

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเลิง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด
RESIDENTS' SATISFACTION WITH CARRYING OUT INFRASTRUCTURE OF
TAMBON NALOENG ADMINISTRATIVE ORGANIZATION
IN SELAPHUM DISTRICT, ROI ET PROVINCE

สินชัย กลางบุรีรัมย์
SinjaiKlangburam
ทำสารนิพนธ์ เมื่อ 2558

บทคัดย่อ

สารนิพนธ์นี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเลิง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด, 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเลิง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ของประชาชนที่มี เพศ อายุ และ ระดับการศึกษา ต่างกัน, และ 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเลิง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาเลิง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 369 คน โดยใช้สูตรการคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) เครื่องมือเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าห้า ระดับ โดยมีค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ทั้งฉบับเท่ากับ .92 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสถิติการทดสอบได้แก่ t-test และ F-test (One-way ANOVA)

ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเลิง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทั้งสามด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านการพัฒนาแหล่งน้ำ รองลงมาได้แก่ ด้านการสาธารณสุขปศุสัตว์ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ ด้านการคมนาคม 2) ผลการเปรียบเทียบพบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ และ ระดับการศึกษา ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเลิง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน 3) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเลิง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด เรียงตามความถี่สูงไปหาลำดับแรก ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลนาเลิง ควรเร่งดำเนินการก่อสร้าง ซ่อมแซมถนนและสะพานอย่างจริงจัง ติดตามประเมินผลและตรวจสอบงานก่อสร้างอย่างต่อเนื่อง ควรเร่งดำเนินการก่อสร้างและวางท่อระบายน้ำในจุดที่มีปัญหาโดยเร็ว และต่อเนื่อง และควรให้บริการด้านสาธารณสุขปศุสัตว์ครอบคลุมทุกหมู่บ้าน

ABSTRACT

The specific objectives of this Thematicpaper were to: 1) study residents' satisfaction with carrying out infrastructure of TambonNaloeng Administrative Organization in Selaphum district, Roi et province, 2) compare the former's satisfaction with carrying out infrastructure of the said local unit, resting upon differences in the former's genders, ages, and educational backgrounds, and 3) look into their suggestions on their satisfaction toward its operation. The sampling group, based on Taro Yamane's formula, comprised 369 people residing in its authorized area. The instrument used for data collection was the five-rating-scale questionnaires, each of which was endowed with the reliability at 0.92. The statistical tools for computing data encompassed percentage, mean, standard deviation. As with statistical tools utilized for testing the hypothesis included t-test and F-test (One way ANOVA).

The results of research were found as follows :1) Residents satisfied with carrying out infrastructure of TambonNaloeng Administrative Organization in Selaphum district, Roi et province, in the overall aspect at the high level. With a single aspect taken into account, all three aspects were also at the high level; those ranked in descending order were: development of water resources., utilities, and transport respectively. 2) The results of comparison were found that people with different gender, age, and educational backgrounds had no difference on satisfaction of service with three aspects. 3) Suggestions regarding the operation of infrastructure of TambonNaloeng Administrative Organization in Selaphum district, Roi et province in descending order of first three frequencies. Firstly, Tambon Naloeng Administrative Organization should accelerate the construction, repair of roads and bridges, evaluate and monitor the ongoing construction work seriously. Secondly, should accelerate the construction of sewers and solve the problem as soon as possible. Finally, should provide utility covers all villages.

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันประเทศไทยมีการจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดินของไทยแบ่งออกเป็น 3 ส่วนตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.2475 ถึงปัจจุบัน โดยแบ่งเป็น การบริหารราชการส่วนกลาง การบริหารราชการส่วนภูมิภาค และการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ต่อมาได้มีการปรับปรุงระเบียบการบริหารราชการแผ่นดินโดยการกระจายอำนาจตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 กำหนดให้รัฐจะต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นมีบทบาทหน้าที่การบริหารตนเอง โดยมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบายการปกครอง และการบริหารงาน รัฐบาลกลางมีหน้าที่ควบคุมดูแล องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ตามที่กฎหมายบัญญัติเท่านั้น ซึ่งการกระจายอำนาจเป็นการมุ่งเน้นความเป็นประชาธิปไตย และจากการปรับปรุง

ระเบียบบริหารราชการดังกล่าว ทำให้เกิดการปฏิรูประบบราชการ หรือการปฏิรูปภาครัฐ เพื่อนำไปสู่ราชการยุคใหม่ที่เน้นการบริหารแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ ประสิทธิภาพและความสามารถในการแข่งขัน ยกย่องความเป็นอยู่ให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตและมีความเป็นอยู่ที่ดี พัฒนาเป็นสังคมไทยที่มีเสถียรภาพ (โกวิทย์ พวงงาม, 2544, หน้า 44)

นโยบายภาครัฐต้องการกระจายอำนาจลงสู่ท้องถิ่นและมีจุดมุ่งหมายหลักคือ ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารงาน การเมือง การปกครอง ทั้งในเรื่องการใช้สิทธิเลือกตั้งฝ่ายบริหารและสมาชิกสภาท้องถิ่นเป็นตัวแทนของตนมาบริหารงาน เพื่อส่งเสริมการพัฒนาระบอบการปกครองแบบประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วมซึ่งเป็นกระบวนการแก้ปัญหาได้ดีที่สุดของการกระจายอำนาจเพื่อก่อให้เกิด ประสิทธิภาพการบริหารและการดำเนินงานให้ตรงกับความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นตามความจำเป็นในแต่ละท้องถิ่น ซึ่งการดำเนินงานจะสำเร็จได้ตามเป้าหมายต้องอยู่บนพื้นฐานของความพึงพอใจของประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลถือเป็นหน่วยงานที่สำคัญ ในการดำเนินงานที่ให้ประชาชนได้รับบริการโครงสร้างพื้นฐานพัฒนาคุณภาพชีวิตให้กับท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ปัญหาส่วนใหญ่ขององค์การบริหารส่วนตำบลยังเป็นปัญหาในเรื่องเชิงหลักการและการปฏิบัติ เนื่องจากประชาชนขาดความร่วมมือในการจัดทำกิจกรรม และขาดความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเอง ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลก็ได้พยายามพัฒนาการให้บริการ โดยกำหนดนโยบาย วิธีการดำเนินงาน และการให้บริการมีความชัดเจนมากขึ้น เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ และได้รับการบริการที่มีมาตรฐานที่ดีขึ้น ทั้งนี้ต้องสอดคล้องกับหลักการดำเนินงานบ้านเมืองที่ดีและหลักธรรมาภิบาล

องค์การบริหารส่วนตำบลนาเลิง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ในแผนพัฒนา 3 ปี พ.ศ. 2555-2557 พบว่า ความต้องการของประชาชนส่วนใหญ่ในพื้นที่ คือ การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานต่อการดำเนินการดังกล่าวทำให้ภารกิจด้านโครงสร้างพื้นฐานโดยเฉพาะงานก่อสร้าง และบำรุงรักษาถนนเป็นภารกิจที่ประชาชนส่วนใหญ่ ให้ความสำคัญเป็นอันดับต้น ดังนั้น การที่จะพัฒนาการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลให้มีประสิทธิภาพ จึงจำเป็นที่จะต้องทราบผลการปฏิบัติงานว่าเป็นอย่างไร มีข้อดี ข้อเสียอย่างไร และประชาชน คือ ผู้ที่จะสะท้อนให้เห็นว่าผลการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบล มีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด และตรงกับความต้องการของประชาชนหรือไม่ ซึ่งประเด็นปัญหาเหล่านี้ขึ้นอยู่กับคุณภาพของการดำเนินงาน สามารถวัดได้จากความรู้สึกของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานด้านนั้น ๆ เนื่องจากการดำเนินงานเปรียบเสมือนกลไกหลักสำคัญในการบริหารงานของท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลแต่ละแห่งจึงต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของตน เพื่อให้เป็นไปตามความต้องการของประชาชน หรือเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการดำเนินงานมากที่สุด (องค์การบริหารส่วนตำบลนาเลิง, 2557) ซึ่งปัญหาดังกล่าวจะสามารถทราบได้จากความพึงพอใจของประชาชนที่ได้สะท้อนออกมา เช่น การดิชมในผลการดำเนินงาน หรือการร้องเรียนถึงปัญหา ในการดำเนินงานเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง เป็นต้น

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเลิง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยตระหนักถึงความต้องการของประชาชนในพื้นที่ต่อองค์การบริหารส่วนตำบลนาเลิง ให้สามารถดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ โดยมีการวางแผนการดำเนินงานมาจากประชาชน โดยมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์และทราบถึงระดับความพึงพอใจของ

ประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน เพื่อนำไปใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเลิงให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น และสามารถสนองตอบต่อปัญหา ความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้ดียิ่งขึ้น

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเลิง อำเภอสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

2.2 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเลิง อำเภอสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ของประชาชน ที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษา ต่างกัน

2.3 เพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะของประชาชนเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเลิง อำเภอสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

3. สมมติฐานของการวิจัย

3.1 ประชาชนที่มีเพศ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเลิง อำเภอสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

3.2 ประชาชนที่มีอายุ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเลิง อำเภอสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

3.3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเลิง อำเภอสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

4. ขอบเขตของการวิจัย

4.1 ขอบเขตด้านประชากร

ได้แก่ ประชาชนที่อยู่อาศัยในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาเลิง อำเภอสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด 10 หมู่บ้าน 1,070 ครัวเรือน จำนวน 4,820 คน (รายงานสถิติประชากรและบ้าน ระดับตำบลสำนักบริหารการทะเบียน อำเภอสลภูมิ, 2557)

4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเลิง อำเภอสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

- 1) ด้านการคมนาคม
- 2) ด้านการสาธารณสุข
- 3) ด้านการพัฒนาแหล่งน้ำ

4.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

ได้แก่ พื้นที่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาเลิง อำเภอสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

5. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ทำให้ทราบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเลิง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

1.5.2 ทำให้ทราบผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเลิง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ของประชาชน ที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษา ต่างกัน

1.5.3 ทำให้ทราบข้อเสนอแนะของประชาชนเกี่ยวกับเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเลิง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

1.5.4 ทำให้สามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลสารสนเทศเพื่อนำไปพัฒนาและปรับปรุงในส่วนของการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานท้องถิ่นต่อไป

6. นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเลิง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยกำหนดนิยามศัพท์เฉพาะ เพื่อให้เกิดความเข้าใจในงานที่วิจัยครั้งนี้ ดังนี้

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกโดยรวมของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือสิ่งใดก็ตามในทางบวกหรือทางลบของประชาชนตำบลนาเลิง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

ประชาชน หมายถึง ประชาชนที่อาศัยในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาเลิงที่มีสิทธิเลือกตั้งองค์กรท้องถิ่นใน พ.ศ. 2554 ตำบลนาเลิง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 10 หมู่บ้าน รวมทั้งสิ้น 3,619 คน

การดำเนินงาน หมายถึง การบริหารกิจกรรมขององค์กร บุคคล หรือกลุ่มบุคคลที่มาร่วมกันทำงานตามโครงสร้างการบริหารงานโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การดำเนินกิจกรรมบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งต้องใช้ศิลปะและวิธีการ ตลอดจนทรัพยากรจากสภาพแวดล้อม ประกอบการดำเนินกิจกรรม เช่น คน (Man) เงิน (Money) วัสดุติบ (Material) เครื่องจักร (Machine) วิธีการ (Method) และการบริหาร (Management) หรือที่นิยมเรียกกันว่า 4M's ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเลิง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

โครงสร้างพื้นฐาน หมายถึง การดำเนินงานเกี่ยวกับการก่อสร้าง บำรุงรักษาซ่อมแซมเส้นทางคมนาคม ถนน สะพาน ทางเท้า ทางระบายน้ำ พัฒนา แหล่งน้ำเพื่อใช้ในการอุปโภค และบริโภค รวมทั้งจัดให้มีระบบประปา ไฟฟ้าสาธารณะในชุมชน

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2546 มีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นราชการส่วนท้องถิ่นการวิจัยเรื่องนี้ คือ องค์การบริหารส่วนตำบลนาเลิง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน หมายถึง ความรู้สึกที่ดีพอใจในการปฏิบัติงานในหน้าที่ ทศนคติในทางบวกของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเลิง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกเป็น 3 ด้าน ได้แก่

1) **ด้านการคมนาคม** ได้แก่ การส่งเสริมและสนับสนุนการก่อสร้างถนน การปรับปรุง ซ่อมแซมบำรุงรักษาถนนคอนกรีต ทางเท้า และการก่อสร้างสะพานข้ามคลองส่งน้ำภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาเลิง

2) **ด้านการสาธารณูปโภค** ได้แก่ การส่งเสริมและสนับสนุนการก่อสร้าง ซ่อมแซมหอกระจายข่าว การติดตั้งไฟฟ้า แสงสว่างสาธารณะ การขยายเขตไฟฟ้าในชุมชนและเพื่อพื้นที่ทางการเกษตร ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาเลิง

3) **ด้านการพัฒนาแหล่งน้ำ** ได้แก่ การส่งเสริมและสนับสนุนการก่อสร้างระบบประปาในชุมชน การก่อสร้างหรือจัดซื้อถังเก็บน้ำฝน การก่อสร้างอ่างเก็บน้ำ การขุดลอก คูคลอง หนองบึง การกำจัดวัชพืช ผักตบชวาในแม่น้ำลำคลอง และคลองส่งน้ำ การก่อสร้าง ซ่อมแซมคลองส่งน้ำเพื่อการเกษตรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาเลิง

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามที่อาศัยในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาเลิง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ได้แก่

1) **เพศ** หมายถึง เพศของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์ ฉบับนี้แบ่งเป็น 2 เพศ คือ (1) เพศชาย และ (2) เพศหญิง

2) **อายุ** หมายถึง อายุของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์ ฉบับนี้แบ่งเป็น 3 ช่วง คือ (1) ไม่เกิน 35 ปี (2) 36- 50 ปี และ (3) 51 ปีขึ้นไป

3) **ระดับการศึกษา** หมายถึง ระดับการศึกษาสูงสุดของผู้ตอบแบบสอบถาม สำหรับสารนิพนธ์ ฉบับนี้แบ่งเป็น 3 ระดับ คือ (1) ประถมศึกษา (2) มัธยมศึกษา/เทียบเท่าและ (3) อนุปริญญา/เทียบเท่าขึ้นไป

7. วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. **ประชากร** ได้แก่ ประชาชนที่อยู่อาศัยในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาเลิง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด 10 หมู่บ้าน 1,070 ครัวเรือนจำนวน 4,820 คน (รายงานสถิติประชากรและบ้านระดับตำบล สำนักบริหารการทะเบียน อำเภอเสลภูมิ, 2557)

2. กลุ่มตัวอย่าง

ได้แก่ ประชาชนที่อยู่อาศัยในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาเลิง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด 10 หมู่บ้าน 1,070 ครัวเรือนจำนวน 4,820 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2548, หน้า 19) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 369 คน

เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยใช้เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non Probability Sampling) เป็นการสุ่มตัวอย่างโดยไม่กำหนดค่าความน่าจะเป็นที่กลุ่มตัวอย่างแต่ละหน่วยจะถูกเลือกเข้ามาในกลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากไม่ทราบโอกาสที่ตัวอย่างแต่ละหน่วยจะถูกเลือกมีมากน้อยเท่าใด ทำให้ไม่สามารถคาดคะเนความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง (Sampling Error) (ประกายรัตน์ สุวรรณ, 2548, หน้า 63) ได้ ซึ่งมีวิธีการสุ่มอย่าง ตามลำดับ ดังนี้

1) **กำหนดกลุ่มประชากร (Population Size)** ได้แก่ ประชาชนที่เป็นหัวหน้าครัวเรือนหรือตัวแทนที่อยู่อาศัยในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาเลิง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด 10 หมู่บ้าน 1,070 ครัวเรือน จำนวน 4,820 คน

2) **กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size)** โดยใช้สูตรของทาโร ยามานะ (Taro Yamane) ได้แก่

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

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของกลุ่มประชากร

e = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า } n &= \frac{4,820}{1 + 4,820(0.05)^2} \\ n &= 369.35 \end{aligned}$$

จากการคำนวณได้กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยจำนวน 369.35 เพื่อให้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวนเต็ม จึงปรับให้เป็น 369 คน

3) **กำหนดกลุ่มย่อยโดยอาศัยสัดส่วนกำหนดสัดส่วน และขนาด (Proportional to Size)** โดยหาลักษณะของกลุ่มที่ศึกษา ตามบัญชีรายชื่อที่กำหนดไว้ เพื่อคำนวณหาอัตราสัดส่วนโดยแบ่งสัดส่วนของประชากร และกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามจำนวนหมู่บ้าน และครัวเรือน เพื่อใช้เป็นตัวแปรอิสระควบคุม (Control Variable) ตามสูตร

$$n_1 = \frac{N_i}{N} \times n$$

n_1 = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

N_i = จำนวนประชากร

n = จำนวนกลุ่มตัวอย่างรวม

N = จำนวนประชากรทั้งหมด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเลิง อำเภอสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 369 ชุด แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close-ended Questionnaire) ตรวจสอบรายการ (Check List) แบบเติมคำในช่องว่างเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ และระดับการศึกษา

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยให้ผู้ตอบเลือกระดับความพึงพอใจใน 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ภายในข้อคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเลิง อำเภอสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ดจำนวน 30 ข้อ จำแนกออกเป็น 3 ด้าน แต่ละด้านมีจำนวนข้อคำถาม

- | | |
|-------------------------|--------|
| 1) ด้านการคมนาคม | 10 ข้อ |
| 2) ด้านการสาธารณสุข | 10 ข้อ |
| 3) ด้านการพัฒนาแหล่งน้ำ | 10 ข้อ |

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended Questionnaire) สอบถามข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเลิง อำเภอสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าเอกสารต่าง ๆ บทความ ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเลิง อำเภอสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

2. สร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมขอบเขตการศึกษา วิจัยโดยใช้คำถาม 2 ประเภท คือแบบปลายปิด แบบปลายเปิด

3. นำเครื่องมือที่สร้างเสร็จเรียบร้อยแล้ว เสนออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์แก้ไขปรับปรุงให้ถูกต้องและชัดเจน เหมาะสม ทั้งเนื้อหาสาระ และการใช้ถ้อยคำสำนวนภาษา แล้วนำมาจัดทำเป็นแบบสอบถาม

4. เสนอผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเพื่อพิจารณาความเที่ยงตรงทั้งโครงสร้างและเนื้อหา (Content and Construct Validity) และสำนวนภาษา (Wording) และพิจารณาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Item - objective Congruence Index/IOC) จำนวน 3 ท่าน ได้แก่

1) จำเอกสมเกียรติ กำหอม วุฒิการศึกษา ศศ.ม.(รัฐศาสตร์)มหาวิทยาลัยรามคำแหง ตำแหน่ง ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาเลิง อำเภอสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

2) นางจุฑามณี ขาสงวน วุฒิการศึกษา ร.ม.(รัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลนาเลิง อำเภอสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

3) นายจักรภัณท์ พันธุ์ชัย วุฒิการศึกษา ศศ.ม.(รัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง ตำแหน่ง หัวหน้าสำนักปลัดปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาเลิง อำเภอสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

5. นำแบบสอบถามหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์กับเนื้อหา (Item Objective Congruence IndexIOC) ตามสูตรดังนี้

$$\text{สูตร} \quad \text{IOC} = \frac{\sum x}{N}$$

เมื่อ IOC แทนดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์

$\sum x$ แทนผลรวมของคะแนนการประเมินจากผู้เชี่ยวชาญ

N แทนจำนวนผู้เชี่ยวชาญ

โดยที่ คะแนน + 1 แน่ใจว่าสอดคล้อง

คะแนน 0 ไม่แน่ใจว่าสอดคล้อง

คะแนน - 1 แน่ใจว่าไม่สอดคล้อง

โดยเลือกข้อคำถามที่มีค่าตั้งแต่ 0.67 ขึ้นไป จากข้อคำถามทั้งหมดจำนวน 30 ข้อ มีค่าดัชนีความสอดคล้องเท่ากับ 1.00 จำนวน 30 ข้อ ซึ่งใช้ได้ทั้งหมด

6. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง (Try - Out) แต่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาเลิง อำเภอสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 30 คน แล้วนำผลการตอบแบบสอบถามไปทดสอบคุณภาพของแบบสอบถามดำเนินการเป็นลำดับดังนี้

(1) หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (Power of Discrimination) โดยวิธีหาค่า t-test โดยใช้เกณฑ์ค่า t ตั้งแต่ 1.75 ขึ้นไปเป็นเกณฑ์การตัดสินว่าข้อนั้นมีอำนาจจำแนกใช้ได้สมควรนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยครั้งนี้พิจารณาข้อที่มีคุณภาพผ่านเกณฑ์

(2) นำข้อที่มีค่าอำนาจจำแนกผ่านเกณฑ์หาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) (กัลยา วานิชปัญญา, 2548, หน้า 35) ดังนี้

$$\text{สูตร} \quad r_{tt} = \left(\frac{1 - s_1^2}{s_x^2} \right)$$

เมื่อ k = จำนวนข้อสอบทั้งหมด

s_1^2 = ผลรวมของค่าความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ

s_x^2 = ความแปรปรวนของคะแนนรวม

ผลจากการทดสอบ ได้ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือเท่ากับ 0.92

นำเครื่องมือที่สมบูรณ์แล้วไปใช้เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยได้นำหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลวิจัยจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ถึงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาเลิง อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อขอความอนุเคราะห์ ในการแจกแบบสอบถาม และเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองจนครบกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ จำนวน 369 คน

2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถาม จำนวน องค์การบริหารส่วนตำบลนาเลิง อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดร้อยเอ็ด 369 ชุด ไปแจกให้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยโดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเองเพื่อศึกษาข้อมูลพื้นฐาน และการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเลิง อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 369 คน ด้วยวิธีการตอบแบบสอบถาม พร้อมทั้งสังเกตคำตอบสภาพทั่วไปประกอบการพิจารณา และตรวจให้คะแนนแบบสอบถามแต่ละข้อ โดยกำหนด ค่าน้ำหนัก หรือคะแนนออกเป็น 5 ระดับตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert's Scale) (พงรัตน์ ทวีรัตน์, 2543, หน้า 107) ซึ่งกำหนดค่าคะแนน ดังนี้

ความพึงพอใจ	ระดับมากที่สุด	ให้น้ำหนักคะแนนเป็น 5
ความพึงพอใจ	ระดับมาก	ให้น้ำหนักคะแนนเป็น 4
ความพึงพอใจ	ระดับปานกลาง	ให้น้ำหนักคะแนนเป็น 3
ความพึงพอใจ	ระดับน้อย	ให้น้ำหนักคะแนนเป็น 2
ความพึงพอใจ	ระดับน้อยที่สุด	ให้น้ำหนักคะแนนเป็น 1

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

- นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ทุกฉบับพบว่าสมบูรณ์ทุกฉบับ
- นำแบบสอบถามตอนที่ 1 และตอนที่ 2 ที่มีคุณสมบัติของการตอบแล้วลงรหัสตามแบบการลงรหัส (Coding Form)
- นำคะแนนที่ได้ไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ตามขั้นตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ และระดับการศึกษา โดยแจกแจงความถี่ และคำนวณค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 วิเคราะห์เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเลิง อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดร้อยเอ็ดจำนวน 3 ด้าน คือ ด้านการคมนาคม ด้านการสาธารณสุข และด้านการพัฒนาแหล่งน้ำ โดยวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ทั้งในภาพรวม รายด้าน และเป็นรายข้อ แล้วแปลตามเกณฑ์การวิเคราะห์ โดยใช้เกณฑ์ของ รองศาสตราจารย์ ดร.สรชัย พิศาลบุตร ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00	หมายความว่า	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50	หมายความว่า	ระดับความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50	หมายความว่า	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50	หมายความว่า	ระดับความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50	หมายความว่า	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

(สรชัย พิศาลบุตร, 2548, หน้า 43)

ตอนที่ 3 วิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเลิง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยวิธีหาค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test และค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way - ANOVA) หรือ F-test

ตอนที่ 4 วิเคราะห์ความถี่แบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended Questions) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเลิง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) แล้วนำมาแจกแจงความถี่ (Frequency)

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือได้แก่

- 1) ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Item - objective Congruence Index/IOC)
- 2) ค่าอำนาจจำแนก โดยวิเคราะห์สหสัมพันธ์ รายข้อ (Item Total Correlation)
- 3) ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม แบบแอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach)

สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่

- 1) ความถี่ (Frequency)
- 2) ร้อยละ (Percentage)
- 3) ค่าเฉลี่ย (Mean)
- 4) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน t-test (Independent) ดังนี้

- 1) การวิเคราะห์ค่า (t-test Independent)
- 2) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – way ANOVA)

สูตรการหาค่าสถิติที่ใช้ในการวิจัย มีดังนี้

- 1) การหาค่าความตรงตามเนื้อหาของแบบสอบถามแต่ละข้อ

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

เมื่อ IOC = ดัชนีความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์กับเนื้อหาหรือระหว่างข้อสอบกับวัตถุประสงค์

$\sum X$ = ผลรวมของคะแนนการมีส่วนร่วมของผู้เชี่ยวชาญแต่ละคน

N = จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

2) การหาค่าร้อยละ (Percentage) (นิภา เมธาวิชัย, 2543, หน้า 128)

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

P = ค่าร้อยละ

X = จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

N = จำนวนประชากร

3) การหาค่าเฉลี่ย (Mean) (ส่งศรี ชมภูวงศ์, 2547, หน้า 55)

$$\bar{X} = \frac{\sum fx}{N}$$

\bar{X} = ค่าเฉลี่ย

$\sum x$ = ผลรวมของผู้ตอบแบบสอบถาม

N = จำนวนประชากร

4) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ, 2540, หน้า 53)

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

S = ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

$\sum fx$ = ผลรวมของผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละระดับ

N = จำนวนประชากร

5) ทดสอบสมมติฐาน (t-test) (นิภา เมธาวิชัย, 2543, หน้า 238)

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

เมื่อ t = ค่าที-เทสต์(t- test)

X_1, \bar{X}_2 = ค่าเฉลี่ยของคะแนนกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

S_1^2, S_2^2 = ความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

n_1, n_2 = จำนวนคะแนนของกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

6) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) หรือ (F-test) (นิภา เมธธาวิชัย, 2543, หน้า 110)

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

F = อัตราส่วนของความแปรปรวน

MS_b = ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

MS_w = ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม

8. สรุปผล

8.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 51.76 มีอายุระหว่าง 36–50 ปี จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 39.30 และมีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 38.75

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเลิง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเลิง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทั้งสามด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการพัฒนาแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภค และการเกษตร รองลงมา คือ ด้านการสาธารณสุขบริโภค และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านการคมนาคม

ส่วนผลการวิจัยเป็นรายด้าน ปรากฏดังต่อไปนี้

1) ด้านการคมนาคม ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเลิง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการคมนาคม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทั้งสิบข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ข้อ 4 ที่ว่า “การบำรุงรักษา คลองน้ำ และคลองระบายน้ำในตำบล” และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อ 9 ที่ว่า “ถนนทุกเส้นทางมีป้ายบอกทางที่ชัดเจนทำให้สะดวกในการเดินทางและลดอุบัติเหตุ”

2) ด้านการสาธารณสุขบริโภค ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเลิง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการสาธารณสุขบริโภค โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทั้งสิบข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ข้อ 4 ที่ว่า “การติดตั้งซ่อมแซมหอกระจายข่าวในหมู่บ้าน” และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อ 3 ที่ว่า “การให้บริการขยายเขตไฟฟ้าสาธารณะได้มาตรฐานทั้งถึงพื้นที่ชุมชน และการเกษตร”

3) ด้านการพัฒนาแหล่งน้ำ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเลิง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการพัฒนาแหล่งน้ำ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทั้งสิบข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ย

มากที่สุด คือ ข้อ 7 ที่ว่า “การก่อสร้างพัฒนาชุดลอกคุคลองอ่างเก็บน้ำเป็นไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ” และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 9 ที่ว่า “การกำจัดวัชพืช ผักตบชวาในแม่น้ำลำคลอง”

8.2 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย โดยผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานการวิจัยไว้ว่าประชาชนที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหาร ส่วนตำบลนาเลิง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเลิง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเลิง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกัน ทั้งโดยรวมและรายด้าน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเลิงอำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเลิง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกัน ทั้งโดยรวมและรายด้าน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเลิงอำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเลิง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกัน ทั้งโดยรวมและรายด้านไม่สอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้

8.3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเลิง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งผลการวิจัยสรุปผลได้ดังนี้

ประชาชนได้เสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเลิง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ลำดับตามความถี่จากสูงไปหาต่ำสามลำดับแรก คือควรเร่งดำเนินการก่อสร้าง และซ่อมแซมถนนและสะพานอย่างจริงจัง ติดตามประเมินผลและตรวจสอบงานก่อสร้างอย่างต่อเนื่อง รองลงมาได้แก่ ควรเร่งดำเนินการก่อสร้างและวางท่อระบายน้ำในจุดที่มีปัญหาโดยเร็วและต่อเนื่อง และควรมีการให้บริการจัดหาและพัฒนาแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภค และการเกษตรให้เพียงพอ

9. อภิปรายผล

จากการสรุปผลการวิจัย พบประเด็นสำคัญสามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเลิง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเลิง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อภิปราย

ได้ว่า องค์การบริหารส่วนตำบลนาเลิงมีนโยบายมุ่งเน้นการพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานเพื่อให้ประชาชน สะดวกสบาย ทางด้านปัจจัยพื้นฐานมากกว่าด้านอื่น ๆ จึงจัดสรรงบประมาณไปใช้ในการพัฒนาด้านการ สาธารณูปโภค และด้านการพัฒนาแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภค และการเกษตรทำให้ประชาชนพึงพอใจ มาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ **ปาริชาติ บุรณศิริ** ที่ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ ดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหอมเกร็ด อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การ บริหารส่วนตำบลหอมเกร็ด อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม โดยรวมอยู่ในระดับมาก และยังสอดคล้อง กับงานวิจัยของ **อิศเรศ จิณฤทธิ์** ที่ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการโครงสร้าง พื้นฐาน : ศึกษาเฉพาะกรณี ตำบลขอนแก่น อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่าระดับ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการโครงสร้างพื้นฐานเฉพาะตำบลขอนแก่น อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบประเด็นสำคัญและอภิปรายผลตามลำดับ ดังนี้

1) ด้านการคมนาคม ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเลิง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับ มาก ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า การดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเลิง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด เกี่ยวกับการคมนาคม ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการสร้างงานและดูแล บำรุงรักษาขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเลิงเป็นอย่างดีเพราะมีการเอาใจใส่ดูแลงานอยู่อย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ สอดคล้องกับงานวิจัยของ **ชนันลดา ปุผาผลา** ที่ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ การบริหารงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลสัมปทวน อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม ผลการวิจัยพบว่าด้านคมนาคมโดยรวมอยู่ในระดับมาก

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือข้อ 4 ที่ว่า “การบำรุงรักษา คลองน้ำ และคลองระบายน้ำใน ตำบล” มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า แหล่งน้ำเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นต่อมนุษย์ที่ จะขาดเสียมิได้ ดังนั้น การบำรุงรักษา คลองน้ำ และคลองระบายน้ำคลองระบายน้ำในตำบลเพื่อการคมนาคม จึงต้องมีการดูแลและรักษาไว้ให้ได้อยู่เสมอ สอดคล้องกับงานวิจัยของ **ปาริชาติ บุรณศิริ** ที่ได้วิจัยเรื่อง ความ พึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหอมเกร็ด อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม และกล่าวว่า การพัฒนาแหล่งน้ำ คูคลอง เป็นสิ่งจำเป็น เพื่อการคมนาคม ต่อชุมชน ผลการวิจัยพบว่า แหล่งน้ำ คูคลอง เป็นอีกทางเลือกหนึ่งที่ประชาชนจะได้รับความสะดวกสบาย จากการใช้สัญจรไปมา หรือเพื่อประโยชน์อื่น ๆ ของคนในชุมชน อยู่ในระดับมาก

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือข้อ 9 ที่ว่า “ถนนทุกเส้นทางมีป้ายบอกทางที่ชัดเจนทำให้สะดวก ในการเดินทางและลดอุบัติเหตุ” มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมากที่สุดที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า การมีป้ายบอกทาง ที่ชัดเจน เป็นการสร้างความปลอดภัยที่ดีให้แก่ชีวิตและทรัพย์สินของคนในชุมชนได้เป็นอย่างดีสอดคล้อง กับงานวิจัยของ **อัมพร ชาวทอง** ที่ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานด้านโครงสร้าง พื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลบาเจาะ อำเภอบันนังสตา จังหวัดยะลา ที่กล่าวว่า ความปลอดภัยใน ชีวิตและทรัพย์สินของคนในชุมชนจากการคมนาคมเป็นสิ่งที่ทุกคนต้องการมากในระดับต้น ๆ ในชีวิตประจำ

ผลการวิจัยพบว่า การมีป้ายเส้นทางบอกทางที่ชัดเจนทำให้สะดวกในการเดินทางและลดอุบัติเหตุอยู่ในระดับปานกลาง

2) ด้านการสาธารณสุขปลอดภัย ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเลิง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า งานด้านการสาธารณสุขปลอดภัย เช่น การติดตั้งไฟฟ้า แสงสว่างสาธารณะในตำบลนาเลิง การดูแลและบำรุงรักษาซ่อมแซมไฟฟ้า แสงสว่างสาธารณะทันต่อเหตุการณ์ การให้บริการขยายเขตไฟฟ้าสาธารณะได้มาตรฐานทั่วถึงพื้นที่ของชุมชน และการเกษตร การติดตั้งซ่อมแซมหอคอยกระจายข่าวในหมู่บ้าน เป็นสิ่งจำเป็นที่คนในชุมชนต้องการสอดคล้องกับงานวิจัยของ **อัมพร ขาวทอง** ที่ได้วิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบาเจาะ อำเภอบันนังสตา จังหวัดยะลา ผลการวิจัยพบว่า ด้านการสาธารณสุขปลอดภัย อยู่ในระดับปานกลาง

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือข้อ 4 ที่ว่า “การติดตั้งซ่อมแซมหอคอยกระจายข่าวในหมู่บ้าน” มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า การกระจายข่าวสารในหมู่บ้านเป็นสิ่งจำเป็นแก่คนในชุมชนที่จะได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารเป็นอย่างยิ่ง สอดคล้องกับงานวิจัยของ **อิศเรศ จินณฤทธิ์** ที่ได้วิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการโครงสร้างพื้นฐาน : ศึกษาเฉพาะกรณี ตำบลขอนแก่น อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยกล่าวว่า การรับรู้ข้อมูลข่าวสารของคนในชุมชนเป็นสิ่งที่ควรจะต้องดำเนินการ เช่น การติดตั้งซ่อมแซมหอคอยกระจายข่าวในหมู่บ้าน และผลการวิจัย พบว่า การติดตั้งซ่อมแซมหอคอยกระจายข่าวในหมู่บ้าน อยู่ในระดับมาก

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือข้อ 3 ที่ว่า “การให้บริการขยายเขตไฟฟ้าสาธารณะได้มาตรฐานทั่วถึงพื้นที่ชุมชน และการเกษตร” มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า การติดตั้งให้บริการไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะในตำบลนาเลิง ทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจเพราะเกิดความปลอดภัย มีแสงสว่างในเวลากลางคืน สอดคล้องกับงานวิจัย ของ **อิศเรศ จินณฤทธิ์** ที่ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการโครงสร้างพื้นฐาน : ศึกษาเฉพาะกรณี ตำบลขอนแก่น อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยกล่าวว่า การให้บริการขยายเขตไฟฟ้าสาธารณะได้มาตรฐานทั่วถึงพื้นที่ชุมชนจะเป็นการสร้างความมั่นใจให้แก่ประชาชนในเรื่องความปลอดภัยในด้านต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี ซึ่งผลการ วิจัยพบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการให้บริการด้านไฟฟ้า อยู่ในระดับมาก

3) ด้านการพัฒนาแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภค และการเกษตร ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเลิง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า การพัฒนาแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภค และการเกษตรองค์การบริหารส่วนตำบลนาเลิง ได้มีการดำเนินการให้แก่ประชาชนในตำบลนาเลิง ได้รับประโยชน์และความสะดวกสบายในด้านต่าง ๆ เช่น การให้บริการน้ำประปาแก่ประชาชนเพียงพอและทั่วถึง การบูรณะซ่อมแซมระบบท่อเมนประปา บ่อ น้ำบาดาล รวดเร็ว ทันต่อเวลาและทุกเหตุการณ์ เป็นต้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ **อัมพร ขาวทอง** ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบาเจาะอำเภอบันนังสตา จังหวัดยะลา ผลการวิจัยพบว่า ด้านการพัฒนาแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภค และการเกษตร อยู่ในระดับปานกลาง

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือข้อ 7 ที่ว่า “การก่อสร้างพัฒนาชุดลอกคูคลองอ่างเก็บน้ำเป็นไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ” มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการจัดการการก่อสร้างพัฒนาชุดลอกคูคลองอ่างเก็บน้ำเป็นไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เพราะเมื่อมีการพัฒนา จัดหาแหล่งน้ำให้ประชาชนแล้ว ก็จะต้องมีการบำรุงรักษาด้วยสอดคล้องกับงานวิจัยของ **ปาริชาติ บุรณศิริ** ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหอมเกร็ด อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม โดยกล่าวว่า การก่อสร้างพัฒนาชุดลอกคูคลองอ่างเก็บน้ำเป็นสิ่งที่ต้องมีการบริหารจัดการให้แก่ชุมชนอย่างทั่วถึง ผลการวิจัยพบว่า การก่อสร้างพัฒนาชุดลอกคูคลองอ่างเก็บน้ำ มีระดับความพึงพอใจของประชาชน อยู่ในระดับมาก

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือข้อ 9 ที่ว่า “การกำจัดวัชพืชผักตบชวาในแม่น้ำลำคลอง” มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า องค์การบริหารส่วนตำบลนาเลิง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด มีการบริหารจัดการเกี่ยวกับการกำจัดวัชพืชผักตบชวาในแม่น้ำลำคลอง อยู่อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องจนทำให้ประชาชนรู้สึกพึงพอใจ สอดคล้องกับงานวิจัยของ **ปาริชาติ บุรณศิริ** ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหอมเกร็ด อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม กล่าวว่า การกำจัดวัชพืชในแหล่งน้ำ ลำคลองควรมีการบริหารจัดการอยู่อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ผลการวิจัยพบว่า การกำจัดวัชพืชผักตบชวาในแม่น้ำลำคลอง อยู่ในระดับมาก

การเปรียบเทียบประชาชนที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเลิง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) จากสมมติฐานของการวิจัยที่ว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเลิงแตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเลิง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมไม่แตกต่างกัน ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า การดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเลิง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด สามารถสร้างความพึงพอใจต่อประชาชนได้ทุกเพศสอดคล้องกับงานวิจัยของ **ชนันลดา ปุผาลา** ที่ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลสัมปทวน อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลสัมปทวน อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม โดยรวมไม่แตกต่างกัน

2) จากสมมติฐานของการวิจัยที่ว่าประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเลิงแตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเลิง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมไม่แตกต่างกัน ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า ประชาชนที่มีประสบการณ์มาก หรือมีประสบการณ์น้อย ต่างก็มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเลิง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด หรือสามารถรับรู้ได้ถึงบริการในด้านที่ดีหรือ

ไม่ดีขององค์กรได้โดยไม่มี ความแตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ **สมโพธิ แก้วหนูนวล** ที่ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามภารกิจด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองธง อำเภอป่าบอน จังหวัดพัทลุง ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนอายุต่างกั นมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามภารกิจด้านโครงสร้างพื้นฐาน โดยรวมไม่แตกต่างกัน

3) จากสมมติฐานของการวิจัยที่ว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเลิง แตกต่างกั น ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเลิง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมไม่แตกต่างกัน ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า ประชาชนที่มีระดับความรู้ไม่เท่ากันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเลิง เหมือนกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ **ชนันลดา ปุฒาลา** ที่ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลสัมปทวน อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลสัมปทวน อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม โดยรวมไม่แตกต่างกัน

10. ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะและข้อค้นพบ (Fact Findings) จากการวิจัยและการอภิปรายผลแล้วสามารถสรุปผล โดยแบ่งเป็น 2 ระดับ ดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลการวิจัย จึงมีข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ดังนี้

พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเลิง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมากดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลนาเลิง ควรรักษาและพัฒนาการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ให้ดียิ่งขึ้น

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบประเด็นสำคัญและนำมาเสนอแนะเชิงนโยบายตามลำดับ ดังนี้

1) **ด้านการคมนาคม** ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลนาเลิง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ควรรักษามาตรฐานการบริหารจัดการด้านโครงสร้างพื้นฐานนี้ไว้ และพัฒนาต่อไปไม่หยุดยั้ง เพื่อที่จะทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุดต่อไป

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก คือข้อ 4 ที่ว่า “การบำรุงรักษา คลองน้ำ คลองระบายน้ำในตำบล” ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลนาเลิง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ควรรักษา มาตรฐานการบริหารจัดการด้านโครงสร้างพื้นฐานนี้ไว้ และพัฒนาต่อไปไม่หยุดยั้งเพื่อที่จะทำให้ประชาชน มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุดต่อไป

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก คือข้อ 9 ที่ว่า “ถนนทุกเส้นมีป้ายบอกทางที่ชัดเจนทำให้สะดวกในการเดินทางและลดอุบัติเหตุ” ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลนาเลิง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ควรรักษามาตรฐานการบริหารจัดการด้านโครงสร้างพื้นฐานนี้ไว้ และพัฒนา

ต่อไปไม่หยุดยั้งเพื่อที่จะทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุดต่อไป

2) ด้านการสาธารณสุขภิโศค ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลนาเลิง อำเภอสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ควรรักษามาตรฐานการบริหารจัดการด้านโครงสร้างพื้นฐานนี้ไว้ และพัฒนาต่อไปไม่หยุดยั้ง เพื่อที่จะทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุดต่อไป

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก คือข้อ 4 ที่ว่า “การติดตั้งซ่อมแซมหอกระจายข่าวในหมู่บ้าน” ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลนาเลิง อำเภอสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ควรรักษามาตรฐานการบริหารจัดการด้านโครงสร้างพื้นฐานนี้ไว้ และพัฒนาต่อไปไม่หยุดยั้งเพื่อที่จะทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุดต่อไป

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก คือข้อ 3 ที่ว่า “การให้บริการขยายเขตไฟฟ้าสาธารณะได้มาตรฐานทั่วถึงพื้นที่ชุมชน และการเกษตร” ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลนาเลิง อำเภอสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ควรรักษามาตรฐานการบริหารจัดการด้านโครงสร้างพื้นฐานนี้ไว้ และพัฒนาต่อไปไม่หยุดยั้ง เพื่อที่จะทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุดต่อไป

3) ด้านการพัฒนาแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลนาเลิง อำเภอสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ควรรักษามาตรฐานการบริหารจัดการด้านโครงสร้างพื้นฐานนี้ไว้ และพัฒนาต่อไปไม่หยุดยั้ง เพื่อที่จะทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุดต่อไป

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก คือข้อ 7 ที่ว่า “การก่อสร้างพัฒนาชุดลอกคูคลองอ่างเก็บน้ำเป็นไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ” ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลนาเลิง อำเภอสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ควรรักษามาตรฐานการบริหารจัดการด้านโครงสร้างพื้นฐานนี้ไว้ และพัฒนาต่อไปไม่หยุดยั้ง เพื่อที่จะทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุดต่อไป

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก คือ ข้อ 9 ที่ว่า “การกำจัดวัชพืชผักตบชวาในแม่น้ำลำคลอง” ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลนาเลิง อำเภอสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ควรรักษามาตรฐานการบริหารจัดการด้านโครงสร้างพื้นฐานนี้ไว้ และพัฒนาต่อไปไม่หยุดยั้ง เพื่อที่จะทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุดต่อไป

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

1) ควรวิจัยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน องค์การบริหารส่วนตำบล เกี่ยวกับการส่งเสริมและสนับสนุนการปรับปรุง ซ่อมแซม บำรุงรักษาลานคอนกรีต ทางเท้าในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล

2) ควรวิจัยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลที่เกี่ยวข้องกับการขยายเขตไฟฟ้าในชุมชนและเพื่อพื้นที่ทางการเกษตร

3) ควรวิจัยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลที่เกี่ยวข้องกับการก่อสร้าง ซ่อมแซมคลองส่งน้ำเพื่อการเกษตร

11. บรรณานุกรม

- กิตติพงษ์ เลิศวิทยา.(2552).“ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการดำเนินงานของโรงเรียนในสังกัดกรมสามัญศึกษา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์วิโรฒ.
- กิตติมา ปรีดีติติก(2542). ทฤษฎีการบริหารองค์การ. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ชนะการพิมพ์.
- เกรียงไกร เจริญพานิช.(2545). “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์สถาบันราชภัฏเพชรบูรณ์”. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- โกวิท พวงงาม. (2544). องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ปรับวิธืลด เพิ่มความสามารถ และพลังสร้างสรรค์. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์เสมอธรรม จำกัด.
- _____.(2546). อบต. ในกระบวนทัศน์ใหม่ : พัฒนาสร้างเครือข่าย และเสริมความเข้มแข็ง. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์วิญญูชน จำกัด.
- จันทิมา จันทรสุวรรณ. (2548).“ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้บริหารต่อการปฏิบัติงานของครูบรรณารักษ์ในโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดกรุงเทพมหานคร”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ดาริณี พาลสุข. (2530). ทฤษฎีแรงจูงใจ. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ชนันลดา ปุมาลา. (2551).“ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลสัมปทวน อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม”. สารนิพนธ์ศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.
- เชื้อ อ้นจินดา และคณะ. (2547). รวมกฎหมาย ระเบียบ ที่เกี่ยวข้องกั้องค์การบริหารส่วนตำบล. กรุงเทพมหานคร : บริษัท บพิศการพิมพ์ จำกัด.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2543). องค์การและการบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 11. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช.
- บัญญัติ พุ่มพันธ์. (2548). อบต. ของเรา : ท้องถิ่นของเรา. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร : มูลนิธิส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น.
- ปธาน สุวรรณมงคล. (2535). การบริหารและการพัฒนาองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 3. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ปาริชาติ บุรณศิริ.(2550). “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหอมเกร็ด อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม”. รายงานการศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2535). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร : สหมิตรออฟเซท.
- ปรัชญา กิรติสุนทร. (2550). ปรัชญาตะวันตกสมัยใหม่. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พรรณภา เชื้อพุดตาล. (2547).“ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)”. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา.

- พะยอม วงศ์สารศรี. (2540). การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- ภนิดา ชัยปัญญา.(2541). ความพึงพอใจที่มีต่อองค์กร. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์สุภาพใจ.
- มาหะมะ ชารีมะแซ. (2550).“ความพึงพอใจของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบางปอที่มีต่อการบริหารงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางปอ อำเภอเมืองนราธิวาส จังหวัดนราธิวาส ศึกษาเฉพาะกรณี : งานถนน”. การศึกษาค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ยงยุทธ วงศ์ภิรมย์ศานต์.(2547).“รายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์โครงการการวิจัย และพัฒนา การเรียนรู้เพื่อคุณภาพการศึกษา”.(กรุงเทพมหานคร : สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.
- ยอดชาย ทองไทยนนท์. 2526). เทคนิคการจูงใจให้ทำงาน. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช.
- ยุพา วงศ์ไชย. (2536). การพัฒนาสตรีในประเทศไทยมีจุดอ่อนอยู่ที่ไหน. กรุงเทพมหานคร : สตรีทัศน์.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542. กรุงเทพมหานคร : บริษัทนานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่น จำกัด.
- รสรินทร์ เกรียงสินยศ. (2538).“ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเขตบางรัก”.ภาคินพนธ์. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- รังสรรค์ ประเสริฐศรี.(2548).พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพมหานคร : บริษัท ธรรมสาร จำกัด.
- ล้วน สายยศ. (2543). การวัดด้านจิตพิสัย. กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์นการพิมพ์.
- วิชัย ต้นศิริ. (2536). อุดมการณ์ทางการศึกษา : ทฤษฎีและภาคปฏิบัติ. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิรรัตน์. (2544). คุณภาพในงานบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ประชาชน.
- วันวิสา พรสวรรค์. (2552). จิตวิทยา. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์สุภาพใจ.
- สงวนศักดิ์ สุทธิเลิศอรุณ. (2543). พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาตน. กรุงเทพมหานคร : อักษรการพิมพ์.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2523). การบริหาร. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช.
- สมยศ นาวิการ. (2525). การบริหาร. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์บรรณกิจ.
- สมโพช แก้วหนูวอล. (2550). “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามภารกิจด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองธงอำเภอป่าบอน จังหวัดพัทลุง”. รายงานการศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สมาคมผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาแห่งประเทศไทย. (2544). การปรับปรุงประสิทธิภาพในส่วนราชการ. กรุงเทพมหานคร : สมาคมผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาแห่งประเทศไทย.
- สมิหรา จิตตลดากร. (2546). ทฤษฎีองค์การ.กรุงเทพมหานคร : แสงเทียนการพิมพ์.
- สิริวรรณ ประกิจสังข์. (2544). จิตสำนึกแห่งความต้องการ. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ศิลปการพิมพ์.
- สุภกิจ ศรีปัดถา.(2533). องค์การและการจัดการ. มหาสารคาม : อภิชาติการพิมพ์.

- สุวิทย์ บุญช่วย. (2525). การบริหาร : ทฤษฎีและการปฏิบัติ. กรุงเทพมหานคร : คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- แสง จันทร์งาม. (2534). ศาสนศาสตร์. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ.(2545). การบริหาร. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2544). “แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 พ.ศ. 2545-2549”. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์คุรุสภา ลาดพร้าว. (อัดสำเนา).
- หลุย จำปาเทศ.(2533). จิตวิทยาหัวใจ.พิมพ์ครั้งที่ 2.กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์สามัคคีสาสน์.
- องค์การบริหารส่วนตำบลนาเลิง. “แผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล 3 ปี (พ.ศ. 2555-2557)”. ร้อยเอ็ด : องค์การบริหารส่วนตำบลนาเลิง. (อัดสำเนา).
- อิสเรศ จินฤทธิ์.(2551). “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการโครงสร้างพื้นฐาน : ศึกษาเฉพาะกรณี ตำบลขอนแก่น อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด”. สารนิพนธ์ศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.
- อุทัย หิรัญโต. (2523). การปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- _____. (2523). หลักการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- อัมพร ขาวทอง. (2550). “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลบาเจาะ อำเภอบ้านนิงस्ता จังหวัดยะลา”.รายงานการศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.