
| รวม | ๓๘๐ | ๓.๕๗ | ๐.๗๒ | มาก |

จากตารางที่ ๔.๒๐ พบว่า ประชาชนทุกกลุ่มอายุ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ ด้านการให้บริการระบบไฟฟ้าสาธารณะ อยู่ในระดับมาก เมื่อแยกตามอายุ พบว่า มากสุด คือ อายุ ๔๑ - ๕๐ ปี

ตารางที่ ๔.๒๑ แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ ด้านการให้บริการระบบไฟฟ้าสาธารณะ จำแนกตามอายุ

| ความแปรปรวน | SS | df | MS | F | Sig |
|--------------|-------|-----|------|------|------|
| ระหว่างกลุ่ม | ๐.๖๘ | ๓ | ๐.๑๓ | ๐.๗๕ | ๐.๕๓ |
| ภายในกลุ่ม | ๕๘.๗๕ | ๓๗๖ | ๐.๑๖ | | |
| รวม | ๕๙.๔๓ | ๓๗๙ | | | |

จากตารางที่ ๔.๒๑ พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ ด้านการให้บริการระบบไฟฟ้าสาธารณะไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๒๒ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ ด้านการก่อสร้าง บำรุงรักษา ถนน ทางระบายน้ำ จำแนกตามอายุ

| อายุ | n | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
|-------------|-----|-----------|------|-------|
| ๒๐ - ๓๐ ปี | ๕๔ | ๓.๕๑ | ๐.๗๖ | มาก |
| ๓๑ - ๔๐ ปี | ๑๐๓ | ๓.๕๒ | ๐.๗๘ | มาก |
| ๔๑ - ๕๐ ปี | ๑๑๘ | ๓.๕๑ | ๐.๗๗ | มาก |
| ๕๑ ปีขึ้นไป | ๑๐๕ | ๓.๕๑ | ๐.๗๕ | มาก |
| รวม | ๓๘๐ | ๓.๕๑ | ๐.๗๘ | มาก |

จากตารางที่ ๔.๒๒ พบว่า ประชาชนทุกกลุ่มอายุ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ ด้านการก่อสร้าง บำรุงรักษา ถนน ทางระบายน้ำ อยู่ในระดับมาก เมื่อแยกตามอายุ พบว่า มากสุด คือ อายุ ๔๑ - ๕๐ ปี

ตารางที่ ๔.๒๓ แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ ด้านการก่อสร้าง บำรุงรักษา ถนน ทางระบายน้ำ จำแนกตามอายุ

| ความแปรปรวน | SS | df | MS | F | Sig |
|--------------|-------|-----|------|------|------|
| ระหว่างกลุ่ม | ๐.๖๘ | ๓ | ๐.๑๔ | ๐.๗๕ | ๐.๕๓ |
| ภายในกลุ่ม | ๔๕.๗๕ | ๓๗๖ | ๐.๑๒ | | |
| รวม | ๔๖.๔๓ | ๓๗๙ | | | |

จากตารางที่ ๔.๒๓ พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ ด้านการก่อสร้าง บำรุงรักษา ถนน ทางระบายน้ำ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๒๔ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปภคขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอตำบองทาบ จังหวัดสุรินทร์ โดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา | n | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
|------------------------------|-----|-----------|------|-------|
| ประถมศึกษา | ๑๘๐ | ๓.๕๒ | ๐.๗๘ | มาก |
| มัธยมศึกษา หรือเทียบเท่า | ๑๓๕ | ๓.๕๘ | ๐.๗๑ | มาก |
| อนุปริญญาหรือเทียบเท่าขึ้นไป | ๖๕ | ๓.๕๔ | ๐.๗๓ | มาก |
| รวม | ๓๘๐ | ๓.๕๔ | ๐.๗๔ | มาก |

จากตารางที่ ๔.๒๔ พบว่า ประชาชนทุกกลุ่มระดับการศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปภคขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอตำบองทาบ จังหวัดสุรินทร์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อแยกตามระดับการศึกษา พบว่า มากสุด คือ การศึกษาระดับประถมศึกษา

ตารางที่ ๔.๒๕ แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปภคขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอตำบองทาบ จังหวัดสุรินทร์ โดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา

| ความแปรปรวน | SS | df | MS | F | Sig |
|--------------|-------|-----|------|------|------|
| ระหว่างกลุ่ม | ๐.๗๒ | ๓ | ๐.๒๔ | ๑.๔๖ | ๐.๒๒ |
| ภายในกลุ่ม | ๔๕.๐๕ | ๓๘๐ | ๐.๑๖ | | |
| รวม | ๔๕.๗๗ | ๓๘๓ | | | |

จากตารางที่ ๔.๒๕ พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปภคขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอตำบองทาบ จังหวัดสุรินทร์ โดยรวม ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๒๖ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ ด้านการให้บริการระบบประปาหมู่บ้าน จำแนกตามระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา | n | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
|------------------------------|-----|-----------|------|-------|
| ประถมศึกษา | ๑๘๐ | ๓.๕๘ | ๐.๗๒ | มาก |
| มัธยมศึกษา หรือเทียบเท่า | ๑๓๕ | ๓.๕๑ | ๐.๗๑ | มาก |
| อนุปริญญาหรือเทียบเท่าขึ้นไป | ๖๕ | ๓.๕๓ | ๐.๗๓ | มาก |
| รวม | ๓๘๐ | ๓.๕๔ | ๐.๗๒ | มาก |

จากตารางที่ ๔.๒๖ พบว่า ประชาชนทุกกลุ่มระดับการศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ ด้านการให้บริการระบบประปาหมู่บ้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อแยกตามระดับการศึกษา พบว่า มากสุด คือ การศึกษาระดับประถมศึกษา

ตารางที่ ๔.๒๗ แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ ด้านการให้บริการระบบประปาหมู่บ้าน จำแนกตามระดับการศึกษา

| ความแปรปรวน | SS | df | MS | F | Sig |
|--------------|-------|-----|------|------|------|
| ระหว่างกลุ่ม | ๑.๒๑ | ๓ | ๐.๔๐ | ๑.๕๔ | ๐.๒๐ |
| ภายในกลุ่ม | ๗๑.๕๕ | ๓๘๐ | ๐.๒๖ | | |
| รวม | ๗๒.๗๖ | ๓๘๓ | | | |

จากตารางที่ ๔.๒๗ พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ ด้านการให้บริการระบบประปาหมู่บ้าน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๒๘ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ ด้านการให้บริการระบบไฟฟ้าสาธารณะ จำแนกตามระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา | n | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
|------------------------------|-----|-----------|------|-------|
| ประถมศึกษา | ๑๘๐ | ๓.๖๑ | ๐.๗๒ | มาก |
| มัธยมศึกษา หรือเทียบเท่า | ๑๓๕ | ๓.๕๖ | ๐.๗๑ | มาก |
| อนุปริญญาหรือเทียบเท่าขึ้นไป | ๖๕ | ๓.๕๔ | ๐.๗๓ | มาก |
| รวม | ๓๘๐ | ๓.๕๗ | ๐.๗๒ | มาก |

จากตารางที่ ๔.๒๘ พบว่า ประชาชนทุกกลุ่มระดับการศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ ด้านการให้บริการระบบไฟฟ้าสาธารณะ อยู่ในระดับมาก เมื่อแยกตามระดับการศึกษา พบว่า มากสุด คือ การศึกษาระดับประถมศึกษา

ตารางที่ ๔.๒๙ แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ ด้านการให้บริการระบบไฟฟ้าสาธารณะ จำแนกตามระดับการศึกษา

| ความแปรปรวน | SS | df | MS | F | Sig |
|--------------|-------|-----|------|------|------|
| ระหว่างกลุ่ม | ๑.๑๔ | ๓ | ๐.๓๘ | ๑.๗๘ | ๐.๑๕ |
| ภายในกลุ่ม | ๕๘.๓๓ | ๓๘๐ | ๐.๑๕ | | |
| รวม | ๕๙.๔๗ | ๓๘๓ | | | |

จากตารางที่ ๔.๒๙ พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ ด้านการให้บริการระบบไฟฟ้าสาธารณะไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๓๐ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ ด้านการก่อสร้าง บำรุงรักษา ถนน ทางระบายน้ำ จำแนกตามระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา | n | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
|------------------------------|-----|-----------|------|---------|
| ประถมศึกษา | ๑๘๐ | ๓.๖๒ | ๐.๗๗ | มาก |
| มัธยมศึกษา หรือเทียบเท่า | ๑๓๕ | ๓.๕๔ | ๐.๗๕ | มาก |
| อนุปริญญาหรือเทียบเท่าขึ้นไป | ๖๕ | ๓.๓๗ | ๐.๗๘ | ปานกลาง |
| รวม | ๓๘๐ | ๓.๕๑ | ๐.๗๘ | มาก |

จากตารางที่ ๔.๓๐ พบว่า ประชาชนกลุ่มที่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษาและระดับมัธยมศึกษา หรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ ด้านการก่อสร้างบำรุงรักษาถนน ทางระบายน้ำอยู่ในระดับมาก ส่วนประชาชนกลุ่มที่มีการศึกษาในระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่าขึ้นไปอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกตามระดับการศึกษา พบว่า มากสุด คือ การศึกษาระดับประถมศึกษา

ตารางที่ ๔.๓๑ แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ ด้านการก่อสร้าง บำรุงรักษา ถนน ทางระบายน้ำ จำแนกตามระดับการศึกษา

| ความแปรปรวน | SS | df | MS | F | Sig |
|--------------|--------|-----|------|------|-------|
| ระหว่างกลุ่ม | ๑๑.๒๒ | ๓ | ๐.๔๐ | ๗.๔๕ | ๐.๐๑* |
| ภายในกลุ่ม | ๑๗๔.๕๓ | ๓๘๐ | ๐.๒๗ | | |
| รวม | ๑๘๖.๑๕ | ๓๘๓ | | | |

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

จากตารางที่ ๔.๓๑ พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ ด้านการก่อสร้าง บำรุงรักษา ถนน ทางระบายน้ำ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ จึงทำการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffé) ดังตารางที่ ๔.๓๒

ตารางที่ ๔.๓๒ แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้าน
สาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอลำโรงท่า จังหวัดสุรินทร์ ด้าน
การก่อสร้าง บำรุงรักษา ถนน ทางระบายน้ำ จำแนกตามระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา | \bar{X} | ประถมศึกษา | มัธยมศึกษา หรือ เทียบเท่า | อนุปริญญาหรือ เทียบเท่าขึ้นไป |
|------------------------------|-----------|------------|------------------------------|----------------------------------|
| | | ๓.๖๒ | ๓.๕๔ | ๓.๓๗ |
| ประถมศึกษา | ๓.๖๒ | - | ๐.๒๐ | ๐.๒๕* |
| มัธยมศึกษา หรือเทียบเท่า | ๓.๕๔ | - | - | ๐.๑๗* |
| อนุปริญญาหรือเทียบเท่าขึ้นไป | ๓.๓๗ | - | - | - |

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

จากตารางที่ ๔.๓๒ พบว่า ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ
ให้บริการด้านสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอลำโรงท่า จังหวัดสุรินทร์ ด้านการ
ก่อสร้าง บำรุงรักษา ถนน ทางระบายน้ำ โดยรวมเป็นรายกลุ่ม จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า แตกต่าง
กัน ๒ กลุ่ม ได้แก่ ประชาชนกลุ่มที่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษาและระดับมัธยมศึกษา หรือ
เทียบเท่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขต
อำเภอลำโรงท่า จังหวัดสุรินทร์ ด้านการก่อสร้าง บำรุงรักษา ถนน ทางระบายน้ำ มากกว่า
ประชาชนกลุ่มที่มีการศึกษาในระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่าขึ้นไป ส่วนนอกนั้นไม่พบความ
แตกต่างเป็นรายกลุ่ม

ตอนที่ ๔ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์

ผู้วิจัยได้ตั้งคำถามแบบปลายเปิด (Open Ended Questionnaire) สำหรับให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์และใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่ (Frequency) และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย ปรากฏดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๔.๓๓ แสดงความถี่ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ ด้านการให้บริการระบบประปาหมู่บ้าน

| ข้อที่ | ข้อเสนอแนะ | ความถี่ |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------|---------|
| ๑. | ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ให้อำนวยความสะดวกได้ตลอดเวลาเมื่อระบบประปาชำรุด เสียหาย | ๑๕ |
| ๒. | ควรขยายเขตบริการระบบประปาหมู่บ้านเพิ่มขึ้น | ๑๐ |
| ๓. | ควรบริการซ่อมบำรุงระบบประปา ที่รวดเร็ว ทันเวลา | ๕ |

จากตารางที่ ๔.๓๓ พบว่า ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ ด้านการให้บริการระบบประปาหมู่บ้าน เรียงลำดับตามความถี่จากมากไปหาน้อย ได้แก่ ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ให้อำนวยความสะดวกได้ตลอดเวลาเมื่อระบบประปาชำรุด เสียหาย ควรขยายเขตบริการระบบประปาหมู่บ้านเพิ่มขึ้น และควรบริการซ่อมบำรุงระบบประปา ที่รวดเร็ว ทันเวลา

ตารางที่ ๔.๓๔ แสดงความถี่ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการด้านสาธารณูปโภคขององค์การบริหาร
ส่วนตำบล อำเภอลำโรงท่า จังหวัดสุรินทร์ ด้านการให้บริการระบบไฟฟ้าสาธารณะ

| ข้อที่ | ข้อเสนอแนะ | ความถี่ |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------|---------|
| ๑. | ควรดำเนินการรอกการซ่อมบำรุงไฟฟ้าสาธารณะที่เกิดความเสียหายอย่างรวดเร็ว | ๒๐ |
| ๒. | ควรให้บริการขยายเขตไฟฟ้าสาธารณะสู่พื้นที่การเกษตร | ๑๕ |
| ๓. | ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ไว้บริการเมื่อระบบประปาชำรุด ไฟฟ้าสาธารณะชำรุดเสียหาย | ๑๔ |

จากตารางที่ ๔.๓๔ พบว่า ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการด้านสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอลำโรงท่า จังหวัดสุรินทร์ ด้านการให้บริการระบบไฟฟ้าสาธารณะ เรียงลำดับตามความถี่จากมากไปหาน้อย ได้แก่ ควรดำเนินการรอกการซ่อมบำรุงไฟฟ้าสาธารณะที่เกิดความเสียหายอย่างรวดเร็วควรให้บริการขยายเขตไฟฟ้าสาธารณะสู่พื้นที่การเกษตร และควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ไว้บริการเมื่อระบบประปาชำรุด ไฟฟ้าสาธารณะชำรุดเสียหาย

ตารางที่ ๔.๓๕ แสดงความถี่ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการด้านสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอลำโรงท่า จังหวัดสุรินทร์ ด้านการก่อสร้าง บำรุงรักษาถนน ทางระบายน้ำ

| ข้อที่ | ข้อเสนอแนะ | ความถี่ |
|--------|-------------------------------------------------------------------|---------|
| ๑. | ควรมีการขยายพื้นที่ถนนคอนกรีตสู่พื้นที่การเกษตรของประชาชน | ๑๘ |
| ๒. | ควรมีการซ่อมบำรุงถนนคอนกรีตควรดำเนินการให้ครบทุกหมู่บ้าน ทุกชุมชน | ๑๔ |
| ๓. | ควรดำเนินการก่อสร้างถนนคอนกรีตภายในตำบลควรให้ครบทุกเส้นทาง | ๑๐ |

จากตารางที่ ๔.๓๕ พบว่า ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการด้านสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอลำโรงท่า จังหวัดสุรินทร์ ด้านการก่อสร้าง บำรุงรักษา ถนน ทางระบายน้ำ เรียงลำดับตามความถี่จากมากไปหาน้อย ได้แก่ ควรมีการขยายพื้นที่ถนนคอนกรีตสู่พื้นที่การเกษตรของประชาชน รองลงมา ได้แก่ ควรมีการซ่อมบำรุงถนนคอนกรีตควรดำเนินการให้ครบทุกหมู่บ้าน ทุกชุมชน และควรดำเนินการก่อสร้างถนนคอนกรีตภายในตำบลควรให้ครบทุกเส้นทาง

บทที่ ๕

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ โดยมีวัตถุประสงค์ ๑) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ ๒) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ ของประชาชนที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษา ต่างกันและ ๓) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่เป็นผู้แทนครอบครัวในเขตอำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ จำนวน ๕,๘๖๘ คน ใช้การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยการคำนวณตามสูตรของทาโร ยามานะ (Taro Yamane) นำมาหาอัตราส่วนของประชาชน (Proportional to Size) ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยคิดเป็นสัดส่วนร้อยละของประชาชนที่เป็นผู้แทนครอบครัวในแต่ละองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยทั้งสิ้น จำนวน ๓๘๔ คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามปลายปิดและปลายเปิด โดยแบ่งออกเป็น ๓ ตอน ประกอบด้วย ตอนที่ ๑ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ และระดับการศึกษา จำนวน ๓ ข้อ ลักษณะของคำถามเป็นแบบสำรวจรายการ (Check List) ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ ใน ๓ ด้าน ได้แก่ ๑.ด้านการให้บริการระบบประปาหมู่บ้าน ด้านการให้บริการไฟฟ้าสาธารณะ ด้านการก่อสร้างบำรุงรักษาถนนทางระบายน้ำ จำนวน ๑๕ ข้อ ลักษณะของแบบสอบถาม มาตรฐานประมาณค่า (Rating Scale) และตอนที่ ๓ เป็นข้อคำถามปลายเปิด จำนวน ๓ ข้อ เกี่ยวกับข้อเสนอแนะการให้บริการด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์

การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่เป็นผู้แทนครอบครัวในเขตอำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ จำนวน ๓๘๔ คน

การวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ และระดับการศึกษา ใช้การวิเคราะห์โดยการแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (percentage) ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอลำโรงทอง จังหวัดสุรินทร์ ใช้การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ตอนที่ ๓ การเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอลำโรงทอง จังหวัดสุรินทร์ ของประชาชน จำแนกตามเพศ ใช้การทดสอบ t-test สำหรับจำแนกตามอายุ และระดับการศึกษา ใช้การทดสอบ F-test หากพบว่ามี ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์ต่อด้วยวิธีหาความแตกต่างรายคู่ของเซฟเฟ้ (Scheffé) และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอลำโรงทอง จังหวัดสุรินทร์ ใช้การวิเคราะห์โดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) แล้วเรียงลำดับความถี่ (Frequency)

๕.๑ สรุปผล

๕.๑.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน ๒๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๘๕ เป็นเพศหญิง จำนวน ๑๖๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๑๑ มีอายุอยู่ระหว่าง ๔๑-๕๐ ปี จำนวน ๑๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๗๓ และมีระดับการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา จำนวน ๑๘๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๘๘

๕.๑.๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอลำโรงทอง จังหวัดสุรินทร์ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอลำโรงทอง จังหวัดสุรินทร์ โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการไฟฟ้าสาธารณะ รองลงมา คือ ด้านการให้บริการระบบประปาหมู่บ้านและด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือด้านการก่อสร้าง บำรุงรักษา ถนน ทางระบายน้ำ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสรุปผลการวิจัย ดังนี้

๑) ด้านการให้บริการระบบประปาหมู่บ้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอลำโรงทอง จังหวัดสุรินทร์ ด้านการให้บริการระบบประปาหมู่บ้าน โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ มีการขยายเขตบริการประปาหมู่บ้านให้ครอบคลุมทุกหมู่บ้าน และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการในเรื่องระบบประปาหมู่บ้านอย่างเพียงพอ

๒) ด้านการให้บริการไฟฟ้าสาธารณะ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอลำโรงท่า จังหวัดสุรินทร์ ด้านการให้บริการไฟฟ้าสาธารณะ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการขยายเขตไฟฟ้าสาธารณะเพียงพอต่อความต้องการของชุมชน และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ มีบริการให้คำปรึกษาแนะนำตรวจสอบในด้านการไฟฟ้าในหมู่บ้าน/ชุมชน

๓) ด้านการก่อสร้างบำรุงรักษาถนนทางระบายน้ำ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอลำโรงท่า จังหวัดสุรินทร์ ด้านการก่อสร้าง บำรุงรักษา ถนน ทางระบายน้ำ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการบำรุงรักษา ถนน ท่อระบายน้ำ สะพาน ทางเท้า อย่างต่อเนื่องและครอบคลุมทุกหมู่บ้าน และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ มีการก่อสร้าง ถนน ท่อระบายน้ำ สะพาน ทางเท้าทันตามระยะเวลาที่ประกาศ

๕.๑.๓ การทดสอบสมมติฐานของการวิจัย โดยการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอลำโรงท่า จังหวัดสุรินทร์ ของประชาชนที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษา ต่างกัน พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษา ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอลำโรงท่า จังหวัดสุรินทร์ โดยรวม ไม่แตกต่างกัน เมื่อแยกทดสอบในแต่ละด้าน มีรายละเอียดดังนี้

๑) ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอลำโรงท่า จังหวัดสุรินทร์ โดยรวมและรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน

๒) ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอลำโรงท่า จังหวัดสุรินทร์ โดยรวมและรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน

๓) ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอลำโรงท่า จังหวัดสุรินทร์ โดยรวม ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านการให้บริการระบบประปาหมู่บ้าน ด้านการให้บริการไฟฟ้าสาธารณะ ไม่แตกต่างกัน

๕.๑.๔ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการด้านสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ สามารถสรุปดังนี้

ประชาชนมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการด้านสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ ตามความถี่สูงสุดสามอันดับ ได้แก่ ควรดำเนินการซ่อมบำรุงไฟฟ้าสาธารณะที่เกิดความเสียหายอย่างรวดเร็ว ควรมีการขยายพื้นที่ถนนคอนกรีตคู่พื้นที่การเกษตรของประชาชน และควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ให้อำนวยความสะดวกได้ตลอดเวลาเมื่อระบบประปาชำรุด เสียหาย

๕.๒ อภิปรายผล

จากการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ ซึ่งผลการวิจัยพบประเด็นที่น่าสนใจและควรนำมาอภิปรายเพิ่มเติมดังต่อไปนี้

๕.๒.๑ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ พบว่า โดยรวม อยู่ในระดับมาก ซึ่งแสดงว่าประชาชนพอใจและเห็นด้วยกับการบริการให้บริการด้านสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ดำเนินกิจกรรมการให้บริการอยู่ในปัจจุบัน ซึ่งประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากทั้งสามด้าน ประกอบด้วย ด้านการให้บริการระบบประปาหมู่บ้าน ด้านการให้บริการไฟฟ้าสาธารณะ และด้านการก่อสร้าง บำรุงรักษา ถนน ทางระบายน้ำ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าประชาชนเห็นว่าการดำเนินงานให้บริการด้านสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ดำเนินกิจกรรมการให้บริการตรงกับความต้องการประชาชน และการให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริงและประชาชนได้รับประโยชน์จากกระบวนการให้บริการ จึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ โดยรวม อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัย เพชร จิตไธสง ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านระบบสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหล่า อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านระบบสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหล่า อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี โดยรวมอยู่ในระดับมาก

ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการไฟฟ้าสาธารณะ ซึ่งการแปลผลอยู่ในระดับมาก แสดงว่า การให้บริการสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านการให้บริการไฟฟ้าสาธารณะ เช่น การขยายเขตไฟฟ้าสาธารณะเพียงพอต่อความต้องการของชุมชน การพัฒนาแหล่งน้ำ

เพื่อจัดทำระบบประปาหมู่บ้านไว้บริการประชาชนตลอดฤดูกาล มีผลการดำเนินงานและการให้บริการที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน และประชาชนได้รับประโยชน์จากการบริบริการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า การดำเนินงานให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอลำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ มีผลการดำเนินงานเป็นรูปธรรม มีการให้บริการอย่างทั่วถึงครอบคลุมทุกหมู่บ้าน บริการด้วยความเสมอภาค และบริการอย่างต่อเนื่อง เช่น การขยายเขตไฟฟ้าสาธารณะเพียงพอต่อความต้องการของชุมชน มีการบริการซ่อมบำรุงรักษาไฟฟ้าสาธารณะได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง จึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจที่เห็นด้วยกับวิธีการให้บริการด้านสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอลำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ ด้านการให้บริการไฟฟ้าสาธารณะ อยู่ในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยมากกว่าด้านอื่นๆ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัย จิตพิพร เจริญกิจวัฒนาได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านระบบสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบล ท่าไม้ อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านระบบสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าไม้ อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชรด้านการให้บริการไฟฟ้าสาธารณะ โดยรวม อยู่ในระดับมาก

ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการก่อสร้าง บำรุงรักษา ถนน ทางระบายน้ำ ซึ่งการแปลผลอยู่ในระดับมาก แสดงว่า ประชาชนเห็นด้วยกับการให้บริการด้านสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านการก่อสร้าง บำรุงรักษา ถนน ทางระบายน้ำ แต่ที่มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าด้านอื่นๆ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอาจจะมีการก่อสร้าง ถนน ทางระบายน้ำ ไม่ทั่วถึง ไม่ครอบคลุมทุกหมู่บ้าน ยังขาดบำรุงรักษาถนน ทางระบายน้ำอย่าง ดังนั้นจึงให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการก่อสร้าง บำรุงรักษา ถนน ทางระบายน้ำ มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าด้านอื่นๆ แต่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอลำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ ด้านการก่อสร้าง บำรุงรักษา ถนน ทางระบายน้ำ โดยรวม อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัย เกียรติศักดิ์ นามสุทธิ ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการและการจัดการระบบสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหินลาด อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการและการจัดการระบบสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหินลาด อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ด้านการก่อสร้าง บำรุงรักษา ถนน ทางระบายน้ำ อยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอลำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ เป็นรายด้าน ซึ่งผลการวิจัยมีประเด็นที่น่าสนใจสามารถนำมาอภิปราย ดังนี้

๑) ด้านการให้บริการระบบประปาหมู่บ้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ ด้านการให้บริการระบบประปาหมู่บ้าน โดยรวม อยู่ในระดับมาก แสดงว่า ประชาชนส่วนใหญ่เห็นด้วยกับการให้บริการด้านสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลที่มีการให้บริการระบบประปาหมู่บ้านและมีการขยายเขตบริการประปาหมู่บ้านให้ครอบคลุมทุกหมู่บ้าน และการให้บริการสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนอย่างมาก และประชาชนได้รับประโยชน์จากการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า การดำเนินงานให้บริการระบบประปาหมู่บ้านขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ให้บริการอยู่ในปัจจุบัน มีผลการดำเนินงานอย่างเป็นรูปธรรมและสามารถสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนและประชาชนมีความพึงพอใจต่อวิธีการให้บริการและมีการขยายเขตบริการออกให้ครอบคลุมทุกหมู่บ้าน มีการพัฒนาระบบการให้บริการให้ได้มาตรฐานเดียวกันกับระบบการให้บริการประปาส่วนภูมิภาค จึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจที่เห็นด้วยกับวิธีการให้บริการด้านสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ ด้านการให้บริการระบบประปาหมู่บ้าน อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของเพชร จิตไรสง ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านระบบสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหล่า อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านระบบสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหล่า อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี ด้านการให้บริการระบบประปาหมู่บ้าน อยู่ในระดับมาก

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ มีการขยายเขตบริการประปาหมู่บ้านให้ครอบคลุมทุกหมู่บ้าน ซึ่งการแปลผลอยู่ในระดับมากแสดงว่าการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน และประชาชนเห็นด้วยกับการให้บริการด้านสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล ที่มีการให้บริการระบบประปาหมู่บ้าน มีการขยายเขตบริการประปาหมู่บ้านให้ครอบคลุมทุกหมู่บ้าน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า องค์การบริหารส่วนตำบล ได้มีการจัดทำแผนพัฒนาระบบสาธารณูปโภค และจัดสรรงบประมาณเพื่อดำเนินการให้บริการระบบประปาหมู่บ้านให้ครอบคลุมทุกหมู่บ้าน เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์ทุกครอบครัว เพื่อใช้น้ำประปาในการอุปโภคและบริโภค และมีขยายเขตบริการประปาหมู่บ้านให้ครอบคลุมทุกหมู่บ้าน จึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่นๆ

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ มีเจ้าหน้าที่ไว้บริการในเรื่องระบบประปาหมู่บ้านอย่างเพียงพอ ซึ่งการแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ประชาชนเห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลจัดให้มีเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ และไม่ครอบคลุมกับภาระงานงานให้บริการ

และขาดเจ้าหน้าที่ในการให้บริการการซ่อมบำรุงรักษาระบบประปาหมู่บ้านอย่างต่อเนื่องและไม่ตรงตามเวลาที่กำหนด จึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง

๒) ด้านการให้บริการไฟฟ้าสาธารณะ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ ด้านการให้บริการไฟฟ้าสาธารณะ โดยรวม อยู่ในระดับมาก แสดงว่า ประชาชนพอใจต่อการให้บริการด้านไฟฟ้าสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล และเห็นด้วยกับรูปแบบ วิธีการ และระบบการให้บริการด้านไฟฟ้าสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนองต่อความต้องการของประชาชน เพราะองค์การบริหารส่วนตำบลมีการขยายเขตไฟฟ้าสาธารณะเพียงพอต่อความต้องการของชุมชน มีการบริการซ่อมบำรุงรักษาไฟฟ้าสาธารณะได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง จึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ ด้านการให้บริการไฟฟ้าสาธารณะ อยู่ในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยมากกว่าด้านอื่นๆ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ จิติพร เจริญกิจวัฒนา ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านระบบสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณี องค์การบริหารส่วนตำบลท่าไม้ อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านระบบสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าไม้ อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชรด้านการให้บริการไฟฟ้าสาธารณะ โดยรวม อยู่ในระดับมาก

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ มีการขยายเขตไฟฟ้าสาธารณะเพียงพอต่อความต้องการของชุมชน ซึ่งการแปลผลอยู่ในระดับมาก แสดงว่า ประชาชนพอใจต่อการให้บริการ และเห็นด้วยกับระบบการให้บริการด้านไฟฟ้าสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลที่มีการขยายเขตไฟฟ้าสาธารณะเพียงพอทุกหมู่บ้าน ทุกชุมชน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า องค์การบริหารส่วนตำบลจัดสรรงบประมาณสนับสนุนการดำเนินการ องค์การบริหารส่วนตำบลมีแผนการขยายเขตไฟฟ้าสาธารณะให้ครอบคลุมทุกหมู่บ้าน และมีผลการดำเนินงานในการให้บริการขยายเขตไฟฟ้าสาธารณะมีความเสมอภาคกัน เท่าเทียมกันทุกหมู่บ้าน และประชาชนได้รับประโยชน์จากการให้บริการขยายเขตไฟฟ้าสาธารณะคือ มีไฟฟ้าสาธารณะใช้ ถนนในหมู่บ้านมีแสงสว่างใช้อย่างเพียงพอ เพิ่มความปลอดภัยในชีวิตของประชาชน จึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลที่มีการขยายเขตไฟฟ้าสาธารณะเพียงพอต่อความต้องการของชุมชน อยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่นๆ

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ มีบริการให้คำปรึกษาแนะนำตรวจสอบในด้านการไฟฟ้าในหมู่บ้าน/ชุมชน ซึ่งการแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า องค์การบริหารส่วนตำบลมีเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อภาระงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ขาดบุคลากรในการให้บริการคำปรึกษาต่างๆ ให้กับประชาชน เช่น แนะนำตรวจสอบในด้านการไฟฟ้าในหมู่บ้าน/ชุมชน การซ่อมบำรุงไฟฟ้าในหมู่บ้าน/ชุมชน จึงทำให้การบริการไม่ครอบคลุมและสนองต่อความต้องการของประชาชนเท่าที่ควร จึงมีผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อให้บริการประชาชนในการให้คำปรึกษาแนะนำตรวจสอบในด้านการไฟฟ้าในหมู่บ้าน/ชุมชน อยู่ในระดับปานกลางและมีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าข้ออื่นๆ ในด้านเดียวกัน

๓) ด้านการก่อสร้าง บำรุงรักษา ถนน ทางระบายน้ำ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ ด้านการก่อสร้าง บำรุงรักษา ถนน ทางระบายน้ำ โดยรวมอยู่ในระดับมาก แสดงว่า ประชาชนพอใจต่อการให้บริการด้านการก่อสร้าง บำรุงรักษา ถนน ทางระบายน้ำ ขององค์การบริหารส่วนตำบล และเห็นด้วยกับรูปแบบ วิธีการ และระบบการให้บริการด้านการก่อสร้าง บำรุงรักษา ถนน ทางระบายน้ำ ขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า การให้บริการก่อสร้าง บำรุงรักษา ถนน ทางระบายน้ำ ให้เพียงพอและครอบคลุมทุกหมู่บ้าน องค์การบริหารส่วนตำบลมีแผนพัฒนาที่ชัดเจนเกี่ยวกับการก่อสร้างถนน ทางระบายน้ำ การบำรุงรักษา ถนน ทางระบายน้ำ และจัดสรรงบประมาณสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง ทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลสามารถบริการได้ทั่วถึง ครอบคลุมทุกหมู่บ้าน และมีผลการดำเนินงานเป็นที่ยอมรับของประชาชน จึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อให้บริการด้านสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ ด้านการก่อสร้าง บำรุงรักษา ถนน ทางระบายน้ำ อยู่ในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยมากกว่าด้านอื่นๆ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัย เกียรติศักดิ์ นามสุทธิ ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการและการจัดการระบบสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหินลาด อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการและการจัดการระบบสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหินลาด อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ด้านการก่อสร้าง บำรุงรักษา ถนน ทางระบายน้ำ อยู่ในระดับมาก

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ มีการบำรุงรักษา ถนน ท่อระบายน้ำ สะพาน ทางเท้า อย่างต่อเนื่องและครอบคลุมทุกหมู่บ้าน ซึ่งการแปลผลอยู่ในระดับมาก แสดงว่า การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกี่ยวกับการบำรุงรักษา ถนน ท่อระบายน้ำ สะพาน ทางเท้า มีการให้บริการอย่างต่อเนื่องและครอบคลุมทุกหมู่บ้าน ประชาชนพอใจต่อผลการดำเนินงานและการให้บริการ พร้อมทั้งประชาชน

ในพื้นที่ได้รับประโยชน์จากการให้บริการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า องค์การบริหารส่วนตำบลได้ดำเนินการให้บริการเป็นไปตามแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านสาธารณสุขโลกขององค์การบริหารส่วนตำบล ที่ต้องการพัฒนาด้านการก่อสร้างถนน ท่อระบายน้ำ สะพานทางเท้า อย่างต่อเนื่องและครอบคลุมทุกหมู่บ้าน และจัดสรรงบประมาณสนับสนุนในส่วนการบำรุงรักษา ถนน ท่อระบายน้ำ สะพานทางเท้า ซึ่งผลการดำเนินงานและการให้บริการเป็นที่ยอมรับของประชาชน จึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการการบำรุงรักษา ถนน ท่อระบายน้ำ สะพานทางเท้า อย่างต่อเนื่องและครอบคลุมทุกหมู่บ้าน อยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่นๆ

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ มีการก่อสร้าง ถนน ท่อระบายน้ำ สะพานทางเท้าทันตามระยะเวลาที่ประกาศ ซึ่งการแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า องค์การบริหารส่วนตำบลมีการก่อสร้างถนน ท่อระบายน้ำ สะพาน ทางเท้าอาจจะไม่ทันตามระยะเวลาที่ประกาศ เป็นไปตามระเบียบและกฎหมายที่กำหนดไว้อยู่แล้ว และประชาชนในพื้นที่ขาดการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานกับองค์การบริหารส่วนตำบล จึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในการก่อสร้าง ถนน ท่อระบายน้ำ สะพาน ทางเท้า ทันตามระยะเวลาที่ประกาศ อยู่ในระดับปานกลางและมีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าข้ออื่นๆ

๕.๒.๒ ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขโลกขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ ของประชาชนที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษา ต่างกัน ซึ่งจากผลการวิจัยพบประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายผล ดังนี้

๑) ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขโลกขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ โดยรวม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า สภาพทางสังคมและความเป็นอยู่ของประชาชนมีลักษณะคล้ายคลึงกับประกอบกระบวนการให้บริการและวิธีการดำเนินงานการพัฒนาด้านสาธารณสุขโลกต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ มีการดำเนินพัฒนาและการให้บริการประชาชนไปในทิศทางเดียวกัน จึงทำให้ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขโลกขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ โดยรวม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ เกียรติศักดิ์ นามสุทธิ ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการและการจัดการระบบสาธารณสุขโลกขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหินลาด อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการและการจัดการระบบสาธารณสุขโลกขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหินลาด อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น โดยรวม ไม่แตกต่างกัน

๒) ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกันทุกด้าน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ความต้องการและการเห็นด้วยของประชาชนกับวิธีการปฏิบัติและการดำเนินงานในการให้บริการด้านสาธารณสุขปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ ที่ได้ให้บริการและดำเนินงานอยู่ในปัจจุบัน โดยมีการให้บริการกับประชาชนด้วยมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ไม่ว่าประชาชนจะมีเด็กและเยาวชน ผู้สูงอายุ แต่การให้บริการและการอำนวยความสะดวก ตลอดจนการให้บริการกับประชาชนทุกกลุ่มอายุอยู่บนพื้นฐานเดียวกันและการปฏิบัติด้วยมาตรฐานเดียวกันทุกหมู่บ้าน ทุกชุมชน จึงทำให้ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ เพชร จิตไธสง ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านระบบสาธารณสุขปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหล่า อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านระบบสาธารณสุขปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหล่า อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี โดยรวม ไม่แตกต่างกัน

๓) ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ โดยรวม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะประชาชนมีความต้องการและเห็นด้วยกับวิธีการปฏิบัติการพัฒนาด้านสาธารณสุขปโภค ที่ได้ดำเนินการให้บริการอยู่ในปัจจุบันและองค์การบริหารส่วนตำบลสามารถให้บริการด้วยมาตรฐาน ไม่ว่าจะเป็นการดำเนินการบริการไฟฟ้าสาธารณะ การประปาหมู่บ้าน ผลการให้บริการประชาชนได้ครอบคลุมทุกพื้นที่และเป็นมาตรฐานเดียวกัน ซึ่งผลการดำเนินงานเป็นที่ยอมรับของประชาชนทุกระดับการศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ จิติพร เจริญกิจวัฒนา ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านระบบสาธารณสุขปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบล ท่าไม้ อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีอายุและระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านระบบสาธารณสุขปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าไม้ อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ม โดยรวม ไม่แตกต่างกัน

๕.๓ ข้อเสนอแนะ

๕.๓.๑ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลการวิจัย ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณสุข ๒๐๒๓ ขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอลำโรงท่าบ จังหวัดสุรินทร์ ซึ่งพบประเด็นที่ควรนำมาเป็นข้อเสนอแนะเชิงนโยบายในการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอลำโรงท่าบ จังหวัดสุรินทร์ ดังนี้

๑) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณสุข ๒๐๒๓ ขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอลำโรงท่าบ จังหวัดสุรินทร์ โดยรวม อยู่ในระดับมาก ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลควรรักษามาตรฐานการให้บริการ และพัฒนาระบบการให้บริการด้านสาธารณสุขและจัดทำแผนพัฒนาระบบสาธารณสุขภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล จัดสรรงบประมาณสนับสนุนการจัดทำระบบสาธารณสุขภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์แก่ประชาชนอย่างเสมอภาค เท่าเทียมกันทุกหมู่บ้าน

๒) เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณสุข ๒๐๒๓ ขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอลำโรงท่าบ จังหวัดสุรินทร์ เป็นรายด้าน สามารถและสรุปเป็นข้อเสนอแนะเชิงนโยบายในการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ดังนี้

๒.๑ ด้านการให้บริการระบบประปาหมู่บ้าน พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก คือ มีการขยายเขตบริการประปาหมู่บ้านให้ครอบคลุมทุกหมู่บ้าน ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลควรรักษามาตรฐานการให้บริการ และพัฒนาการให้บริการให้ดีที่สุด โดยขยายเขตบริการประปาหมู่บ้านให้ครอบคลุมทุกหมู่บ้านมากยิ่งขึ้นและเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการในรูปแบบการอำนวยความสะดวก ความรวดเร็วของบริการ ความทันสมัยของเครื่องมืออุปกรณ์ และพัฒนาระบบประปาหมู่บ้านให้ได้มาตรฐานเดียวกันกับระบบประปาส่วนภูมิภาค ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด มีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง คือ จัดเจ้าหน้าที่ไว้บริการในเรื่องระบบประปาหมู่บ้านอย่างเพียงพอ ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลควรพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้น โดยจัดให้มีเจ้าหน้าที่ไว้บริการในเรื่องระบบประปาหมู่บ้านอย่างเพียงพอ และจัดให้มีเจ้าหน้าที่ให้อำนวยความสะดวก และบริการด้วยความรวดเร็วและตรงเวลา เมื่อมีการแจ้งซ่อมบำรุงระบบประปาหมู่บ้าน

๒.๒ ด้านการให้บริการไฟฟ้าสาธารณะ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก คือ มีการขยายเขตไฟฟ้าสาธารณะเพียงพอต่อความต้องการของชุมชน ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลควรรักษามาตรฐาน และพัฒนา และเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ โดยขยายเขตไฟฟ้าสาธารณะให้เพียงพอต่อความต้องการของชุมชนมากยิ่งขึ้นและเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ เช่น การบำรุงรักษาไฟฟ้าสาธารณะอย่างต่อเนื่องให้ ขยายเขตไฟฟ้าสาธารณะสู่พื้นที่

การเกษตร และจัดให้มีเจ้าหน้าที่ไว้บริการเมื่อระบบประปาชำรุด ไฟฟ้าสาธารณะชำรุด เสียหาย และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด มีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีบริการให้คำปรึกษาแนะนำตรวจสอบในด้านการไฟฟ้าในหมู่บ้าน/ชุมชน ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลควรพัฒนาจัดให้มีบริการให้คำปรึกษาแนะนำตรวจสอบในด้านการไฟฟ้าในหมู่บ้าน/ชุมชน โดยจัดให้มีเจ้าหน้าที่ออกบริการตรวจอุปกรณ์ไฟฟ้าให้คำปรึกษาแนะนำตรวจสอบในด้านการไฟฟ้าในหมู่บ้าน/ชุมชน

๒.๓ ด้านการก่อสร้าง บำรุงรักษา ถนน ทางระบายน้ำ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก คือ มีการบำรุงรักษา ถนน ท่อระบายน้ำ สะพาน ทางเท้า อย่างต่อเนื่องและครอบคลุมทุกหมู่บ้าน ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลควรรักษามาตรฐาน และพัฒนาการให้บริการ โดยเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการโดยสนับสนุนเงินงบประมาณในการบำรุงรักษา ถนน ท่อระบายน้ำ สะพาน ทางเท้า อย่างต่อเนื่องและจัดให้มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการดูแลบำรุงรักษา ถนน ท่อระบายน้ำ สะพาน ทางเท้า อย่างต่อเนื่อง และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด มีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีการก่อสร้าง ถนน ท่อระบายน้ำ สะพาน ทางเท้า ทันตามระยะเวลาที่ประกาศ ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลควรพัฒนาการดำเนินการก่อสร้างถนน ท่อระบายน้ำ สะพาน ทางเท้า ทันตามระยะเวลาที่ประกาศ และในการดำเนินการก่อสร้าง ถนน ท่อระบายน้ำ สะพาน ทางเท้า ควรมีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการเป็นคณะกรรมการตรวจรับตรวจจ้าง

๕.๓.๒ ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

จากผลการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ ผู้วิจัยพบประเด็นจากผลการวิจัยเพื่อเป็นข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในครั้งต่อไป ดังนี้

๑. ควรมีการวิจัยเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ทั้งนี้เพื่อเป็นการประเมินการทำงานของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลที่มีต่อการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามเป้าหมาย คือ องค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อประชาชน

๒. ควรมีการศึกษาวิจัยเรื่องทัศนคติของพนักงานส่วนตำบลที่มีต่อระบบการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งผลที่ได้สามารถนำมาปรับปรุงการทำงานของพนักงานส่วนตำบลให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ

บรรณานุกรม

๑. ภาษาไทย

๑) หนังสือทั่วไป

กรมการปกครอง. คัมภีร์ อบต.. กรุงเทพมหานคร : บพิธการพิมพ์, ๒๕๔๓.

กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. การบริหารจัดการระบบสาธารณสุขปโภคและระบบ

สาธารณสุขมูลฐานของท้องถิ่น. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น, ๒๕๔๘.

โกวิท พวงงาม. การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์, ๒๕๔๖.

กัลยา วานิชย์บัญชา. สถิติสำหรับงานวิจัย. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๘.

จินตนา บุญบงการ. การสร้างจิตสำนึกการให้บริการกับการปรับปรุงการบริการภาครัฐ. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ฟอร์เมทปริ้นติ้ง, ๒๕๓๕.

จิตตินันท์ เดชะคุปต์. จิตวิทยาการบริการ. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, ๒๕๓๕.

ชูศรี วงศ์รัตนะ. เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ ๗. กรุงเทพมหานคร : เทพเนรมิต, ๒๕๔๑.

นันทกา สุประภาตะนันท์. สาธารณูปโภคและเทศบาล. กรุงเทพมหานคร : บำรุงนุกุลกิจ, ๒๕๓๐.

บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ ๗. กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น, ๒๕๔๖.

พิมพ์จรรยา นามวัฒน์ และกิตติ วัฒนกุล. ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหาร. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, ๒๕๓๒.

เพลินทิพย์ โกเมศโสภาก. การวางแผนการตลาด. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๔.

ยงยุทธ เกษสาคร. ภาวะผู้นำและการจูงใจ. กรุงเทพมหานคร : เสมาธรรม, ๒๕๔๒.

ราชบัณฑิตสถาน. พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒. กรุงเทพมหานคร : บริษัท นานมีบุ๊คส์ จำกัด, ๒๕๔๖.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๔๑.

สุภณิตย์ ไชครันชัย. การบริหารการบริการ : พัฒนาคอนอย่างใดเพื่อให้บริการที่ดี. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, ๒๕๓๖.

สงวน สุทธิเลิศอรุณ. ทฤษฎีและปฏิบัติการทางจิตวิทยา. กรุงเทพมหานคร : อักษรบัณฑิต, ๒๕๒๕.

สนิท เหลือบุญนาค. การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๒๕.

สมยศ นาวิการ. การบริหาร. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ดวงกมล, ๒๕๔๓.

สมชาติ กิจบรรยง. สร้างบริการ สร้างความประทับใจ. กรุงเทพมหานคร : บริษัทซีเอ็ดยูเคชั่น, ๒๕๓๖.

โสภานุ พิภูลชัย. จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์, ๒๕๓๗.

สำเร็จ จันทรสวรรณ และสุวรรณ บัวทวน. สถิติสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัย ขอนแก่น, ๒๕๔๗.

หลุย จำปาเทศ. จิตวิทยาการงาน. กรุงเทพมหานคร : สารคดีสาส์น, ๒๕๓๓.

อมรฤทธิ์ เอมะปาน. กลยุทธ์การเสริมสร้างความเข้มแข็งชุมชน. กรุงเทพมหานคร : บริษัท บพิท การพิมพ์ จำกัด, ๒๕๔๓.

อุทัย หิรัญโต. ระบบราชการไทย. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์, ๒๕๓๐.

๒. วิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์ และรายงานวิจัย

เกียรติศักดิ์ นามสุทธิ. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการและการจัดการระบบ สาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหินลาด อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น”. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ๒๕๔๘.

จรัญ บุญประกอบ. “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของศึกษานิเทศก์ สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดหนองคาย”. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัย มหาสารคาม, ๒๕๔๒.

จิตตินันท์ เฉชะอุปต์. “ความคิดเห็นของผู้ปกครองเกี่ยวกับการจัดบริการสถานรับเลี้ยงเด็กในเขต กรุงเทพมหานคร : ความต้องการ รูปแบบ และคุณภาพ”. รายงานการวิจัย. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ, ๒๕๔๒.

จิตติพร เจริญกิจวัฒนา. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านระบบสาธารณูปโภค ขององค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบล ท่าไม้ อำเภอ พรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร”. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๔๕.

ชนพร ยิ่งเจริญกิจ. “ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาล : ศึกษา เฉพาะกรณีเทศบาลตำบลแมร์ริน อำเภอแมร์ริน จังหวัดเชียงใหม่”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตร มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๔๕.

ปัญญาชาติปัญญาวุฒิ. “เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณสุขปกอด
ด้านต่าง ๆ ภายในเขตเทศบาลตำบลวัฒนานคร”. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๔๕.

พิณ คงพล. “ความพึงพอใจที่มีต่อบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการการประถม
ศึกษาใน ๑๔ จังหวัดภาคใต้”. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย :
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒสงขลา, ๒๕๒๘.

พิเชษฐ์ ศรีหงส์. “ความคิดเห็นและความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านระบบ
สาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลชะเมา อำเภอกงสูง จังหวัดนครศรีธรรมราช”.
วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์,
๒๕๔๘.

เพชร จิตไรสง. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านระบบสาธารณสุขของ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหล่า อำเภอน้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี”. วิทยานิพนธ์
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี,
๒๕๔๘.

วราพรรณ สันทัสนะโชค. “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด
มหาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาพญาไท”. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต.
บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๐.

วรายุทธ พงษ์ตัน. “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับแจ้งความของ
ตำรวจ กรณีศึกษาสถานีตำรวจภูธรตำบลประตู่ อำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัด
ปทุมธานี”. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรและเทคโนโลยีมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย :
มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต, ๒๕๔๗.

อัจฉรา โทบุญ. “ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนอำเภอ
เมือง จังหวัดมหาสารคาม”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย :
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม, ๒๕๓๔.

๓) เอกสารอื่นๆ ที่ไม่ได้ตีพิมพ์

อำเภอลำโรงทาน. “ยุทธศาสตร์การพัฒนาอำเภอลำโรงทาน จังหวัดสุรินทร์ พ.ศ. ๒๕๕๐-
๒๕๕๓”. สุรินทร์ : อำเภอลำโรงทาน, ๒๕๕๐. (อัคร์สำเนา)

อำเภอลำโรงทาน. “ข้อมูลพื้นฐานอำเภอลำโรงทาน”. สุรินทร์ : สำนักทะเบียนอำเภอลำโรงทาน,
๒๕๕๒. (อัคร์สำเนา)

๒. ภาษาอังกฤษ

1) Book

Abraham H. Maslow. **Motivation and Personality**. New York : Harper and Brothers, 1954.

Good Carter V., **Diction of Education**. New York : McGraw-Hill Book Company, 1973.

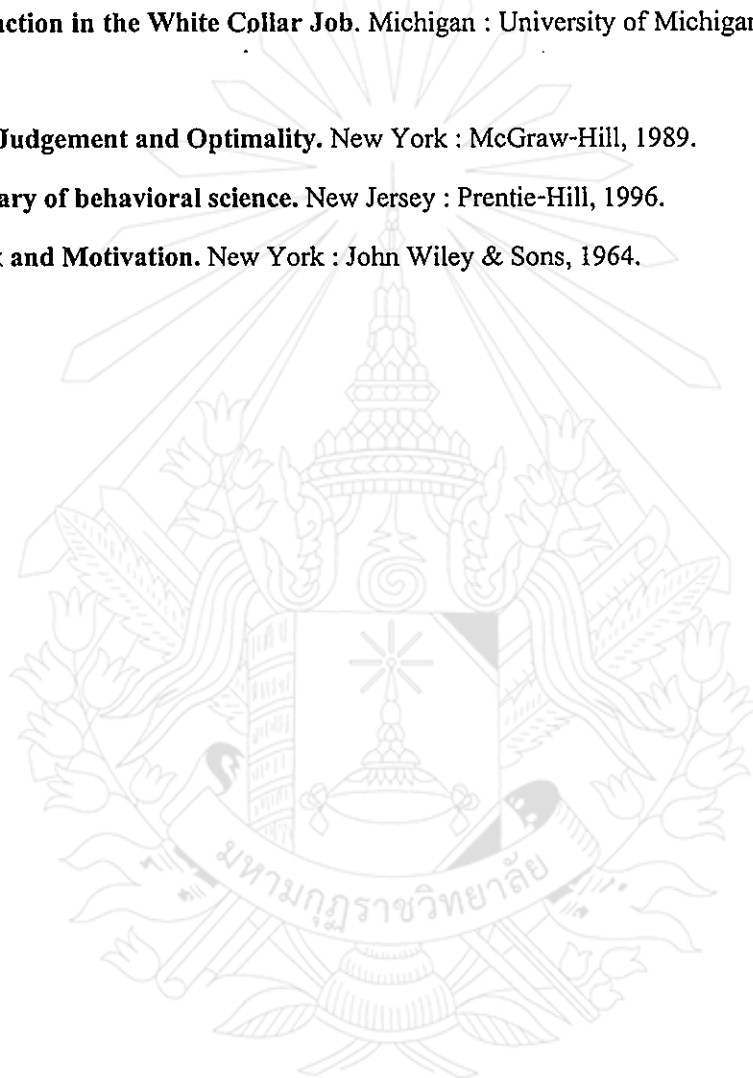
J. H. Lumpkins. **Essentials of Psychological Testing**. New Jersey : Prentice-Hall, 1981.

Morse Nancy C. **Satisfaction in the White Collar Job**. Michigan : University of Michigan Press, 1973.

Shelly. M. W. **Human Judgement and Optimality**. New York : McGraw-Hill, 1989.

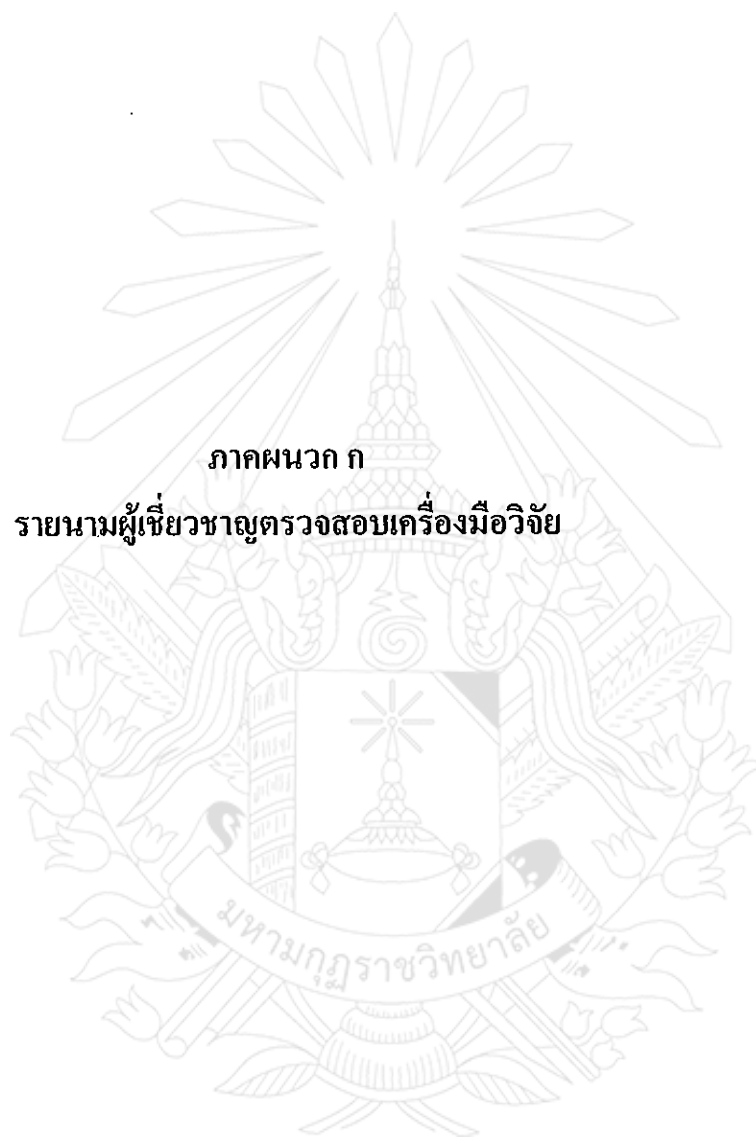
Wolman. B. B. **Dictionary of behavioral science**. New Jersey : Prentie-Hill, 1996.

Vroom, Victor H., **Work and Motivation**. New York : John Wiley & Sons, 1964.





ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

๑. นายธงชัย ธรารุช

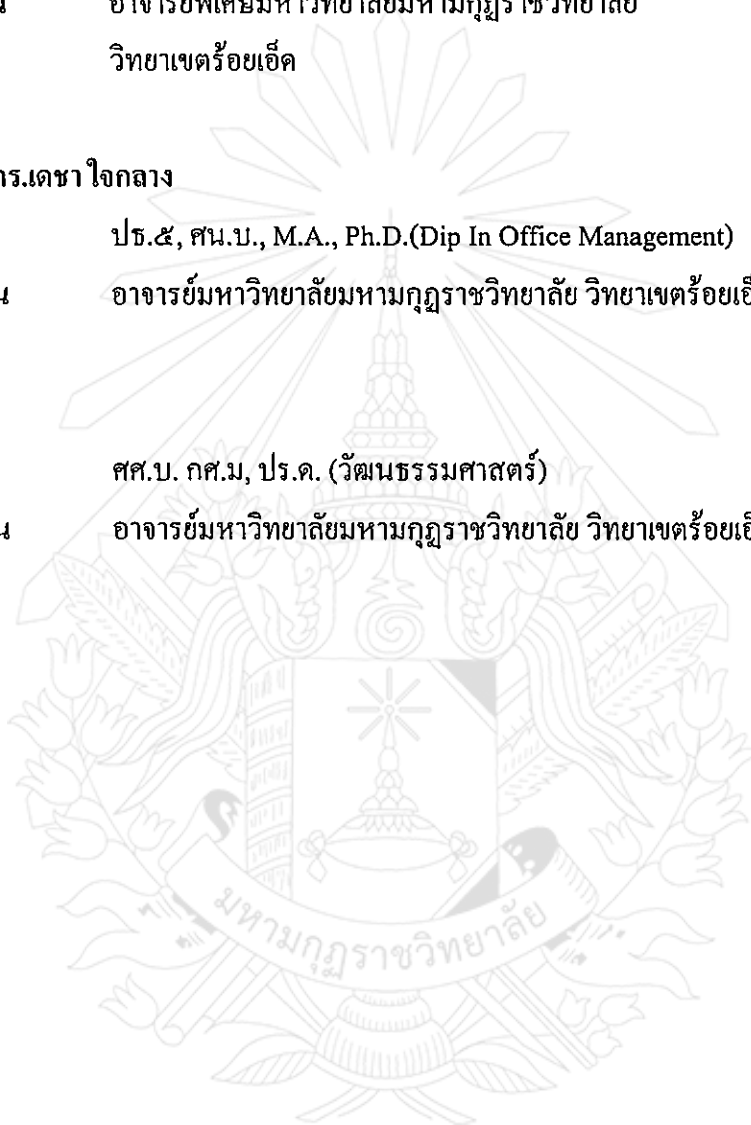
การศึกษา กศ.บ., กศ.ม.
ตำแหน่งปัจจุบัน อาจารย์พิเศษมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตร้อยเอ็ด

๒. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เดชา ใจกลาง

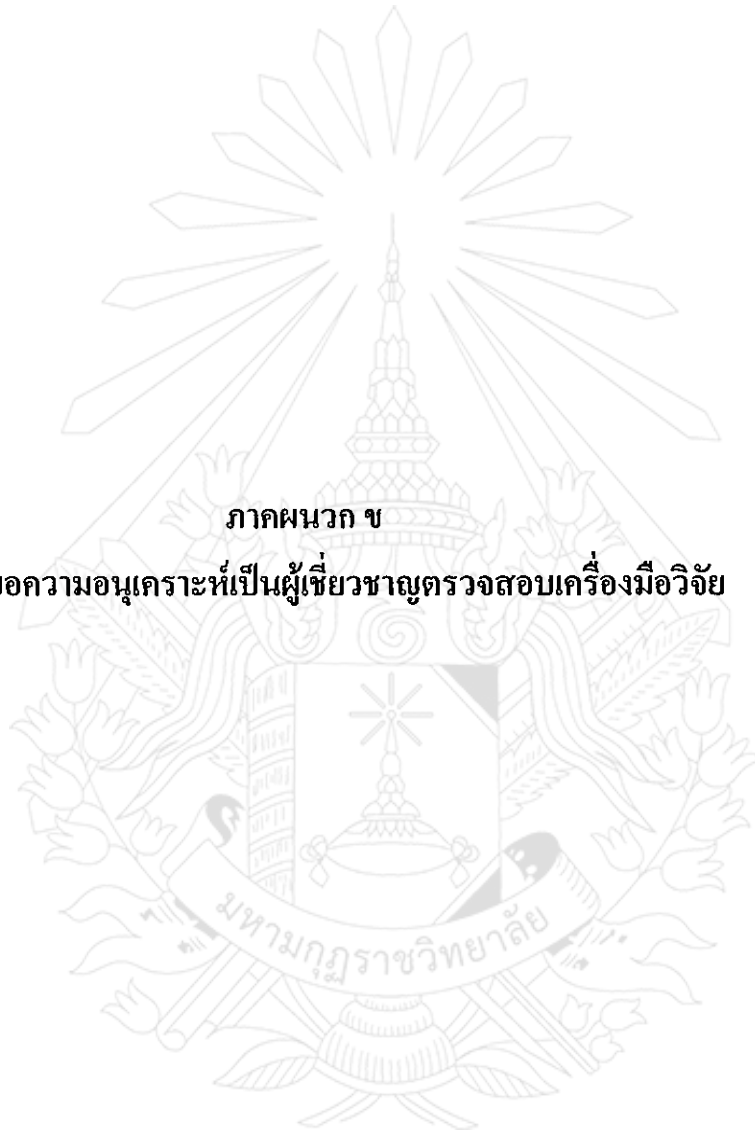
การศึกษา ปธ.๕, สน.บ., M.A., Ph.D.(Dip In Office Management)
ตำแหน่งปัจจุบัน อาจารย์มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

๓. ดร.สุรสิทธิ์ ไกรสิน

การศึกษา ศศ.บ. กศ.ม, ปธ.ด. (วัฒนธรรมศาสตร์)
ตำแหน่งปัจจุบัน อาจารย์มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด



ภาคผนวก ข
หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย



ที่ ศธ ๖๐๑๕/ว ๐๖๔



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตร้อยเอ็ด ถนนเลี้ยวเมือง
ตำบลคงลาน อำเภอเมือง
จังหวัดร้อยเอ็ด ๔๕๐๐๐

๒๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๒

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

เจริญพร อาจารย์ชงชัย ธรรมารุท

ด้วย พระอธิการยออด คุณยุต โด/สันทาคุณัย นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชารัฐศาสตร์ การปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ได้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอ ตำบองทาบ จังหวัดสุรินทร์” เพื่อเสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม หลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต (ศน.ม.)

ดังนั้น มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ขอความอนุเคราะห์จาก ท่านซึ่งเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

จึงเจริญพรมมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณา วิทยาเขตร้อยเอ็ด หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะ ได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร

(พระสุทธิสาร ไสภณ)

รองอธิการบดี

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

ปฏิบัติราชการแทนอธิการบดี

บัณฑิตวิทยาลัย

ศูนย์การศึกษาวิทยาเขตร้อยเอ็ด

โทร.๐-๔๓๕๑-๘๓๖๔,๐-๔๓๕๑-๖๐๗๖

โทรสาร. ๐-๔๓๕๑-๔๖๑๘

Http:// www.rec.mbu.ac.th

ที่ ศธ ๖๐๑๕/ว ๐๖๔



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตร้อยเอ็ด ถนนเชียงใหม่
ตำบลคงลาน อำเภอเมือง
จังหวัดร้อยเอ็ด ๔๕๐๐๐

๒๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๒

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

เจริญพร ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เดชา ใจกลาง

ด้วย พระอธิการยอชิต คุณยุตโต/สันทาลุณย์ นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชารัฐศาสตร์ การปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ได้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอ ตำบองทาบ จังหวัดสุรินทร์” เพื่อเสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม หลักสูตรศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (ศน.ม.)

ดังนั้น มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ขอความอนุเคราะห์จาก ท่านซึ่งเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

จึงเจริญพรมมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณา วิทยาเขตร้อยเอ็ด หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะ ได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร

(พระสุทธิสาร โสภณ)

รองอธิการบดี

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด
ปฏิบัติราชการแทนอธิการบดี

บัณฑิตวิทยาลัย

ศูนย์การศึกษาวิทยาเขตร้อยเอ็ด

โทร.๐-๔๓๕๑-๘๓๖๔,๐-๔๓๕๑-๖๐๗๖

โทรสาร. ๐-๔๓๕๑-๔๖๑๘

Http:// www.rec.mbu.ac.th

ที่ ศธ ๖๐๑๕/ว ๐๖๔



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตร้อยเอ็ด ถนนเลียงเมือง
ตำบลดงลาน อำเภอเมือง
จังหวัดร้อยเอ็ด ๔๕๐๐๐

๒๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๒

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

เจริญพร ดร.สุรสิทธิ์ ไกรสิน

ด้วย พระอธิการยอ ดุณยุด โศ/สันทาลุนัย นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชารัฐศาสตร์ การปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ได้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปกคขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอ ตำบองทาบ จังหวัดสุรินทร์” เพื่อเสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม หลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต (ศน.ม.)

ดังนั้น มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ขอความอนุเคราะห์จาก ท่านซึ่งเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

จึงเจริญพรมมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณา วิทยาเขตร้อยเอ็ด หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคง ได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร

(พระสุทธิสาร โสภณ)

รองอธิการบดี

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

ปฏิบัติราชการแทนอธิการบดี

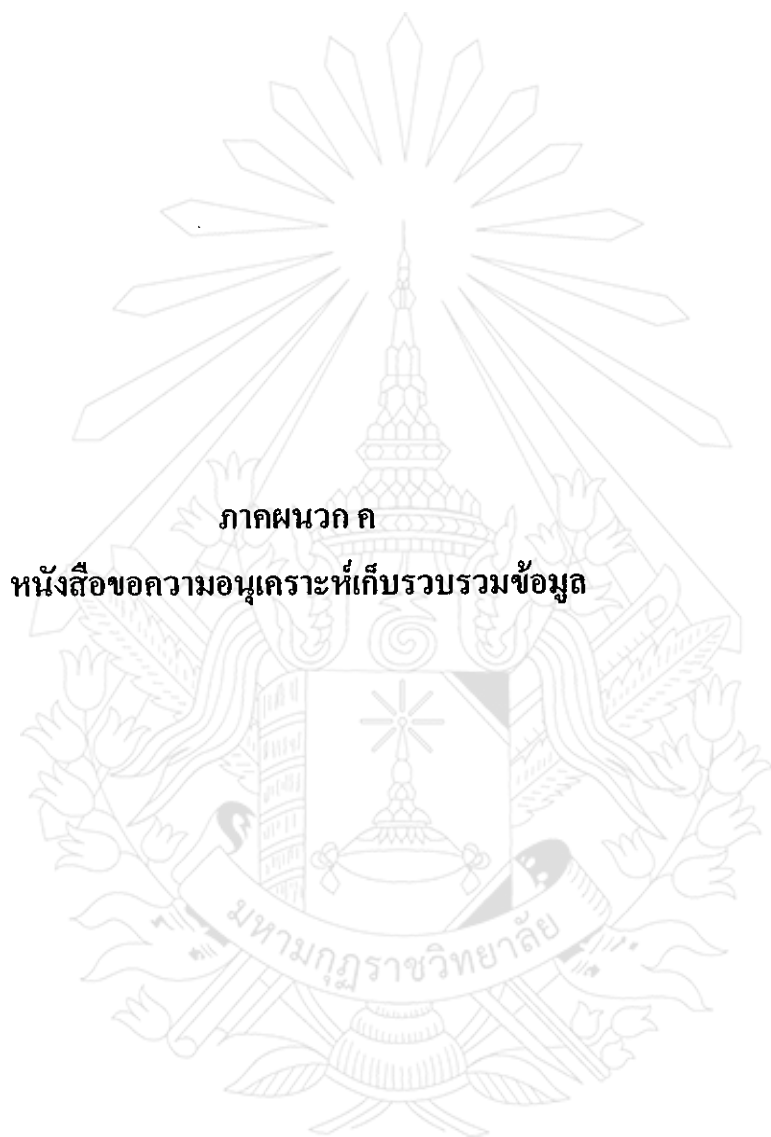
บัณฑิตวิทยาลัย

ศูนย์การศึกษาวิทยาเขตร้อยเอ็ด

โทร.๐-๔๓๕๑-๘๓๖๔,๐-๔๓๕๑-๖๐๗๖

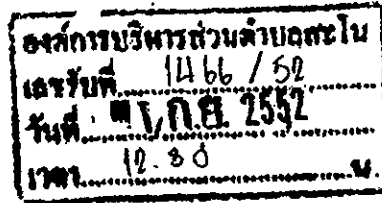
โทรสาร. ๐-๔๓๕๑-๔๖๘๘

Http:// www.rec.mbu.ac.th



ภาคผนวก ค

หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล



ที่ ศธ ๖๐๑๕/ว ๐๖๓



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตร้อยเอ็ด ถนนเชียงใหม่
ตำบลกลาง อำเภอมือง
จังหวัดร้อยเอ็ด ๔๕๐๐๐

๒๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๒

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล

เจริญพร นายกองดีการบริการส่วนตำบลตะโบ

ด้วย พระอธิการยอศ คุณชุตโต/สันทาณูนิช นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชารัฐศาสตร์ การปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ได้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง "ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอลำโรง ตำบล จังหวัดสุรินทร์" เพื่อเสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าหลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต (ศน.ม.)

ดังนั้น มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาดังกล่าว ได้เข้าเก็บรวบรวมข้อมูลในหน่วยงานของท่าน ส่วนวัน เวลานั้น นักศึกษาจะมาติดต่อประสานงานกับท่านโดยตรง

จึงเจริญพรมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณา วิทยาเขตร้อยเอ็ด หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขออนุโมทนาขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร

(พระสุทธิสาร โสภณ)

รองอธิการบดี

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

ปฏิบัติราชการแทนอธิการบดี

บัณฑิตวิทยาลัย

ศูนย์การศึกษาวิทยาเขตร้อยเอ็ด

โทร.๐-๓๒๕๑-๘๓๖๔,๐-๔๓๕๑-๖๐๗๖

โทรสาร. ๐-๔๓๕๑-๔๖๑๘

Http:// www.rec.mbu.ac.th

๐๕/๒๕๕๒
๑

เทศบาลตำบลหมื่นศรี
รับเลขที่ 1725/2552
วันที่ 31 ส.ค. 2552



ที่ ศร ๖๐๑๕/ว ๐๖๓

ม.ล.....น.
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตร้อยเอ็ด ถนนเสียงเมือง
ตำบลคงลาน อำเภอเมือง
จังหวัดร้อยเอ็ด ๔๕๐๐๐

๒๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๒

เรื่อง ขอกความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล

เจริญพร นายกองต์การบริหารส่วนตำบลหมื่นศรี

ด้วย พระอธิการยอด คุณยุตฺโต/สันตทานุญ นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชารัฐศาสตร์ การปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ได้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอ ตำบองทาบ จังหวัดสุรินทร์” เพื่อเสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาคาม หลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต (ศน.ม.)

ดังนั้น มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ขอกความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาคังกล่าว ได้เข้าเก็บรวบรวมข้อมูลในหน่วยงานของท่าน ส่วนวัน เวลานั้น นักศึกษาจะมาติดต่อประสานงานกับท่านโดยตรง

จึงเจริญพรมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณา วิทยาเขตร้อยเอ็ด หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขออนุโมทนาขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

- เพื่อทราบ
- เพื่อโปรดพิจารณาคำเป็นกร
- เพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ
- เห็นควร มอบ/แจ้ง
- สำนักงานปลัด.....
- กองคลัง.....
- กองช่าง.....
- กองการศึกษาบัณฑิตวิทยาลัย

ขอเจริญพร

(พระสุทธิสาร โสภณ)

รองอธิการบดี
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด
ปฏิบัติราชการแทนอธิการบดี

1152
อธิการบดี

31 ส.ค 52

ศูนย์การศึกษาวิทยาเขตร้อยเอ็ด
โทร.๐-๓๒๕๑-๘๓๖๔,๐-๔๓๕๑-๖๐๗๖
โทรสาร. ๐-๔๓๕๑-๔๖๑๘
Http:// www.rec.mbu.ac.th

- ปรีชกม.
- ออสทิลดตชว. อิมอเดวพอสณ
จิณพ
31 ส.ค. 52

5 ม
31 ส.ค. 52

เจ้าพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลประจำ
เลขที่..... 806
วันที่..... ๕ ก.ย. 2552
เวลา.....

ที่ ศธ ๖๐๑๕/ว ๐๖๓



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตร้อยเอ็ด ถนนเลียงเมือง
ตำบลคงสถาน อำเภอเมือง
จังหวัดร้อยเอ็ด. ๔๕๐๐๐

๒๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๒

เรื่อง ขอกความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล

เจริญพร นายองค์การบริหารส่วนตำบลประจำ

ด้วย พระอริการยอด คุณบุศุโค/สันทาลนัย นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชารัฐศาสตร์ การปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ได้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์” เพื่อเสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาคาม หลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต (ศน.ม.)

ดังนั้น มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ขอกความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาดังกล่าว ได้เข้าเก็บรวบรวมข้อมูลในหน่วยงานของท่าน ส่วนวัน เวลานั้น นักศึกษาจะมาติดต่อประสานงานกับท่าน โดยตรง

จึงเจริญพรมมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณา วิทยาเขตร้อยเอ็ด หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขออนุโมทนาขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร

(พระสุทธสิริสาร โสภณ)

รองอธิการบดี

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

ปฏิบัติราชการแทนอธิการบดี

บัณฑิตวิทยาลัย

ศูนย์การศึกษาวิทยาเขตร้อยเอ็ด

โทร.๐-๓๒๕๑-๘๓๖๔,๐-๔๓๕๑-๖๐๗๖

โทรสาร. ๐-๔๓๕๑-๔๖๑๘

Http:// www.rec.mbu.ac.th

๐๖๖๓๓
รองอธิการบดี
รองอธิการบดี

อนุมัติการขอ
เลขที่รับ...1312
วันที่... 19-4-22
เวลา



ที่ ศธ ๖๐๑๕/ว ๐๖๖๓

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตร้อยเอ็ด ถนนเลียงเมือง
ตำบลคงลาน อำเภอเมือง
จังหวัดร้อยเอ็ด ๔๕๐๐๐

๒๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๒

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล


เจริญพร นายกองดีการบริหารส่วนตำบลกระอ้อม

ด้วย พระอธิการยอด คุณยุคุโต/สันตทานุญ นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชา
รัฐศาสตร์การปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ได้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง
“ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วน
ตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์” เพื่อเสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษาคณะหลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต (ศน.ม.)

ดังนั้น มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ขอความอนุเคราะห์ให้
นักศึกษาดังกล่าว ได้เข้าเก็บรวบรวมข้อมูลในหน่วยงานของท่าน ส่วนวัน เวลานั้น นักศึกษาจะมาติดต่อ
ประสานงานกับท่านโดยตรง

จึงเจริญพรมาเพื่อ โปรดทราบ และพิจารณา วิทยาเขตร้อยเอ็ด หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับ
ความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขออนุโมทนาขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร


(พระสุทธิสาร โสภณ)

รองอธิการบดี

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

ปฏิบัติราชการแทนอธิการบดี.

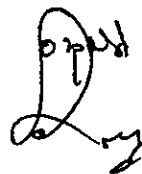
บัณฑิตวิทยาลัย

ศูนย์การศึกษาวิทยาเขตร้อยเอ็ด

โทร.๐-๓๒๕๑-๘๓๖๔,๐-๔๓๕๑-๖๐๗๖

โทรสาร. ๐-๔๓๕๑-๔๖๑๘

Http:// www.rec.mbu.ac.th



(ชานวิตรี 4/4)

สงวนลิขสิทธิ์ในเอกสารนี้

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม
รับเลขที่... 1479
วันที่... 1 ก.พ. 59
เวลา... 11.00 น

ที่ ศบ ๖๐๑๕/ว ๐๖๓



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตร้อยเอ็ด ถนนเลี้ยวเมือง
ตำบลคงสถาน อำเภอเมือง
จังหวัดร้อยเอ็ด ๔๕๐๐๐

๒๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๒

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล

เจริญพร นายองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม

ด้วย พระอธิการยอด คุณบุศุโค/สันตทานุญย์ นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชา
รัฐศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ได้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง
"ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปโภคขององค์การบริหารส่วน
ตำบล อำเภอตำบองหิน จังหวัดสุรินทร์" เพื่อเสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษาค้นคว้าหลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต (ศน.ม.)

ดังนั้น มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ขอความอนุเคราะห์ให้
นักศึกษาดังกล่าว ได้เข้าเก็บรวบรวมข้อมูลในหน่วยงานของท่าน ส่วนวัน เวลานั้น นักศึกษาจะมาติดต่อ
ประสานงานกับท่านโดยตรง

จึงเจริญพรมมาเพื่อ โปรดทราบ และพิจารณา วิทยาเขตร้อยเอ็ด หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับ
ความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขออนุโมทนาขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม
ขอโปรดทราบ

ด.ท.พ.น.ค. ๖๐๕๑๓
ขอความอนุเคราะห์
เก็บ รวบรวม ข้อมูล

ขอเจริญพร - เพื่อขอ
(พระสุทธิสาร โสภณ)
รองอธิการบดี (นางจรี พัฒนศิริวงศ์)
รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด
ปฏิบัติราชการแทนอธิการบดี

บัณฑิตวิทยาลัย ๕ ก.พ. ๕๙
ศูนย์การศึกษาวิทยาเขตร้อยเอ็ด
โทร.๐-๓๒๕๑-๘๓๖๔,๐-๔๓๕๑-๖๐๗๖
โทรสาร. ๐-๔๓๕๑-๔๖๑๘
Http:// www.rec.mbu.ac.th

ฉัตร ทัศนาพร
นางฉัตรนันทน์ อารีรัตนศักดิ์
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย
เลขที่รับ 1459/27
วันที่ 1 ก.ย. 52
เวลา 11.00~



ที่ ศษ ๖๐๑๕/ว ๐๖๓

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย
วิทยาเขตร้อยเอ็ด ถนนเสด็จเมือง
คำบลดงลาน อำเภอเมือง
จังหวัดร้อยเอ็ด ๔๕๐๐๐

๒๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๒

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล

เจริญพร นายกองค้การบริหารส่วนตำบลหนองชะ

ด้วย พระอธิการยอศ คุณยุศ โศ/สันทาณัญ นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชา
รัฐศาสตร์การปกครอง มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ได้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง
“ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขโรคขององค์การบริหารส่วน
ตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์” เพื่อเสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษาตามหลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต (ศน.ม.)

ดังนั้น มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ขอความอนุเคราะห์ให้
นักศึกษาดังกล่าว ได้เข้าเก็บรวบรวมข้อมูลในหน่วยงานของท่าน ส่วนวัน เวลานั้น นักศึกษาจะมาติดต่อ
ประสานงานกับท่านโดยตรง

จึงเจริญพรมาเพื่อ โปรดทราบ และพิจารณา วิทยาเขตร้อยเอ็ด หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับ
ความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขออนุโมทนาขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ศาสตราจารย์ ดร.สุเมธ ตันติวุฒิ
อธิการบดี
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย
วิทยาเขตร้อยเอ็ด
คำบลดงลาน อำเภอเมือง
จังหวัดร้อยเอ็ด ๔๕๐๐๐

ขอเจริญพร

(พระสุทธิสาร โสภณ)
รองอธิการบดี

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด
ปฏิบัติราชการแทนอธิการบดี

บัณฑิตวิทยาลัย
ศูนย์การศึกษาวิทยาเขตร้อยเอ็ด
โทร.๐-๓๒๕๑-๘๓๖๔,๐-๔๓๕๑-๖๐๗๖
โทรสาร. ๐-๔๓๕๑-๔๖๑๘
Http:// www.rec.mbu.ac.th

พระสุทธิสาร โสภณ (เป็นของรวม)

1459

(พระสุทธิสาร โสภณ)
รองอธิการบดีวิทยาเขตร้อยเอ็ด

องค์การบริหารส่วนตำบลลำโรงทาน
 เลขที่ใบ..... 1268
 วันที่ 31 ก.ค. 52



ที่ ศธ ๖๐๑๕/ว ๐๖๓

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
 วิทยาเขตร้อยเอ็ด ถนนเลียงเมือง
 ตำบลคงลาน อำเภอเมือง
 จังหวัดร้อยเอ็ด ๔๕๐๐๐

๒๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๒

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล

เจริญพร นายองค์การบริหารส่วนตำบลลำโรงทาน

ด้วย พระอธิการยอด คุณยุโต/สันตทานุญ นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชา
 รัฐศาสตร์การปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ได้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง
 “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วน
 ตำบล อำเภอลำโรงทาน จังหวัดสุรินทร์” เพื่อเสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของ
 การศึกษาคามหลักสูตรศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (ศน.ม.)

ดังนั้น มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ขอความอนุเคราะห์ให้
 นักศึกษาดังกล่าว ได้เข้าเก็บรวบรวมข้อมูลในหน่วยงานของท่าน ส่วนวัน เวลานั้น นักศึกษาจะมาติดต่อ
 ประสานงานกับท่านโดยตรง

จึงเจริญพรมมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณา วิทยาเขตร้อยเอ็ด หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับ
 ความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขออนุโมทนาขอคุณมา ณ โอกาสนี้

เรียน นาย อบต.ลำโรงทาน

เพื่อโปรดทราบ เพื่อไปลงนามขอความเห็นชอบ

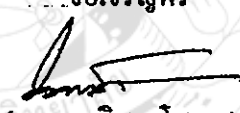
เพื่อถือเป็นแนวปฏิบัติ

เพื่อไปลงนามแจ้งส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

() สำนักส่งเสริมสังคม () อื่นๆ

() ส่วนอื่นๆ ()

.....
 บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

ขอเจริญพร

 (พระสุทธิสาร โสภณ)
 รองอธิการบดี
 มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด
 ปฏิบัติราชการแทนอธิการบดี

โทร.๐-๓๒๕๑-๘๓๖๔,๐-๔๓๕๑-๖๐๗๖
 โทรสาร. ๐-๔๓๕๑-๔๖๑๘
 Http:// www.rec.mbu.ac.th

นางสาว อนุชา วัฒนศิริ
 31 ก.ค. 52

อนุชา วัฒนศิริ
 31 ก.ค. 52

องค์การบริหารส่วนตำบล
 เลขที่รับ..... 1914
 วันที่..... 17.๑.๕๖
 เวลา..... ๙

ที่ ศธ ๖๐๑๕/ว ๐๖๓



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
 วิทยาเขตร้อยเอ็ด ถนนเลียงเมือง
 ตำบลคงลาน อำเภอเมือง
 จังหวัดร้อยเอ็ด ๔๕๐๐๐

๒๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๒

เรื่อง ขอดำเนินการขอรับทราบข้อมูล

เจริญพร นายองค์การบริหารส่วนตำบลเสมีง

ด้วย พระอธิการยอด คุณยุศ โศ/สันทาอุทัย นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชารัฐศาสตร์ การปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ได้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง "ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณสุข โภคขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอ ตำบลดงยาง จังหวัดสุรินทร์" เพื่อเสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาดำเนินการตาม หลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต (ศน.ม.)

ดังนั้น มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาดังกล่าว ได้เข้าเก็บรวบรวมข้อมูลในหน่วยงานของท่าน ส่วนวัน เวลานั้น นักศึกษาจะมาติดต่อประสานงานกับท่านโดยตรง

จึงเจริญพรเพื่อโปรดทราบ และพิจารณา วิทยาเขตร้อยเอ็ด หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขออนุโมทนาขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

เรียน จงกต ๑๗.

เพื่อไปเดาหา

ผ. ม.มหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

ขอความอนุเคราะห์ในสังกัดศึกษาธิการกรม
 โฉมฉบับที่ ๖๖๖๖ เมื่อจัดทำวันที่ ๒๕๕๖

1 มีนาคม ๒๕๕๖

๙๒
 119/5๖

บัณฑิตวิทยาลัย

ศูนย์การศึกษาวิทยาเขตร้อยเอ็ด

โทร.๐-๓๒๕๑-๙๓๖๔,๐-๔๓๕๑-๖๐๗๖

โทรสาร. ๐-๔๓๕๑-๔๖๑๘

Http:// www.rec.mbu.ac.th

ขอเจริญพร

(พระสุทธิสาร โสภณ)

รองอธิการบดี

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

ปฏิบัติราชการแทนอธิการบดี

(นางชื่อของ อธิการบดี)
 ปณิธานการบริหารส่วนตำบล

พระอธิการยอด
 โฉมฉบับที่ ๖๖๖๖
 ๑๗ มีนาคม ๒๕๕๖
 (นางชื่อของ อธิการบดี)
 ปณิธานการบริหารส่วนตำบล

ที่ ศธ ๖๐๑๕/ว ๐๖๓



| |
|-----------------------------|
| องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข |
| เลขที่รับ 1342 |
| วันที่ 1 ก.ย. 2552 |
| เวลา 17.3๐ น. |

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตร้อยเอ็ด ถนนเลียงเมือง
ตำบลคงลาน อำเภอเมือง
จังหวัดร้อยเอ็ด ๔๕๐๐๐

๒๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๒

เรื่อง ขอกความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล

เจริญพร นายองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข

ด้วย พระอธิการยอช ฤกษ์สุโข/สันทาคุณย์ นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชา
รัฐศาสตร์การปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ได้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง
“ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วน
ตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์” เพื่อเสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษาคณะหลักสูตรศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต (ศน.ม.)

ดังนั้น มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ขอกความอนุเคราะห์ให้
นักศึกษาดังกล่าว ได้เข้าเก็บรวบรวมข้อมูลในหน่วยงานของท่าน ส่วนวัน เวลานั้น นักศึกษาจะมาติดต่อ
ประสานงานกับท่าน โดยตรง

จึงเจริญพรมมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณา วิทยาเขตร้อยเอ็ด หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความ
อนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขออนุโมทนาขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร

(พระสุทธิสาร โสภณ)

รองอธิการบดี

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด
ปฏิบัติราชการแทนอธิการบดี

บัณฑิตวิทยาลัย

ศูนย์การศึกษาวิทยาเขตร้อยเอ็ด

โทร.๐-๓๒๕๑-๘๖๖๔,๐-๔๓๕๑-๖๐๗๖

โทรสาร. ๐-๔๓๕๑-๔๖๑๘

Http:// www.rec.mbu.ac.th

ที่ ศร ๖๐๑๕/ว ๐๖๓



รับเลขที่..... 10016
วันที่..... 1 / 12 / 2557
เวลา..... น

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตร้อยเอ็ด ถนนเลียงเมือง
คำบลดงลาน อำเภอเมือง
จังหวัดร้อยเอ็ด ๔๕๐๐๐

๒๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๗

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล

เจริญพร นายกองค้การบริหารส่วนตำบลเกาะแก้ว

ด้วย พระอธิการยอด คุณยุตฺโต/สันทาลุนย์ นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชา
รัฐศาสตร์การปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ได้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง
“ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปโภคขององค์การบริหารส่วน
ตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์” เพื่อเสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษาตามหลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต (ศน.ม.)

ดังนั้น มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ขอความอนุเคราะห์ให้
นักศึกษาดังกล่าว ได้เข้าเก็บรวบรวมข้อมูลในหน่วยงานของท่าน ส่วนวัน เวลานั้น นักศึกษาจะมาติดต่อ
ประสานงานกับท่านโดยตรง

จึงเจริญพรมาเพื่อ โปรดทราบ และพิจารณา วิทยาเขตร้อยเอ็ด หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับ
ความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขออนุโมทนาขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร

(พระสุทธิสาร โสภณ)

รองอธิการบดี

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด
ปฏิบัติราชการแทนอธิการบดี

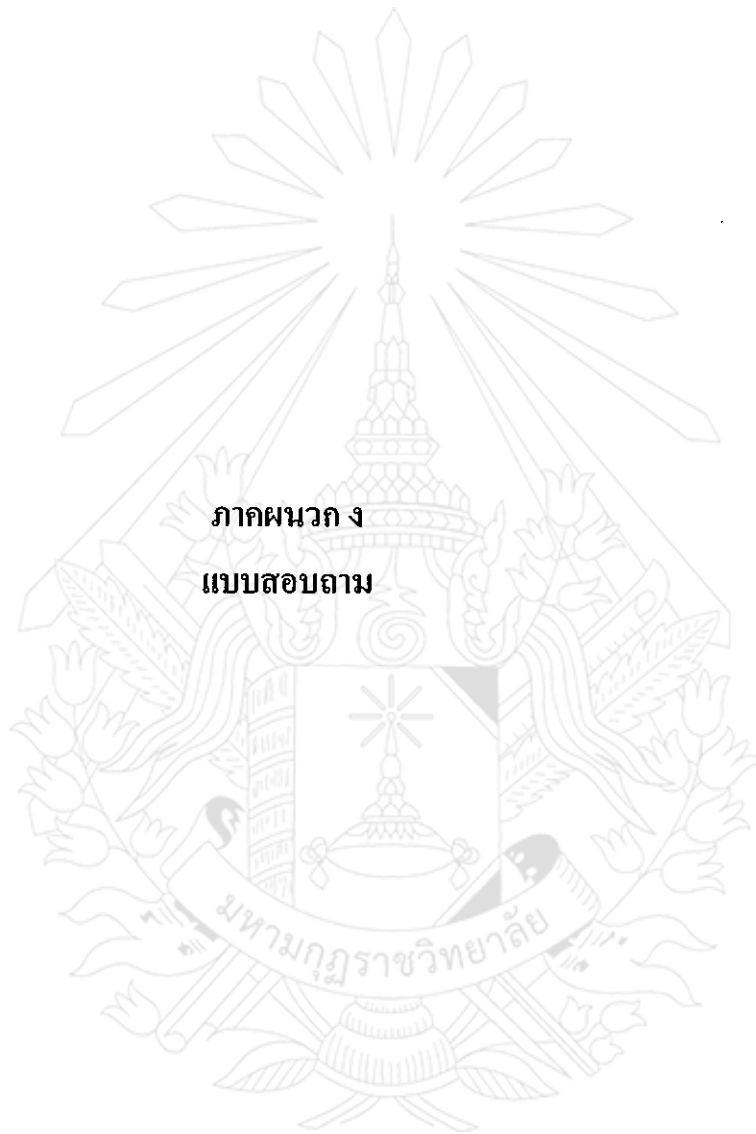
บัณฑิตวิทยาลัย

ศูนย์การศึกษาวิทยาเขตร้อยเอ็ด

โทร.๐-๓๒๕๑-๘๓๖๔,๐-๔๓๕๑-๖๐๗๖

โทรสาร. ๐-๔๓๕๑-๔๖๑๘

Http:// www.rec.mbu.ac.th



ภาคผนวก ง

แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปโรคขององค์การบริหารส่วนตำบล
อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์

คำชี้แจง แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเป็นเครื่องมือในการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปโรคขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปโรคขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปโรคขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ ของประชาชนที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษา ต่างกัน และเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการด้านสาธารณสุขปโรคขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ โดยแบ่งออกเป็น ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปโรคขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการด้านสาธารณสุขปโรคขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์

ผู้วิจัยขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของท่านที่ได้กรอกแบบสอบถามและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์

ขอเจริญพรขอบคุณในความกรุณาครั้งนี้

พระอธิการยอด คุณยุตุโต (สันทาลุนัย)

นักศึกษาศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา รัฐศาสตร์การปกครอง
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำแนะนำ โปรดกาเครื่องหมาย ลงในช่อง หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริง
ของท่าน

๑. เพศ

ชาย

หญิง

๒. อายุ

๒๐-๓๐ ปี

๔๑-๕๐ ปี

๓๑-๔๐ ปี

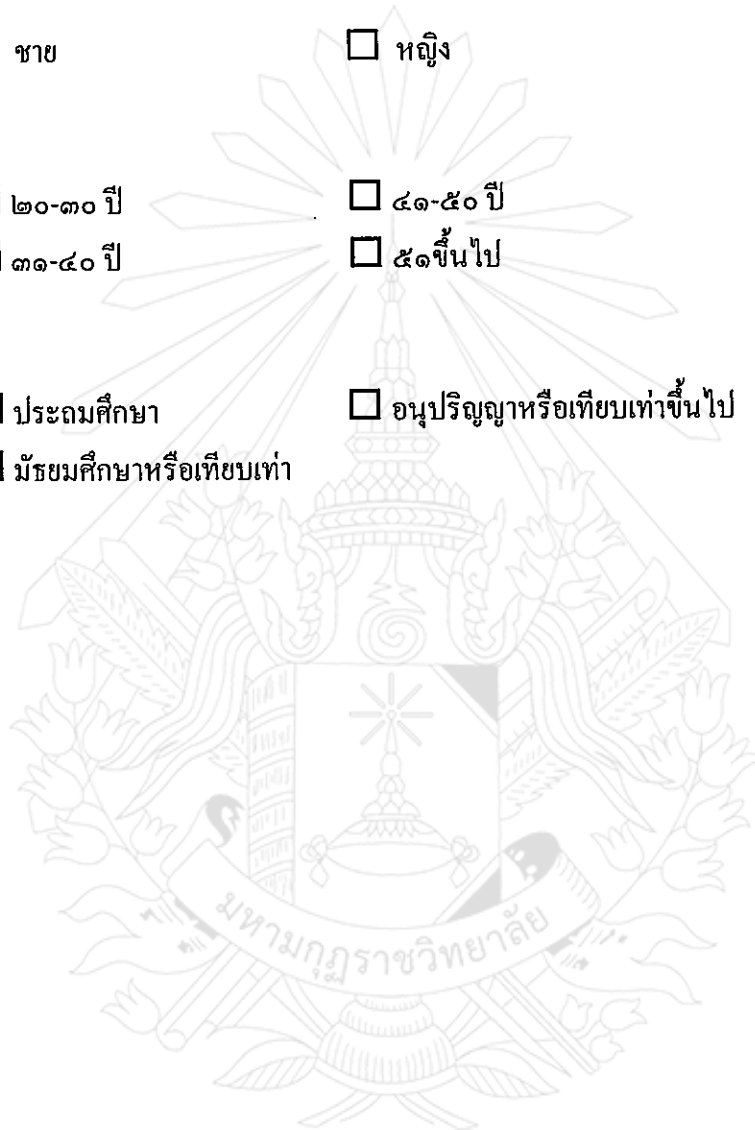
๕๑ขึ้นไป

๓. ระดับการศึกษา

ประถมศึกษา

อนุปริญญาหรือเทียบเท่าขึ้นไป

มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า



ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณูปโภคของ
องค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์

คำแนะนำ กรุณาอ่านข้อความแล้วตอบคำถาม โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่เป็นระดับความ
พึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วน
ตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์

| ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้าน สาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----|-------------|------|----------------|
| | มาก ที่สุด | มาก | ปาน กลาง | น้อย | น้อย ที่สุด |
| ด้านการให้บริการระบบประปาหมู่บ้าน | | | | | |
| ๑. มีการวางระบบประปาหมู่บ้านได้เหมาะสมตามมาตรฐาน ประปาส่วนภูมิภาค | | | | | |
| ๒. มีการขยายเขตบริการประปาหมู่บ้านให้ครอบคลุมทุก หมู่บ้าน | | | | | |
| ๓. มีการซ่อมบำรุงรักษาระบบประปาหมู่บ้านอย่างต่อเนื่อง ทำให้ประชาชนมีน้ำบริโภคและอุปโภคอย่างทั่วถึง | | | | | |
| ๔. มีการพัฒนาแหล่งน้ำเพื่อจัดทำระบบประปาหมู่บ้านไว้ บริการประชาชนตลอดฤดูกาล | | | | | |
| ๕. มีเจ้าหน้าที่ไว้บริการในเรื่องระบบประปาหมู่บ้านอย่าง เพียงพอ | | | | | |
| ด้านการให้บริการไฟฟ้าสาธารณะ | | | | | |
| ๖. มีการขยายเขตไฟฟ้าสาธารณะเพียงพอต่อความต้องการ ของชุมชน | | | | | |
| ๗. มีการบริการการแก้ไขปัญหาไฟฟ้าสาธารณะอย่างรวดเร็ว และทันเวลา | | | | | |
| ๘. มีการบริการซ่อมบำรุงรักษาไฟฟ้าสาธารณะได้ดำเนิน การอย่างต่อเนื่อง | | | | | |
| ๙. มีบริการให้คำปรึกษาแนะนำตรวจสอบในด้านการ ไฟฟ้าในหมู่บ้าน/ชุมชน | | | | | |

| ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้าน สาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอลำโรงขาว จังหวัดสุรินทร์ | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----|-------------|------|----------------|
| | มาก ที่สุด | มาก | ปาน กลาง | น้อย | น้อย ที่สุด |
| ๑๐. มีการให้บริการไฟฟ้าในงานรัฐพิธี ประเพณี และงานอื่นๆใน เขตองค์การบริหารส่วนตำบล | | | | | |
| ด้านการก่อสร้าง บำรุงรักษา ถนน ทางระบายน้ำ | | | | | |
| ๑๑. มีการก่อสร้าง ถนน ท่อระบายน้ำ สะพาน ทางเท้า ทันตาม ระยะเวลาที่ประกาศ | | | | | |
| ๑๒. มีการบำรุงรักษา ถนน ท่อระบายน้ำ สะพาน ทางเท้า อย่าง ต่อเนื่องและครอบคลุมทุกหมู่บ้าน | | | | | |
| ๑๓. การก่อสร้างและบำรุงรักษาถนนคอนกรีต ท่อระบายน้ำ สะพาน ทางเท้าได้นำเทคนิคการก่อสร้างที่ทันสมัยมาใช้ กับงานเพื่อความแข็งแรงและโครงสร้าง | | | | | |
| ๑๔. การก่อสร้างถนนเชื่อมระหว่างหมู่บ้านให้ครอบคลุม ทุกหมู่บ้าน | | | | | |
| ๑๕. มีการก่อสร้างถนนเข้าสู่พื้นที่การเกษตรและขุดลอก แหล่งน้ำ (ห้วย หนอง บึง) เพื่อใช้ในการเกษตร | | | | | |

ประวัติผู้วิจัย

- ชื่อ-สกุล : พระอธิการยอด คุณยุตโต (สันทาคูณัย)
- วัน/เดือน/ปีเกิด : ๑๘ ตุลาคม ๒๕๑๕
- สถานที่เกิด : บ้านเลขที่ ๑๓๕ หมู่ที่ ๘ บ้านหนองแคน ตำบลหนองไผ่ล้อม
อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์
- ที่อยู่ปัจจุบัน : วัดหนองแคน ตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอสำโรงทาบ
จังหวัดสุรินทร์
- การศึกษา
- พ.ศ. ๒๕๔๕ : พุทธศาสนบัณฑิต (พร.บ.)
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
- พ.ศ. ๒๕๕๓ : ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (สน.ม.)
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
- ตำแหน่ง/สถานที่ทำงาน
ปัจจุบัน : เจ้าอาวาสวัดหนองแคน
ตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์