

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภคของ
องค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว จังหวัดร้อยเอ็ด
SATISFACTION OF THE PUBLIC TOWARDS CONSTRUCTION AND
INFRASTRUCTURE MANAGEMENT OF TAMBON SANOKKAEW ADMINISTRATIVE
ORGANIZATION IN ROI - ET PROVINCE

พิเชษฐ์ โปตาพล
รองปลัดเทศบาลตำบล
เทศบาลตำบลสระนกแก้ว จังหวัดร้อยเอ็ด

บทคัดย่อ

บทความเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว จังหวัดร้อยเอ็ด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ประชาชนที่มีสิทธิ์เลือกตั้งในเขตพื้นที่การบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภคของเทศบาลตำบลสระนกแก้ว จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อนำผลการศึกษามาบันทึกข้อมูล วิเคราะห์ ประเมินผล สรุปผลความพึงพอใจของประชาชน ผู้วิจัยจึงใช้ตารางของเครจซี่และมอร์แกน เพื่อกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนทั้งหมด จำนวน 3,347 คน ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 346 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามแบบปลายปิดและปลายเปิด การวิเคราะห์ข้อมูลการสำรวจในครั้งนี้ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS และเสนอวิธีการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค

คำสำคัญ: 1. การบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค 2. องค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว

Abstract

The objectives of this research were to study the satisfaction levels of people with construction and infrastructure management of Sanokkaew Subdistrict Administrative Organization. The population of the research was a total of 3,347 people in the service area of Sanokkaew subdistrict, Phon Thong district, Roi-et province, and 346 samples were selected by Krejcie and Morgan's sampling method. The instruments of the research were comprised of closed-ended and open-ended questionnaires, and the data were collected, statistically analyzed, and summarized. The Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) was used to process the collected data, and the ways on administration of construction and public services were recommended.

The results of the research were found that satisfaction of people with this SAO's construction and infrastructure was covered in four areas: infrastructure, civil construction or engineering personnel, transparency and accountability, and post-auditing (after completion), including various recommendations. This study could be used to make a plan of construction and infrastructure development in the future to increase efficiency and greater people's satisfaction.

Keywords: 1. CONSTRUCTION AND INFRASTRUCTURE MANAGEMENT 2. SANOKKAEW SUBDISTRICT ADMINISTRATIVE ORGANIZATION

1. ความสำคัญและที่มาของปัญหา

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นคือหน่วยงานของรัฐที่ใกล้ชิดประชาชนมากที่สุด เป็นการแบ่งแยกหน่วยการปกครองออกจากส่วนกลาง และองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นรูปแบบหนึ่งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเป็นองค์กรที่จัดขึ้นในท้องถิ่นหรือองค์กรปกครองท้องถิ่นมีอิสระในการดำเนินกิจการภายในท้องถิ่นของตนได้ เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง รวมทั้งแบ่งเบาภาระของรัฐบาลในการบริหารและบริการประชาชนในการ

บริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งจะทำให้องค์กรเกิดความคล่องตัวในการทำงาน แนวคิดดังกล่าวส่งเสริมให้ประชาชนในพื้นที่ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองตัวเองโดยปกติการปกครองส่วนท้องถิ่นจะเปิดโอกาสให้ประชาชนในเขตท้องถิ่นนั้น ๆ เลือกตั้งผู้แทนของตนเข้าไปทำหน้าที่เป็นผู้บริหารท้องถิ่น หรือเป็นสมาชิกสภาท้องถิ่นเพื่อเลือกผู้บริหารท้องถิ่นอีกทีหนึ่ง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีอำนาจอิสระ (autonomy) ในการบริหารจากรัฐได้ในระดับหนึ่งตามขอบเขตที่กฎหมายกำหนด มีหน้าที่ตามพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2542) ตามมาตรา 67 ดังนี้ 1. จัดให้มีและบำรุงทางน้ำและทางบก 2. การรักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล 3. ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ 4. ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 5. ส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม 6. ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็กและเยาวชน ผู้สูงอายุและพิการ 7. คุ้มครอง ดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 8. บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น 9. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมาย (กรมการปกครองส่วนท้องถิ่น, 2542)

ในการกำหนดแผนงบประมาณประจำปีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นอกจากจะมีการดำเนินการตามนโยบายผู้บริหารแล้ว ยังมีกระบวนการทำการประชาคมหมู่บ้าน เพื่อสอบถามความต้องการของประชาชนในแต่ละชุมชนหมู่บ้านก่อนที่จะจัดสรรงบประมาณลงตามโครงการต่าง ๆ โดยส่วนมากสิ่งที่ชาวบ้านต้องการมากที่สุด จะเป็นการดำเนินการโครงสร้างพื้นฐาน ไม่ว่าจะเป็นถนน ไฟฟ้า น้ำประปา เป็นลำดับต้น ๆ ของชุมชน (องค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว, 2557)

การบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภคขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นสิ่งสำคัญในการพัฒนาในด้านโครงสร้างพื้นฐาน การให้บริการสาธารณะที่จัดทำเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในสิ่งอุปโภคที่จำเป็นในการดำเนินชีวิต เช่น ถนน ไฟฟ้า ประปา เป็นสิ่งที่ตอบสนองความต้องการของคนในชุมชน เพื่อความเป็นอยู่และคุณภาพชีวิตของประชาชนในท้องถิ่นให้มีความสุข มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น การรับรู้ปัญหา ความต้องการของประชาชนในพื้นที่ เป็นประโยชน์ในการสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้วเพิ่มมากขึ้น ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว จังหวัดร้อยเอ็ด

2. วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว จังหวัดร้อยเอ็ด

3. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภคของเทศบาลตำบลสระนกแก้ว จังหวัดร้อยเอ็ด โดยมีรายละเอียดจะนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลสระนกแก้ว ประกอบด้วย 15 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ 1 บ้านหนองนกเป็ดเหนื่อ หมู่ 2 บ้านหนองนกเป็ดใต้ หมู่ 3 บ้านโนนสว่าง หมู่ 4 บ้านนาหารรัตน์ หมู่ 5 บ้านมะฮี หมู่ 6 บ้านโนนเพชร หมู่ 7 บ้านกุดสระ หมู่ 8 บ้านขมิ้น หมู่ 9 บ้านโนนแก้ว หมู่ 10 บ้านโคกวัฒนา หมู่ 11 บ้านโนนคำ หมู่ 12 บ้านเมืองใหม่พัฒนา หมู่ 13 บ้านกุดสระน้อย หมู่ 14 บ้านสระแก้ว หมู่ 15 บ้านโนนทอง จำนวน 3,347 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยใช้ตารางของ Krejcie and Morgan (1970) เพื่อกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) ได้จำนวน 346 คน แล้วทำการสุ่มแบบแบ่งชั้นยึดตามหมู่บ้าน และทำการสุ่มอย่างง่ายโดยการจับสลากเพื่อระบุตัวผู้ตอบแบบสอบถาม

3.2 เครื่องมือการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามแบบประมาณค่า 5 ระดับตามวิธีของ Likert โดยการศึกษาจากเอกสาร บทความ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องนำมาสร้างเป็นแบบสอบถามให้ครอบคลุมกับวัตถุประสงค์ โดยแบบสอบถามประกอบด้วย 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย อายุ อาชีพ และวุฒิการศึกษา เป็นแบบสอบถามประเภทเลือกตอบ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว จังหวัดร้อยเอ็ด ใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale ให้ค่า

น้ำหนักความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภคของเทศบาล ตำบลสระนกแก้ว จังหวัดร้อยเอ็ด สามารถจำแนกความพึงพอใจ รายด้าน ได้แก่ 1. ด้านการบริหารงานโครงสร้างพื้นฐาน 2. ด้านความโปร่งใส ตรวจสอบได้ 3. ด้านบุคลากรกองช่างหรือส่วนโยธา และ 4. ด้านผลงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค โดยยึดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

5 หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด
4 หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
3 หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
2 หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
1 หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลการสำรวจในครั้งนี้ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) for windows ซึ่งได้เลือกใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) ได้แก่ อัตราส่วน ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อวัดค่าเฉลี่ยและการกระจายของข้อมูล และนำเสนอในรูปตารางพร้อมกับการพรรณนาประกอบสำหรับข้อมูลระดับความพึงพอใจ ได้ทำการหาค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเป็นรายกลุ่ม โดยกำหนดเกณฑ์ความคิดเห็นพิจารณาค่าเฉลี่ยแต่ละระดับแบบอิงเกณฑ์ (Criterion Reference) 5 ระดับ (วิเชียร เกตุสิงห์, 2538) การกำหนดเกณฑ์ ดังนี้

ระดับค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00	ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
ระดับค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20	ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
ระดับค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40	ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
ระดับค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60	ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
ระดับค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80	ความพึงพอใจอยู่ในระดับควรปรับปรุง

4. ผลการวิจัย

4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. อายุ		
1.1 ไม่เกิน 20 ปี	5	1.30
1.2 21-30 ปี	53	15.30
1.3 31-40 ปี	82	23.80
1.4 41-50 ปี	122	35.30
1.5 51-60 ปี	62	17.80
1.6 อายุ 61 ปีขึ้นไป	22	6.30
รวม	346	100.00
2. อาชีพ		
2.1 รับราชการหรือพนักงานของรัฐ	61	17.60
2.2 พนักงานบริษัทเอกชน	27	7.80
2.3 เกษตรกรรม	108	31.30
2.4 ประกอบธุรกิจส่วนตัว	62	18.00
2.5 รับจ้างทั่วไป	71	20.50
2.6 อาชีพอื่น ๆ	17	4.80
รวม	346	100.00
3. วุฒิการศึกษา		
3.1 ประถมศึกษา	74	21.30
3.2 มัธยมศึกษาตอนต้น	112	32.50
3.3 มัธยมศึกษาตอนปลาย	85	24.60
3.4 อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	13	3.80
3.5 ปริญญาตรี	55	15.80
3.6 สูงกว่าปริญญาตรี	7	2.00
รวม	346	100.00

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 35.30 มีอายุระหว่าง 41-50 ปี รองลงมาคืออายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ

23.80 อายุระหว่าง 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.80 อายุระหว่าง 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 15.30 อายุ 61 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 6.30 อายุไม่เกิน 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 1.30 มีอาชีพเกษตรกรรม คิดเป็นร้อยละ 31.30 อาชีพรับจ้างทั่วไปคิดเป็นร้อยละ 20.50 อาชีพรับราชการหรือพนักงานของรัฐคิดเป็นร้อยละ 17.60 อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 18.00 พนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 7.80 อาชีพอื่น ๆ เช่น นักเรียน นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 4.80 และ ร้อยละ 32.50 มีระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่าคิดเป็นร้อยละ 24.60 มีการศึกษาระดับประถมศึกษาร้อยละ 21.30 ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 3.80 ระดับปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 15.80 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 2.00

4.2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว จังหวัดร้อยเอ็ด

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว จังหวัดร้อยเอ็ด รวมทั้ง 5 ด้าน

	ความพึงพอใจของประชาชน	ระดับความคิดเห็น		แปลผล
		\bar{X}	S.D.	
1	ด้านการบริหารงานโครงสร้างพื้นฐาน	3.56	0.60	มาก
2	ด้านความโปร่งใส ตรวจสอบได้	3.60	0.58	มาก
3	ด้านบุคลากร กองช่าง หรือส่วนโยธา	3.53	0.69	มาก
4	ด้านผลงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค	3.72	0.53	มาก
	รวม	3.63	0.50	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว ในภาพรวม อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ ด้านผลงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค ค่าเฉลี่ย 3.72 ด้านความโปร่งใส ตรวจสอบได้ มี

ค่าเฉลี่ย 3.60 ด้านการบริหารงานโครงสร้างพื้นฐานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านบุคลากร กองช่าง หรือส่วนโยธามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการบริหารงานโครงสร้างพื้นฐาน

ด้านการบริหารงานโครงสร้างพื้นฐาน	ระดับความคิดเห็น		แปลผล
	\bar{X}	S.D.	
1 ท่านได้รับความสะดวกในการติดต่อประสานงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ถนน ไฟฟ้า ประปา	3.83	0.37	มาก
2 ท่านมีความพึงพอใจเกี่ยวกับความรวดเร็วในการบริหารงานโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ถนน ไฟฟ้า ประปา	3.60	0.58	มาก
3 ความพึงพอใจในการจัดสรรโครงการด้านโครงสร้างพื้นฐานให้แก่ชุมชนต่างๆ	3.32	0.69	ปานกลาง
รวม	3.56	0.60	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว ด้านการบริหารงานโครงสร้างพื้นฐานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ ข้อ 1. ท่านได้รับความสะดวกในการติดต่อประสานงาน ด้านโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ถนน ไฟฟ้า ประปา ค่าเฉลี่ย 3.83 ข้อ 2. ท่านมีความพึงพอใจเกี่ยวกับความรวดเร็วในการบริหารงานโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ถนน ไฟฟ้า ประปา มีค่าเฉลี่ย 3.60 และข้อ 3. ความพึงพอใจในการจัดสรรโครงการด้านโครงสร้างพื้นฐานให้แก่ชุมชนต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความโปร่งใส ตรวจสอบได้

ด้านความโปร่งใส ตรวจสอบได้	ระดับความคิดเห็น		แปลผล
	\bar{X}	S.D.	
1 ท่านมีความพึงพอใจในการประชาสัมพันธ์การนำเสนอนโยบายโครงการด้านโครงสร้างพื้นฐาน	3.94	0.37	มาก
2 ท่านได้รับทราบข้อมูลการประกาศจัดซื้อ จัดจ้าง งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ท่านมีความพึงพอใจและรับทราบการปฏิบัติ	3.50	0.48	มาก
3 งานคณะกรรมการตรวจการจ้าง ในการตรวจงานโครงสร้างพื้นฐาน	3.36	0.59	ปานกลาง
รวม	3.60	0.58	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว ด้านความโปร่งใส ตรวจสอบได้ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ ข้อ 1. ท่านมีความพึงพอใจในการประชาสัมพันธ์การนำเสนอ นโยบายโครงการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ค่าเฉลี่ย 3.94 ข้อ 2. ท่านได้รับทราบข้อมูลการประกาศจัดซื้อ จัดจ้าง งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ย 3.50 และข้อ 3. งานคณะกรรมการตรวจการจ้าง ในการตรวจงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลสระชนกแก้ว จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านบุคลากร กองช่าง หรือส่วนโยธา

ด้านบุคลากร กองช่าง หรือส่วนโยธา	ระดับความคิดเห็น		แปลผล
	\bar{X}	S.D.	
1 ท่านมีความพึงพอใจ บุคลากร กองช่าง เกี่ยวกับ ความรวดเร็วในการทำงาน	3.40	0.57	ปานกลาง
2 ท่านมีความพึงพอใจ ในความรู้ ความสามารถ เทคนิคทางช่าง ของบุคลากรกองช่าง	3.52	0.53	มาก
3 ท่านมีความพึงพอใจ ด้านการใช้ระเบียบ ข้อบังคับ กฎเกณฑ์ ของบุคลากรกองช่าง	3.70	0.48	มาก
4 ท่านมีความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ ของ บุคลากรกองช่างเกี่ยวกับความรับผิดชอบใน หน้าที่	3.50	0.55	มาก
รวม	3.53	0.69	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลสระชนกแก้ว ด้านบุคลากร กองช่าง หรือส่วนโยธา อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ ข้อ 3. ท่านมีความพึงพอใจ ด้านการใช้ระเบียบ ข้อบังคับ กฎเกณฑ์ ของบุคลากรกองช่าง มีค่าเฉลี่ย 3.70 ข้อ 2. ท่านมีความพึงพอใจ ในความรู้ ความสามารถเทคนิคทางช่าง ของบุคลากรกองช่าง มีค่าเฉลี่ย 3.52 ข้อ 4.ท่านมีความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ ของบุคลากรกองช่างเกี่ยวกับความรับผิดชอบในหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย 3.50 และข้อ 1. ท่านมีความพึงพอใจ บุคลากร กองช่าง เกี่ยวกับความรวดเร็วในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านผลงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค

ด้านผลงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค	ระดับความคิดเห็น		แปลผล
	\bar{X}	S.D.	
1 ท่านมีความพึงพอใจในความถูกต้อง ตรงตามแบบของโครงการโครงสร้างพื้นฐาน	3.50	0.57	มาก
2 ท่านมีความพึงพอใจในโครงการด้านโครงสร้างพื้นฐานและการปรับปรุงกรณีที่เกิดความชำรุดเสียหาย	3.96	0.38	มาก
3 ท่านได้รับประโยชน์จากโครงการก่อสร้างในการบริหารงานโครงสร้างพื้นฐาน	3.70	0.49	มาก
รวม	3.72	0.53	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว ด้านผลงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ ข้อ 2. ท่านได้รับประโยชน์จากโครงการก่อสร้างในการบริหารงานโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ย 3.70 และ ข้อ 1. ท่านมีความพึงพอใจในความถูกต้องตรงตามแบบของโครงการโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 ตามลำดับ

5. การอภิปรายผล

ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ ด้านผลงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค ค่าเฉลี่ย 3.72 ด้านความโปร่งใส ตรวจสอบได้ มีค่าเฉลี่ย 3.60 ด้านการบริหารงานโครงสร้างพื้นฐานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้าน

บุคลากร กงช่าง หรือส่วนโยธามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการดำเนินงานของ องค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้วมีการบริหารจัดการแบบเน้นการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยอาศัยตัวแทนชุมชนเข้ามาร่วมเป็นกรรมการตรวจรับงานก่อสร้าง และมีสมาชิกองค์การบริหาร ส่วนตำบลสระนกแก้วเป็นผู้ดูแลการทำงานของพนักงานเวลาออกซ่อมบำรุงถนน ไฟฟ้า ในเขตชุมชน ทำให้ผลงานเชิงประจักษ์มีความชัดเจนจนทำให้ผู้ที่ได้มีส่วนร่วมได้เป็นกระบอกเสียงชี้แจง ประชาสัมพันธ์การทำงานและขั้นตอนการปฏิบัติให้ประชาชนได้เข้าใจกระบวนการทำงานของ องค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้วด้วย โดยกระบวนการทำงานของกงช่างองค์การบริหารส่วน ตำบลสระนกแก้วมีขั้นตอน ประกอบด้วย 1. การเขียนคำร้องปัญหา โดยผู้ร้องต้องร้องด้วยตนเอง โดยแสดงรายละเอียดของผู้ร้อง และเบอร์ติดต่อ 2. การสำรวจปัญหา เจ้าหน้าที่องค์การบริหาร ส่วนตำบลสระนกแก้วจะออกสำรวจปัญหา โดยจะติดต่อกับผู้ร้องเพื่อให้ลงดูสถานที่ด้วย หรือถ้าผู้ ร้องไม่สะดวก เจ้าหน้าที่ก็จะแจ้งให้ทราบว่าได้ลงสำรวจพื้นที่แล้ว 3. การกำหนดวันในตาราง ทำงาน เมื่อเจ้าหน้าที่ได้สำรวจแล้ว ถ้าปัญหาไม่มากนัก เจ้าหน้าที่จะจัดชุดซ่อมบำรุงเบื้องต้น เพื่อ บรรเทาความเดือดร้อน แต่ถ้าเป็นปัญหาใหญ่ต้องใช้งบประมาณเยอะ หัวหน้ากงช่างก็จะลง ข้อมูลเพื่อทำการจัดทำโครงการในแผนพัฒนาท้องถิ่น 4. ขั้นตอนตรวจสอบการดำเนินการ หัวหน้า กงช่าง จะนัดหมายผู้บริหาร ผู้นำชุมชน และผู้ร้องเพื่อตรวจสอบการดำเนินงานว่าเรียบร้อย หรือไม่ มีอะไรที่จะแก้ไขเพิ่มเติม (องค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว, 2558)

เอกสารอ้างอิง

- กรมการปกครองส่วนท้องถิ่น. (2552). พระราชบัญญัติสภาพตำบล และองค์การบริหารส่วน ตำบล พ.ศ. 2537 และ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2542) พ.ศ. 2552. ฉะเชิงเทรา: โรงพิมพ์ประสานมิตร.
- องค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว. (2561). แผนพัฒนาท้องถิ่น 4 ปี พ.ศ. 2557 -2560. ร้อยเอ็ด: องค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว.
- _____. (2558). คู่มือการร้องเรียนงานซ่อมบำรุง องค์การบริหารส่วนตำบลสระ นกแก้ว. ร้อยเอ็ด: กงช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว.