

การศึกษาคุณภาพการให้บริการของงานกองช่าง  
องค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์

นายณัฐพงษ์ ชุ่มชื่นสกุลสุข

โครงการนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรปริญญาวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต  
การบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค  
สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี  
ปีการศึกษา 2556

การศึกษาคุณภาพการให้บริการของงานกองช่าง  
องค์การบริหารส่วนตำบลสะเตา อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี อนุมัติให้นำโครงการฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ

คณะกรรมการสอบโครงการ

---

(ศ. ดร.สุขสันต์ หอพิบูลสุข)

ประธานกรรมการ

---

(ผศ. ดร.พรศิริ จงกล)

กรรมการ (อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการ)

---

(ผศ. ดร.อวิรุทธิ์ ชินกุลกิจนิวัฒน์)

กรรมการ

---

(รศ. ร.อ. ดร.กนต์ธร ชำนิประศาสน์)

คณบดีสำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์

ณัฐพงษ์ ชุ่มชื่นสกุลสุข : การศึกษาคุณภาพการให้บริการของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ (STUDY OF SERVICE QUALITY OF TECHNICIAN. SADAO SUB-DISTRICT ADMINISTRATIVE ORGANIZATION NANGRONG DISTRICT, BURIRAM PROVINCE) อาจารย์ที่ปรึกษา : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พรศิริ จงกถ

การวิจัยเรื่อง “การศึกษาคุณภาพการให้บริการของกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา จำนวน 17 หมู่บ้าน เพื่อนำผลการศึกษามายืนยันข้อมูล ประมวลผล วิเคราะห์ ประเมินผล และสรุปผลความพึงพอใจของประชาชน โดยใช้วิธีของ Taro Yamane เพื่อหาจำนวนของขนาดกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนทั้งหมด และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างประชาชนอย่างเป็นสัดส่วนเพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากแต่ละหมู่บ้านรวมไม่น้อยกว่า 385 คน ซึ่งเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามแบบปลายปิดและปลายเปิด สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้โปรแกรม SPSS เพื่อวัดค่าเฉลี่ยและการกระจายของข้อมูล จากผลการศึกษาทำให้ทราบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านโครงการก่อสร้างถนน ด้านโครงการปรับปรุงซ่อมแซมถนน ด้านโครงการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะ ด้านการดูแลซ่อมแซมปรับปรุงระบบไฟฟ้าสาธารณะ ด้านโครงการก่อสร้างระบบประปาหมู่บ้าน และด้านโครงการซ่อมแซมระบบประปาหมู่บ้าน และการพัฒนาแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค รวมถึงข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนต่อไป

สาขาวิชา วิศวกรรมโยธา

ปีการศึกษา 2556

ลายมือชื่อนักศึกษา \_\_\_\_\_

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา \_\_\_\_\_

NATTAPONG CHUMCHUENSAKULSUK : STUDY OF SERVICE  
QUALITY OF TECHNICIAN. SADAO SUB-DISTRICT  
ADMINISTRATIVE ORGANIZATION NANGRONG DISTRICT,  
BURIRAM PROVINCE. ADVISOR : ASST. PROF. PORNSIRI JONGKOL,  
Ph.D.

The objectives of this project were to study satisfaction level and to evaluate people satisfaction to facility service of Engineering Division, Sadao Sub-district Administrative Organization, Nangrong District, Buriram Province. Data were collected from people who lived in 17 villages in Sadao Sub-district Administrative Organization area. Sample sized was determined using Yamane's method. Questionnaire with opened and closed end questions and 385 samples were used in this study. Data were then analyzed using statistical software to compute means and standard deviations, and then concluded. The results showed that people were satisfied with facility services including road construction, road maintenance, electricity installation, public electricity system maintenance, village water system construction, village water system maintenance, and water resource development. Suggestions from people were also used to set guidelines for facility service development in order to increase efficiency and satisfy people.

School of Civil Engineering  
Academic Year 2013

Student's Signature \_\_\_\_\_  
Advisor's Signature \_\_\_\_\_

## กิตติกรรมประกาศ

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้รับความกรุณาจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พรศิริ จงกล อาจารย์ที่ปรึกษา และ ศาสตราจารย์ ดร.สุขสันต์ หอพิบูลสุข ผู้ดูแลหลักสูตร ได้ให้คำแนะนำทางการศึกษาช่วยเหลือ แก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ตลอดจนการชี้แนะข้อเท็จจริงทางวิชาการอันเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาย่างยิ่ง ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณในความเมตตาเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ คณาจารย์ทุกท่าน และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้พร้อมแนวคิดและประสบการณ์ต่างๆ ให้แก่นักศึกษาตลอดมา และเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการศึกษาและการทำโครงการนมหบัณฑิตของข้าพเจ้า

ขอขอบคุณประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเดาที่ได้กรุณาเสียสละเวลาตอบแบบสอบถามการศึกษาคุณภาพการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลสะเดาในครั้งนี้

ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านช่างทุกท่านที่ได้กรุณาเสียสละเวลาตอบแบบสอบถามการศึกษาคุณภาพด้านความรู้ ความสามารถ และทักษะ ของผู้ให้บริการของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา และองค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่ใกล้เคียงในครั้งนี้

ขอขอบคุณ พี่ๆ น้องๆ ในชั้นเรียนที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษาและให้กำลังใจซึ่งกันและกันเสมอมา

สุดท้ายนี้ ขอขอบพระคุณ คุณพ่อเลี่ยม ชุ่มชื่นสกุลสุข และคุณแม่อุคร ชุ่มชื่นสกุลสุข ที่สนับสนุนด้านทุนการศึกษา มาโดยตลอดการศึกษาและการทำงานของข้าพเจ้า ให้สำเร็จลุล่วงด้วยดีเสมอมา

ณัฐพงษ์ ชุ่มชื่นสกุลสุข

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ข
กิตติกรรมประกาศ.....	ค
สารบัญ.....	ง
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญรูปภาพ.....	ฉ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
1.3 ขอบเขตของการวิจัย.....	2
1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	3
1.5 ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย.....	3
1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
2 แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	5
2.1 บริบทองค์การบริหารส่วนตำบลเสเดา.....	5
2.1.1 สภาพทั่วไป.....	5
2.1.2 สภาพทางเศรษฐกิจ.....	7
2.1.3 สภาพสังคม.....	7
2.1.4 การบริการ โครงสร้างพื้นฐาน.....	8
2.1.5 สักยภาพของการบริหารส่วนตำบล.....	8
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติและความพึงพอใจ.....	11
2.2.1 แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ.....	11
2.2.2 ความหมายของความพึงพอใจ.....	12
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ.....	13
2.3.1 ความหมายของการบริการ.....	13
2.3.2 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ.....	13

2.3.3	วจนรของการให้บริการ.....	15
2.3.4	เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพการให้บริการ.....	16
2.4	แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ.....	16
2.5	แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน.....	17
2.6	ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	18
3	วิธีดำเนินการวิจัย.....	21
3.1	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	21
3.2	การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	23
3.3	การจัดการกับข้อมูล.....	24
3.4	การวิเคราะห์ข้อมูล.....	24
4	ผลการทดลองและวิเคราะห์ผล.....	25
4.1	สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	25
4.2	การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	25
4.3	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	26
4.3.1	การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	26
4.3.2	การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของงานกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา.....	30
4.3.3	การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา.....	37
4.3.4	สรุปข้อเสนอแนะในการเพิ่มคุณภาพการบริการ.....	133
4.3.5	การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา จำแนกรายหมู่บ้าน.....	134
4.4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ให้บริการด้านช่าง.....	144
4.4.1	การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	144

4.4.2	การวิเคราะห์ข้อมูล ด้านความรู้ เกี่ยวกับโครงการก่อสร้างถนน การสำรวจ ออกแบบ ประมาณราคา และการควบคุมงาน ของผู้ปฏิบัติงานด้านช่าง.....	147
4.4.3	การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และ ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ด้านความสามารถ และทักษะ ของผู้ปฏิบัติงานช่าง.....	155
4.4.4	การวิเคราะห์ข้อมูล ด้านกิจกรรมการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างและ พัฒนาองค์ความรู้ความสามารถ และทักษะ ของผู้ปฏิบัติงานด้านช่าง...161	
4.4.5	ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เพื่อนำข้อมูลผลการวิจัยไปดำเนิน การพัฒนาผู้ปฏิบัติงานด้านช่าง ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น.....	163
5	สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	164
5.1	สรุปผล.....	164
5.2	อภิปรายผล.....	166
5.3	ข้อเสนอแนะ.....	167
	เอกสารอ้างอิง.....	168
	ภาคผนวก.....	169
	ประวัติผู้เขียน.....	192



## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 รายชื่อหมู่บ้านจำนวนครัวเรือน และจำนวนประชากรในองค์การบริหาร ส่วนตำบลสะเดา .....	6
2.2 การประกอบอาชีพของประชากรในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา .....	7
2.3 ศักยภาพบุคลากรของการองค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา .....	8
2.4 เปรียบเทียบรายได้ประจำปี องค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา .....	9
2.5 เปรียบเทียบรายจ่ายประจำปี (เฉพาะด้าน โครงสร้างพื้นฐาน) ขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา .....	10
2.6 งบประมาณรายจ่ายประจำปี .....	11
3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างประชาชน ที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ ให้บริการของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา .....	22
3.2 จำนวนบุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านช่างแต่ละตำบล .....	23
4.1 จำนวนและร้อยละจำแนกตามเพศ .....	27
4.2 จำนวนและร้อยละจำแนกตามอายุ .....	27
4.3 จำนวนและร้อยละจำแนกตามอาชีพ .....	28
4.4 จำนวนและร้อยละจำแนกตามระดับการศึกษา .....	28
4.5 จำนวนและร้อยละจำแนกตามระดับรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน .....	29
4.6 จำนวนและร้อยละจำแนกตามภูมิลำเนาอยู่ในเขตพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา .....	30
4.7 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และ ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( S.D ) ความพึงพอใจของประชาชนที่ มีต่อด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของงานกองช่างองค์การบริหาร ส่วนตำบลสะเดา .....	31
4.8 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และ ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ความพึงพอใจของประชาชนที่ มีต่อด้านความพึงพอใจต่อการดำเนินกิจกรรมด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ด้านโครงการก่อสร้างถนน .....	32
4.9 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และ ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ความพึงพอใจของประชาชนที่ มีต่อด้านความพึงพอใจต่อการดำเนินกิจกรรมด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ด้านโครงการปรับปรุงซ่อมแซมถนน .....	33

4.10 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และ ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ความพึงพอใจของประชาชน  
ที่มีต่อด้านความพึงพอใจต่อการดำเนินกิจกรรมด้านการพัฒนา โครงสร้างพื้นฐาน  
ด้านโครงการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะ ..... 34

4.11 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และ ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ความพึงพอใจของประชาชน  
ที่มีต่อความพึงพอใจต่อการดำเนินกิจกรรมด้านการพัฒนา โครงสร้างพื้นฐาน  
ด้านการดูแลซ่อมแซมปรับปรุงระบบไฟฟ้าสาธารณะ ..... 35

4.12 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และ ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( S.D) ความพึงพอใจของประชาชน  
ที่มีต่อความพึงพอใจต่อการดำเนินกิจกรรมด้านการพัฒนา โครงสร้างพื้นฐาน  
ด้านโครงการก่อสร้างระบบประปาหมู่บ้าน ..... 36

4.13 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และ ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( S.D) ความพึงพอใจของประชาชน  
ที่มีต่อความพึงพอใจต่อการดำเนินกิจกรรมด้านการพัฒนา โครงสร้างพื้นฐาน  
ด้านโครงการซ่อมแซมระบบประปาหมู่บ้าน และการพัฒนาแหล่งน้ำเพื่อการ  
อุปโภคบริโภค ..... 37

4.14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อคุณภาพ  
การให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของงานกอง ช่างองค์การบริหาร  
ส่วนตำบลสะเดา จำแนกตามเพศ ..... 38

4.15 วิเคราะห์การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ  
ด้านโครงสร้างพื้นฐานของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา  
จำแนกตามเพศ ..... 39

4.16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการ  
ให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของงานกอง ช่างองค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา  
จำแนกตามอายุ ..... 41

4.17 วิเคราะห์การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ  
ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา  
จำแนกตามอายุ ..... 42

4.18 ผลการวิเคราะห์รายคู่ของสถานภาพต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน  
ของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา จำแนกตามอายุ ..... 45

4.19 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการ  
ให้บริการด้าน โครงสร้างพื้นฐานของงานกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา  
จำแนกตามอาชีพ ..... 53

4.20	วิเคราะห์การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา จำแนกตามอาชีพ.....	54
4.21	ผลการวิเคราะห์รายคู่ของสถานภาพต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา จำแนกตามอาชีพ.....	58
4.22	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการ ให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของงานกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา จำแนกตามระดับการศึกษา.....	73
4.23	วิเคราะห์การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา จำแนกตามระดับการศึกษา.....	74
4.24	ผลการวิเคราะห์รายคู่ของสถานภาพต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของงาน กองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา จำแนกตามการศึกษา.....	78
4.25	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการ ให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของงานกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา จำแนกตามระดับรายได้.....	90
4.26	วิเคราะห์การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา จำแนกตามระดับรายได้.....	91
4.27	ผลการวิเคราะห์รายคู่ของสถานภาพต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ งานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	94
4.28	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการ ให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของงานกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา จำแนกตามภูมิลำเนา.....	116
4.29	วิเคราะห์การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา จำแนกตามภูมิลำเนา.....	117
4.30	ผลการวิเคราะห์รายคู่ของสถานภาพต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา จำแนกตามภูมิลำเนา.....	119

4.31	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการด้านการกระบวนกรขั้นตอนการให้บริการของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา จำแนกรายหมู่บ้าน.....	135
4.32	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการด้านการดำเนินกิจกรรมการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา ด้านโครงการก่อสร้างถนน จำแนกรายหมู่บ้าน.....	136
4.33	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการด้านการดำเนินกิจกรรมการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา ด้านโครงการปรับปรุงซ่อมแซมถนน จำแนกรายหมู่บ้าน.....	138
4.34	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการด้านการดำเนินกิจกรรมการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา ด้านโครงการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะ จำแนกรายหมู่บ้าน.....	139
4.35	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการด้านการดำเนินกิจกรรมการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา ด้านการดูแลซ่อมแซมปรับปรุงระบบไฟฟ้าสาธารณะ จำแนกรายหมู่บ้าน.....	140
4.36	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการด้านการดำเนินกิจกรรมการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา ด้านโครงการก่อสร้างระบบประปาหมู่บ้านจำแนกรายหมู่บ้าน.....	141
4.37	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการด้านการดำเนินกิจกรรมการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา ด้านโครงการซ่อมแซมระบบประปาหมู่บ้าน และการพัฒนาแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค จำแนกรายหมู่บ้าน.....	143
4.38	จำนวนและร้อยละจำแนกตามเพศ.....	144
4.39	จำนวนและร้อยละจำแนกตามอายุ.....	144
4.40	จำนวนและร้อยละจำแนกตามตำแหน่ง.....	145
4.41	จำนวนและร้อยละจำแนกตามระดับการศึกษา.....	145
4.42	จำนวนและร้อยละจำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่ง.....	146
4.43	จำนวนและร้อยละจำแนกตามเขตพื้นที่ในการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	147
4.44	จำนวนและร้อยละ ด้านความรู้ เกี่ยวกับโครงการก่อสร้างถนน ด้านการสำรวจ ออกแบบ ประมาณราคา และการควบคุมงาน.....	148

4.45	จำนวนและร้อยละ ด้านความรู้ ของผู้ปฏิบัติงานด้านช่างเกี่ยวกับโครงการปรับปรุง ซ่อมแซมถนน ด้านการสำรวจ ออกแบบ ประมาณราคาและการควบคุมงาน.....	149
4.46	จำนวนและร้อยละ ด้านความรู้ ของผู้ปฏิบัติงานด้านช่างเกี่ยวกับโครงการติดตั้ง ระบบไฟฟ้าสาธารณะ ด้านการสำรวจ ออกแบบ ประมาณราคา และการควบคุมงาน.....	150
4.47	จำนวนและร้อยละ ด้านความรู้ ของผู้ปฏิบัติงานด้านช่างเกี่ยวกับโครงการดูแล ซ่อมแซมระบบไฟฟ้าสาธารณะ.....	151
4.48	จำนวนและร้อยละ ด้านความรู้ ของผู้ปฏิบัติงานด้านช่างเกี่ยวกับโครงการก่อสร้าง ระบบประปาหมู่บ้าน ด้านการสำรวจ ออกแบบประมาณราคาและการควบคุมงาน.....	152
4.49	จำนวนและร้อยละ ด้านความรู้ ของผู้ปฏิบัติงานด้านช่างเกี่ยวกับโครงการซ่อมแซม ระบบประปาหมู่บ้าน และการพัฒนาแหล่งน้ำ เพื่อการอุปโภคบริโภค ด้านการสำรวจ ออกแบบ ประมาณราคา และการควบคุมงาน.....	154
4.50	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และ ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( S.D ) ด้านความสามารถและทักษะ ของผู้ปฏิบัติงานช่าง โครงการก่อสร้างถนน.....	155
4.51	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และ ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( S.D ) ด้านความสามารถและทักษะ ของผู้ปฏิบัติงานช่าง โครงการปรับปรุงซ่อมแซมถนน.....	156
4.52	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และ ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( S.D ) ด้านความสามารถและทักษะ ของผู้ปฏิบัติงานช่าง โครงการติดตั้งระบบไฟฟ้าสาธารณะ.....	157
4.53	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และ ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( S.D ) ด้านความสามารถและทักษะ ของผู้ปฏิบัติงานช่าง โครงการดูแลซ่อมแซมระบบไฟฟ้าสาธารณะ.....	158
4.54	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และ ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( S.D ) ด้านความสามารถและทักษะ ของผู้ปฏิบัติงานช่าง โครงการก่อสร้างระบบประปาหมู่บ้าน.....	159
4.55	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และ ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( S.D ) ด้านความสามารถและทักษะ ของผู้ปฏิบัติงานช่าง โครงการซ่อมแซมระบบประปาหมู่บ้าน.....	161
4.56	จำนวนและร้อยละ กิจกรรมการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างและพัฒนาองค์ความรู้ ความสามารถ และทักษะ ของผู้ปฏิบัติงานด้านช่าง.....	162

## สารบัญญรูปภาพ

รูปที่	หน้า
1.1 กรอบแนวคิดที่ในการศึกษา.....	4
2.1 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ.....	14
2.2 กระบวนการให้บริการ.....	15

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นการปกครองท้องถิ่นที่มีการจัดระเบียบการบริหารตามหลักการกระจายอำนาจ โดยรัฐบาลได้มอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นดำเนินการปกครองและจัดทำกิจกรรมต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและแก้ปัญหาต่างๆ ของท้องถิ่นด้วยตนเองหรือเรียกว่า เป็นการปกครองตนเองในท้องถิ่นแนวความคิดให้มีการปกครองท้องถิ่นส่วนใหญ่มองเห็นพ้องต้องกันว่ารัฐบาลไม่สามารถสอดส่องดูแลและจัดบริการต่างๆ ให้กับท้องถิ่นได้อย่างถูกต้องตามเป้าหมาย และเพียงพอกับความต้องการของราษฎรที่อยู่ตามท้องถิ่น จึงเห็นสมควรที่รัฐบาลจะกระจายอำนาจลงไปถึงชุมชนระดับตำบลคือองค์การบริหารส่วนตำบล จนเมื่อรัฐธรรมนูญปี 2540 ประกาศบังคับใช้ โดยแยกเรื่องของการ ปกครองท้องถิ่นไว้เป็นหมวดหนึ่ง โดยเฉพาะ ทำให้อำนาจในการปกครองตนเองของประชาชนมีมากขึ้น เช่น ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคมและรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านบำรุงรักษาศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ทำให้ประชาชนในท้องถิ่นมีโอกาสรับรู้ มีส่วนร่วม และใช้สิทธิในการปกครองชุมชนตนเองได้มากขึ้น บนพื้นฐานของการยอมรับ มีส่วนร่วม มีอิสระ เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนของชุมชน สังคม และประเทศชาติโดยส่วนรวม

องค์การบริหารส่วนตำบลในประเทศไทย ได้ถือกำเนิดขึ้นมาภายหลังเปลี่ยนแปลงการปกครอง โดยพระราชบัญญัติสภาตำบล องค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 (และแก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 5 พ.ศ. 2546) แนวความคิดและรูปแบบโครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบล จัดได้ว่าเป็นหน่วยงานปกครองท้องถิ่นที่มีรูปแบบ การปกครองเช่นเดียวกับประเทศตะวันตก เนื่องจากท้องถิ่นในประเทศไทยมีสภาพแตกต่างกัน บางแห่งเป็นชุมชนใหญ่ บางแห่งเป็นชุมชนเล็ก ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมาะสมกับแต่ละท้องถิ่นพระราชบัญญัติดังกล่าวจึงแบ่งองค์การบริหารส่วนตำบลออกเป็น 3 ระดับคือ 1. องค์การบริหารส่วนตำบลขนาดเล็ก 2. องค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลาง 3. องค์การบริหารส่วนตำบลขนาดใหญ่

องค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลาง มีพื้นที่ความรับผิดชอบในเขตตำบลซึ่งมีขนาดพื้นที่ทั้งหมด 75 ตารางกิโลเมตร มีจำนวนหมู่บ้าน 17 หมู่บ้าน จำนวนประชากร 9,882 คน ซึ่งจากการสำรวจสภาพปัญหาของพื้นที่ ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสะเดาพบว่าประชาชนมีความต้องการแก้ปัญหาใน 7 ประการคือ 1. ปัญหาด้านโครงสร้าง

พื้นฐาน 2. ปัญหาด้านเศรษฐกิจ 3. ปัญหาด้านสังคม 4. ปัญหาด้านการเมืองการบริหาร 5. ปัญหาด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 6. ปัญหาด้านการศึกษา และ 7. ปัญหาการบุกรุกที่สาธารณะ และปัจจุบันการดำเนินงานการให้บริการของงานกองช่าง ในด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา เพื่อให้บริการประชาชนได้แต่ยังไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ เนื่องจากการขยายตัวทางด้านเศรษฐกิจและการเพิ่มจำนวนประชากรในเขตพื้นที่มีแนวโน้มจะขยายตัวสูงขึ้นเรื่อยๆ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานจึงถือเป็นเป้าหมายที่สำคัญของหน่วยงานที่ถือว่าเป็นหน้าที่สำคัญที่องค์การบริหารส่วนตำบลสะเดาจะต้องดำเนินการและประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไขปัญหาด้านต่างๆ ให้เหมาะสมกับพื้นที่ที่รับผิดชอบและตอบสนองความต้องการของประชาชน

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ในการวิจัยมีวัตถุประสงค์ 4 ประการคือ

- 1.2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา
- 1.2.2 เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ของงานกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา ตามความคิดเห็นและคำแนะนำของประชาชน
- 1.2.3 เพื่อศึกษาคุณภาพด้านความรู้ ความสามารถ และทักษะ ของผู้ปฏิบัติงานด้านช่างขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา และองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่ใกล้เคียง
- 1.2.4 เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาด้านความรู้ ความสามารถ และทักษะ ของผู้ปฏิบัติงานด้านช่าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา และองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่ใกล้เคียง

## 1.3 ขอบเขตของการวิจัย

- 1.3.2 กำหนดขอบเขตในด้านสถานที่และประชากร โดยกำหนดศึกษาเฉพาะประชากรที่มีทะเบียนบ้านอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา
- 1.3.2 กำหนดขอบเขตในด้านเนื้อหาเพื่อใช้ในการศึกษาคุณภาพการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานประกอบด้วย 6 ด้านได้แก่ ด้านการก่อสร้างถนน ด้านปรับปรุงซ่อมแซมถนน ด้านการติดตั้งระบบไฟฟ้าสาธารณะ ด้านการดูแลซ่อมแซมปรับปรุงไฟฟ้า



สาธารณะ ด้านก่อสร้างระบบประปาหมู่บ้าน และด้านการซ่อมแซมระบบประปาหมู่บ้านและการพัฒนาแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร

- 1.3.3 กำหนดขอบเขตของผู้ให้บริการด้านช่าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา และองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่ใกล้เคียง
- 1.3.4 การสร้างแบบสอบถาม เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และนำมาประมวลผล วิเคราะห์ ประเมินผล สรุปผลความพึงพอใจของประชาชน และคุณภาพของผู้ให้บริการ

#### 1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ

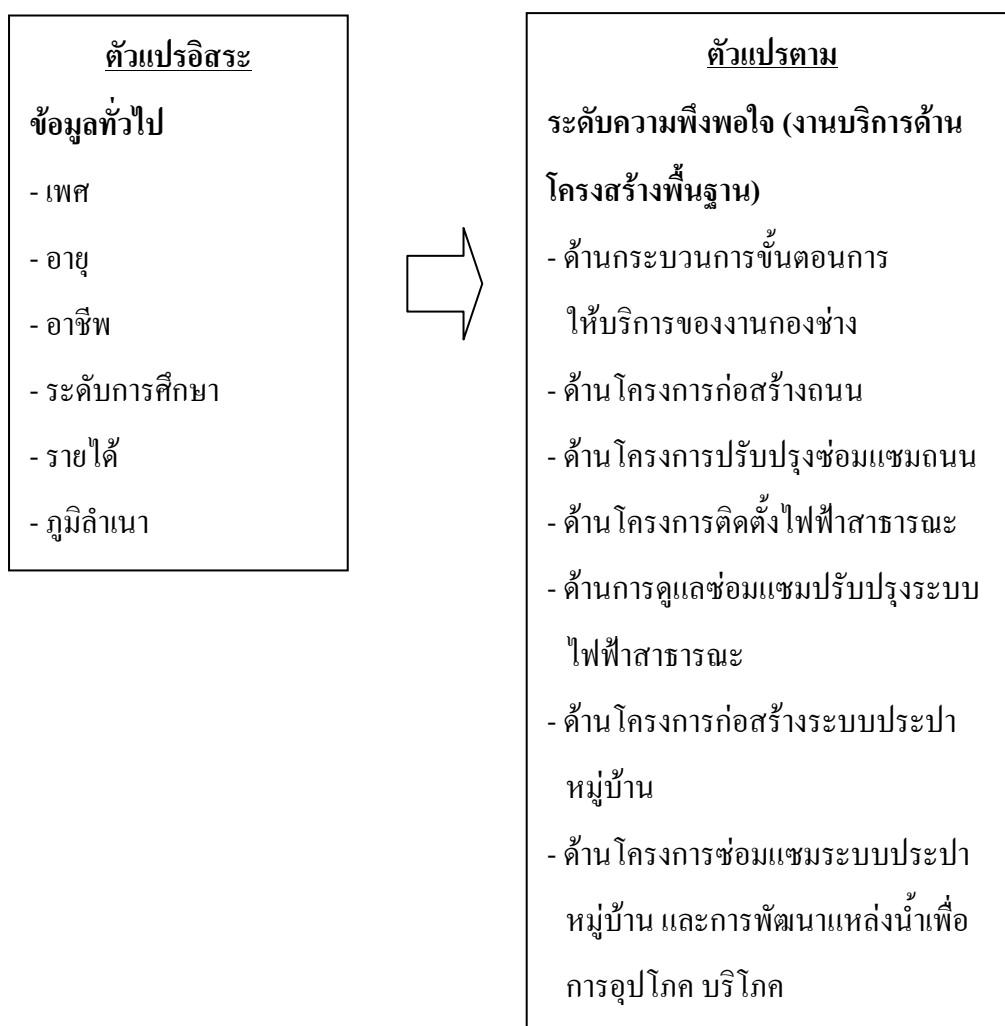
- 1.4.1 ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบ หรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่างๆ เมื่อได้รับการตอบสนอง โดยการศึกษาในครั้งนี้ แบ่งความพึงพอใจเป็น 2 ด้านคือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน และคุณภาพของผู้ให้บริการ
- 1.4.2 ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์
- 1.4.3 ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ พนักงาน ภายในงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา และองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่ใกล้เคียง
- 1.4.4 โครงสร้างพื้นฐาน หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานต่างๆ ได้แก่ ถนน สะพาน ทางเดินทางเท้า ชลประทาน ระบบไฟฟ้าสาธารณะ ระบบประปา และโทรคมนาคม ที่องค์การบริหารส่วนตำบล มีให้บริการประชาชน

#### 1.5 ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

- 1.5.1 เพื่อทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา
- 1.5.2 เพื่อการเป็นแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา ตามความคิดเห็นของประชาชน จากคำแนะนำของประชาชนเพื่อการปรับปรุงคุณภาพการบริการ จะสามารถนำผลจากการวิจัยดังกล่าวไปปรับปรุงคุณภาพการบริการให้ดีขึ้นและตรงกับที่ประชาชนต้องการได้ในอนาคต
- 1.5.3 เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาด้านความรู้ ความสามารถ และทักษะ ของผู้ปฏิบัติงานด้านช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา และองค์การบริหารส่วนตำบลพื้นที่ใกล้เคียง

## 1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่าความพึงพอใจเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่างๆ ดังนี้ คือ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ และการอาศัยอยู่ในภูมิลำเนา และจะเห็นได้ว่าการศึกษาคความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการเป็นสิ่งที่จำเป็น เพราะจะทำให้ทราบความคิดเห็น ทักษะคติ และการปฏิบัติงานของหน่วยงานนั้นๆ ว่ามีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด และจะต้องปรับปรุงแก้ไขในด้านใดบ้าง ดังนั้นจึงสรุปกรอบความคิดในการศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลสะเตา ดังแสดงในรูปที่ 1



รูปที่ 1.1 กรอบแนวคิดที่ในการศึกษา

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้ทำการศึกษาแนวคิดทฤษฎีของนักวิชาการต่าง ๆ รวมถึงโครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา โดยได้แบ่งการนำเสนอออกเป็น 6 หัวข้อ คือ

- 2.1. บริบทองค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา
- 2.2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติและความพึงพอใจ
- 2.3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริการ
- 2.4. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ
- 2.5. แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน
- 2.6. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 บริบทองค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา

##### 2.1.1 สภาพทั่วไป

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา ตั้งอยู่เลขที่ 153 หมู่ที่ 7 ตำบลสะเดา อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ อยู่ห่างจากอำเภอ 9 กิโลเมตร มีอาณาเขตติดต่อกับตำบลใกล้เคียง ดังนี้

<b>ทิศเหนือ</b>	จด ตำบลนางรอง อำเภอนางรอง
<b>ทิศใต้</b>	จด ตำบลหนองไทร อำเภอนางรอง
<b>ทิศตะวันออก</b>	จด ตำบลถนนหัก อำเภอนางรอง จด ตำบลเจริญสุข อำเภอเฉลิมพระเกียรติ
<b>ทิศตะวันตก</b>	จด ตำบลทรัพย์พระยา อำเภอนางรอง จด เทศบาลตำบลทุ่งแสงทอง อำเภอนางรอง จด ตำบลหนองโบสถ์ อำเภอนางรอง จด ตำบลชุมแสง อำเภอนางรอง

องค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา มีเนื้อที่ประมาณ 75 ตารางกิโลเมตร หรือพื้นที่ประมาณ 46,875 ไร่ โดยมีภูมิประเทศที่ราบสูง ลักษณะของดินเป็นดินดาน บางพื้นที่เป็นดินทรายน้ำซึมผ่านง่าย และมีคลองสำคัญไหลผ่าน 4 สาย ได้แก่ คลองลำนางรอง คลองลำบูกกล้วย คลองลำวังยาว และคลองลำท้องเรือ

องค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา มีจำนวนหมู่บ้านในเขตพื้นที่รับผิดชอบ จำนวน 17 หมู่บ้านมีประชากรรวมทั้งสิ้น 9,882 คน มีจำนวนครัวเรือน 2,409 ครัวเรือน แยก เป็น ชาย 4,849 คน หญิง 5,033 คน ดังแสดงในตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 รายชื่อหมู่บ้านจำนวนครัวเรือน และจำนวนประชากรในองค์การบริหารส่วนตำบล สะเดา (ที่มา:ฐานข้อมูลงานทะเบียนราษฎร อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ณ พฤษภาคม 2555)

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร (คน)			จำนวน ครัวเรือน	หมายเหตุ
		ชาย	หญิง	รวม		
1.	บ้านหนองพลวง	352	344	696	146	
2.	บ้านหนองแซ่ไม้	236	257	493	115	
3.	บ้านหนองตาราช	131	131	262	65	
4.	บ้านมะขามโพรง	395	413	808	180	
5.	บ้านเขว้า	268	290	558	143	
6.	บ้านสะเดา	280	295	575	149	
7.	บ้านดอนหวาย	363	370	733	186	
8.	บ้านทุ่งมน	307	343	650	145	
9.	บ้านหนองกก	346	345	691	165	
10.	บ้านสองพี่น้อง	478	466	944	243	
11.	บ้านโคกพลวง	271	327	598	141	
12.	บ้านโคกมะค่าโหรน	302	292	594	145	
13.	บ้านหนองเสม็ด	213	193	406	96	
14.	บ้านหนองมะค่า	215	196	411	114	
15.	บ้านลุงตะไก่	227	232	459	119	
16.	บ้านสะบ้า	194	229	423	12	
17.	บ้านจอมปราสาท	271	310	581	145	
รวมทั้งสิ้น		<b>4,849</b>	<b>5,033</b>	<b>9,882</b>	<b>2,409</b>	

### 2.1.2 สภาพทางเศรษฐกิจ

ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพทางการเกษตร เช่น ทำนา ทำสวน อาชีพรอง ได้แก่ อาชีพรับจ้างทั่วไป อาชีพของราษฎรในตำบลสะเดา จำแนกได้ดังแสดงในตารางที่ 2.2

ตารางที่ 2.2 การประกอบอาชีพของประชากรในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา  
(ที่มา: ข้อมูลจากการสำรวจข้อมูล จปฐ.ตำบลสะเดา ณ ธันวาคม 2554)

การประกอบอาชีพของประชากร	คิดเป็นร้อยละ (ของจำนวนประชากร)
อาชีพเกษตรกรรม	90
อาชีพรับจ้างทั่วไป	7
อาชีพค้าขาย	2
อาชีพรับราชการ	0.2
อาชีพ อื่นๆ	0.7

เนื่องจากสภาพภูมิประเทศขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเดาเป็นพื้นที่ที่ราบสูง ลักษณะของดินเป็นดินดาน บางพื้นที่เป็นดินทรายน้ำซึมผ่านง่าย และมีคลองสำคัญไหลผ่าน 4 สาย ได้แก่คลองลานางรอง คลองลำบุกกล้วย คลองลำวังยาว และคลองลำท้องเรือ ซึ่งเหมาะสำหรับการประกอบอาชีพเกษตรกรรมเป็นหลัก และอาชีพรับจ้างตามลำดับ

### 2.1.3 สภาพสังคม

องค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา มีโรงเรียนระดับประถมศึกษาตั้งให้บริการแก่ประชาชนในตำบลจำนวน 6 แห่ง และศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 2 แห่ง ดังนี้คือ

- 2.1.3.1 โรงเรียนบ้านหนองพลวงสอนอนุบาลถึง ป.6 ตั้งอยู่หมู่ที่ 1 บ้านหนองพลวง
- 2.1.3.2 โรงเรียนบ้านหนองแซ่ไม้สอนอนุบาลถึง ป.6 ตั้งอยู่หมู่ที่ 2 บ้านหนองแซ่ไม้
- 2.1.3.3 โรงเรียนบ้านสะเดาสอนอนุบาลถึง ป.6 ตั้งอยู่หมู่ที่ 6 บ้านสะเดา
- 2.1.3.4 โรงเรียนบ้านหนองกกสอนอนุบาลถึง ป.6 ตั้งอยู่หมู่ที่ 9 บ้านหนองกก
- 2.1.3.5 โรงเรียนบ้านสองพี่น้องสอนอนุบาลถึง ป.6 ตั้งอยู่หมู่ที่ 10 บ้านสองพี่น้อง
- 2.1.3.6 โรงเรียนวัดน้ำไหล เปิดสอนอนุบาลถึง ม.3 ตั้งอยู่หมู่ที่ 5 บ้านเขว้า
- 2.1.3.7 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านสะเดา ตั้งอยู่หมู่ที่ 6 บ้านสะเดา

### 2.1.3.8 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก (อนุบาล 3 ขวบ) ตั้งอยู่หมู่ที่ 7 บ้านดอนหวาย

#### 2.1.4 การบริการโครงสร้างพื้นฐาน

สภาพการคมนาคมภายในตำบล เส้นทางคมนาคมส่วนใหญ่เป็นถนนดินลูกรัง หินคลุก และถนน คสล. อยู่ในสภาพที่ไม่ดีเท่าที่ควร โดยเฉพาะเส้นทางเชื่อมระหว่างหมู่บ้าน มีปัญหาเกี่ยวกับการคมนาคมจะเกิดขึ้นในช่วงฤดูฝน เนื่องจากสภาพของถนนในช่วงฤดูฝน จะชำรุดเสียหาย และองค์การบริหารส่วนตำบลมีพื้นที่ขนาดใหญ่จึงไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างทั่วถึง เนื่องจากปัญหาด้านงบประมาณในการบริหารจัดการด้านโครงสร้างพื้นฐานมีไม่เพียงพอต่อการดำเนินการแก้ไข

#### 2.1.5 ศักยภาพของการบริหารส่วนตำบล

2.1.5.1 ด้านบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเดามีจำนวนบุคลากร 36 คนแสดงให้เห็นว่าจำนวนบุคลากรมีจำนวนพนักงานบางหน่วยงานยังไม่เพียงพอกับสภาพพื้นที่การให้บริการ จึงเป็นสาเหตุในการให้บริการภายนอกองค์กรยังไม่มีประสิทธิภาพด้านงานให้บริการอย่างทั่วถึง เช่น งานซ่อมแซมบำรุงทาง งานซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่าง เป็นต้น ดังแสดงในตารางที่ 2.3

ตารางที่ 2.3 ศักยภาพบุคลากรของการองค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา(ที่มา: ข้อมูลแผนอัตรากำลัง 3 ปี พ.ศ 2554 – พ.ศ. 2556)

หน่วยงานภายใน อบต.	ข้าราชการ / พนักงาน ส่วนท้องถิ่น	ลูกจ้าง ภารกิจ	ลูกจ้าง ชั่วคราว	จ้างเหมา
สำนักปลัดฯ	6	1	8	1
กองคลัง	6	-	-	-
กองช่าง	2	-	-	1
ส่วนการศึกษา	3	-	4	1
ส่วนสวัสดิการและ สังคม	2	1	-	-
รวม	19	2	12	3

2.1.5.2 ด้านงบประมาณรายได้ประจำปี ขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา จากตารางเปรียบเทียบรายได้ประจำปี องค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา จะเห็นได้ว่าเงินรายได้ส่วนใหญ่ของ องค์การบริหารส่วนตำบลสะเดาจะ ได้มาจาก เงินอุดหนุนทั่วไป และเงินรายได้จากภาษีอากรเป็นหลัก ดัง แสดงในตารางที่ 2.4

ตารางที่ 2.4 เปรียบเทียบรายได้ประจำปี องค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา (ที่มา: ข้อมูล  
ข้อบัญญัติ งบประมาณรายจ่ายประจำปี พ.ศ 2550 – พ.ศ. 2554)

รายการ	รายได้ (บาท)				
	ปี 2550	ปี 2551	ปี 2552	ปี 2553	ปี 2554
รายได้ภาษีอากร	10,530,453.17	10,533,580.17	10,646,762.18	14,432,477.58	14,324,003.86
รายได้ที่มีใช้ ภาษีอากร	25,668.60	14,410.00	38,132.00	23,674.00	18,900.00
รายได้จาก ทรัพย์สิน	68,638.78	78,695.19	56,647.25	24,357.09	110,821.25
รายได้อื่น เบ็ดเตล็ด	537,060.20	105,670.00	90,240.00	106,110.00	94,588.00
รายได้จากทุน	-	-	-	611.00	-
เงินอุดหนุน ทั่วไป	14,503,501.00	13,633,975.42	13,335,464.46	11,985,740.00	11,410,809.00
เงินอุดหนุน เฉพาะกิจ	-	8,608,545.40	14,151,496.00	-	-
เงินถ่ายโอน จากเงินสะสม	1,377,040.00	-	-	-	-
เงินสำรอง รายรับ	4,811,346.20	-	-	-	-
รวม	31,853,707.95	32,974,876.18	38,318,741.89	26,572,969.67	25,959,12.11

2.1.5.3 ด้านงบประมาณรายจ่ายประจำปี (เฉพาะด้านโครงสร้างพื้นฐาน) ขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเคา จากตารางเปรียบเทียบรายจ่ายประจำปีงบประมาณ จะเห็นได้ว่าเงินงบประมาณสำหรับพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเคา เป็นเงินอุดหนุนเฉพาะกิจเป็นส่วนใหญ่ เพื่อใช้ในงนก่อสร้างระบบประปาหมู่บ้าน และงานก่อสร้างถนนเชื่อมระหว่างหมู่บ้าน ส่วนเงินงบประมาณรายจ่ายประจำปีหรือค่าครุภัณฑ์ ที่ดิน และสิ่งก่อสร้าง จะเป็นงานก่อสร้างถนน และซ่อมแซมถนนภายในหมู่บ้าน เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลสะเคามีพื้นที่รับผิดชอบ จำนวน 17 หมู่บ้าน จึงต้องจัดสรรงบประมาณรายจ่ายให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ ดังแสดงในตารางที่ 2.5

ตารางที่ 2.5 เปรียบเทียบรายจ่ายประจำปี (เฉพาะด้านโครงสร้างพื้นฐาน) องค์การบริหาร

ส่วนตำบลสะเคา (ที่มา: ข้อมูลข้อบัญญัติ งบประมาณรายจ่ายประจำปี 2550 – 2554)

รายการ	รายจ่าย (บาท)				
	ปี 2550	ปี 2551	ปี 2552	ปี 2553	ปี 2554
ค่าครุภัณฑ์ ที่ดิน และ สิ่งก่อสร้าง	5,914,282.00	3,555,200.00	6,202,975.00	2,158,609.00	4,668,880.00
งานเคหะและ ชุมชน	795,391.00	795,391.00	100,565.00	317,976.00	3,214,286.00
เงินอุดหนุน เฉพาะกิจ	-	8,608,545.40	5,418,056.00	4,385,400.00	1,892,500.00
<b>รวม</b>	<b>6,709,673.00</b>	<b>12,959,136.40</b>	<b>11,721,596.00</b>	<b>6,861,985.00</b>	<b>9,775,666.00</b>

2.1.5.4 การจัดสรรเงินงบประมาณรายจ่ายประจำปี พ.ศ. 2554 - พ.ศ. 2555 เพื่อดำเนินการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานให้แต่ละหมู่บ้าน จากตารางแสดงงบประมาณรายจ่ายประจำปี ที่ได้รับการจัดสรรให้แต่ละหมู่บ้าน จำนวนเงินงบประมาณ 160,000 – 400,000 บาท เพื่อดำเนินโครงการก่อสร้างถนนดินลูกรัง ถนนผิวจราจรหินคลุก ถนนผิวจราจร คสล. และประปาหมู่บ้าน เป็นต้น ดังแสดงในตารางที่ 2.6



ตารางที่ 2.6 งบประมาณรายจ่ายประจำปี (ที่มา: ข้อมูลข้อบัญญัติ งบประมาณรายจ่ายประจำปี พ.ศ. 2554 – พ.ศ. 2555)

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	งบประมาณ (บาท)	
		ปี 2554	ปี 2555
1	หนองพลวง	168,900	378,200
2	หนองแซ่ไม้	212,900	232,900
3	หนองตาราช	222,400	231,800
4	มะขามโพรง	236,900	222,000
5	เขว้า	238,400	273,800
6	สะเดา	196,200	357,200
7	ดอนหวาย	244,000	422,100
8	ทุ่งมน	177,300	244,900
9	หนองกก	169,300	260,700
10	สองพี่น้อง	244,100	213,300
11	โคกพลวง	238,400	207,100
12	โคกมะค่าโหรน	222,500	229,700
13	หนองเสม็ด	205,900	310,700
14	หนองมะค่า	383,400	260,700
15	ลุงตะไก่อ	238,400	274,300
16	สะบ้าย	188,800	249,960
17	จอมปราสาท	304,100	177,400
รวม		<b>3,891,900</b>	<b>4,369,360</b>

## 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติและความพึงพอใจ

### 2.2.1 แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ

ทัศนคติได้มีนักวิชาการและนักการศึกษาได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

1. ทักษะหรือความคิดเห็น หมายถึง ความพึงพอใจความชอบ หรือความเชื่อมั่นเกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความคิด ความรู้สึก หรือพฤติกรรม ตลอดจนแนวโน้มการเกิดพฤติกรรม
2. ทักษะเป็นความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งผู้รับบริการเรียนรู้จากประสบการณ์ในอดีตซึ่งใช้เป็นตัวเชื่อมระหว่างความคิด และพฤติกรรม นักการตลาดจะใช้ในเครื่องมือการโฆษณาเพื่อสร้างทัศนคติที่ดีต่อผลิตภัณฑ์ และตราสินค้าเสริมแรง และเปลี่ยนทัศนคติ

โครงสร้างของทัศนคติประกอบด้วย 3 ส่วนดังนี้

- ก. ส่วนของความเข้าใจ หมายถึง ส่วนที่เกี่ยวข้องกับความรู้ความเข้าใจ และความเชื่อถือเกี่ยวกับตราสินค้า โดยปราศจากอารมณ์หรือความรู้สึก
- ข. ส่วนของความรู้สึก หมายถึง ส่วนที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์หรือความรู้สึกที่มีผลต่อผลิตภัณฑ์และตราสินค้า เช่น เกิดความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ พอใจหรือไม่พอใจ มีประโยชน์หรือไม่มีประโยชน์
- ค. ส่วนของพฤติกรรม หมายถึง พฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการซื้อหรือการใช้ผลิตภัณฑ์ หรือแนวโน้มการเกิดพฤติกรรม เช่น การแจกของตัวอย่างมีวัตถุประสงค์ให้กลุ่มเป้าหมายเกิดพฤติกรรมการทดลองใช้ทัศนคติจะก่อตัวขึ้นมาแล้วหันมาใช้ผลิตภัณฑ์นั้น

### 2.2.2 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานให้เป็นที่ไปตามเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นผลมาจากการได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่เขาพึงประสงค์ ผู้รายงานจึงได้ศึกษาเกี่ยวกับความหมายของความพึงพอใจ โดยมีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายทรรศนะด้วยกัน ซึ่งพอสรุปได้ดังต่อไปนี้

มณี โภธิเสน (2543) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกยินดี เจตคติที่ดีของบุคคล เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการของตนทำให้เกิดความรู้สึกดีในสิ่งนั้นๆ

อเนก กลยานี (2542) กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือเจตคติต่อการทำงานนั้น ๆ

สมศักดิ์ คงเทียน และอัญชติ โพธิ์ทอง (2542) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ดังนี้

1. เป็นผลรวมความรู้สึกของบุคคลเกี่ยวกับระดับความชอบหรือไม่ชอบต่อสภาพต่าง ๆ
2. เป็นผลของทัศนคติที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบต่าง ๆ

3. เป็นผลมาจากการปฏิบัติงานที่ดี สำเร็จจนเกิดความภาคภูมิใจ และได้ผลตอบแทน ในรูปแบบต่าง ๆ ตามที่หวังไว้

ฟามูย สุกัณสีล (2548) กล่าวว่า ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลซึ่งมักเกิดจากการได้รับ การตอบสนองตามที่ตนต้องการ ก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการของตนไม่ได้รับ การตอบสนอง ความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้นจากความหมาย ดังกล่าวของนักวิชาการ พอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ จะทำให้บุคคลเกิดความสบายใจหรือสนองความต้องการ ทำให้เกิดความสุขเป็นผลดีต่อการปฏิบัติงาน และการเรียนการสอน

จากความหมายดังกล่าวพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ความประทับใจ หรือการมีเจตคติที่ดีต่อการกระทำของบุคคลหรือการทำงานนั้นๆ

## 2.3 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริการ

### 2.3.1 ความหมายของการบริการ

การบริการหมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งเป็นการจัดวางแผนดำเนินการต่าง ๆ ของสถาบันการศึกษาในการตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นตามที่คาดหวังและทำให้เกิดความพึงพอใจของบุคคลที่มารับบริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิต (2542) ให้ความหมายของบริการว่า หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ ให้ความสะดวกต่าง ๆ

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2538) ให้ความหมายของบริการ คือ พฤติกรรม กิจกรรม การกระทำ ที่บุคคลหนึ่งทำให้หรือส่งมอบอีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบอันนั้น

สรุปความหมายของความพึงพอใจต่อการให้บริการ คือ ภาวะทางอารมณ์หรือความรู้สึกทางบวกของ บุคคลที่เป็นผลมาจากการเปรียบเทียบสิ่งที่คาดหวังไว้ กับสิ่งที่ได้รับจริงจากลักษณะของการให้บริการ

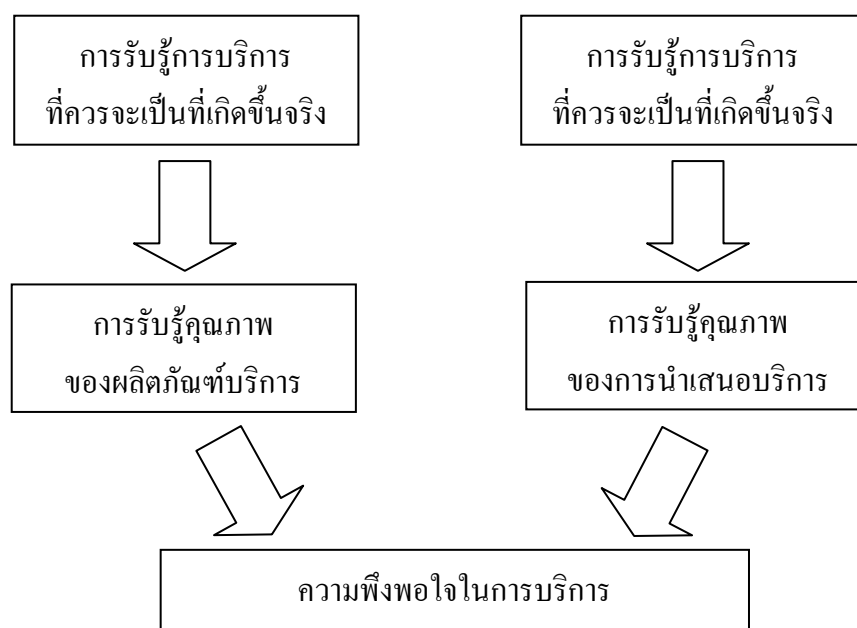
### 2.3.2 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงในแต่ละสถานการณ์ ซึ่งระดับความพึงพอใจอาจไม่คงที่ ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการมี องค์ประกอบ 2 ประการ คือ

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณภาพ ผลิตภัณฑ์ บริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการแต่ละประเภทตามที่

ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด เช่น แยกที่เข้าพักในโรงแรมจะได้พักในห้องพักที่จองไว้ ลูกค้ำที่เข้าไปในภัตตาคารจะได้รับอาหารตามที่สั่ง เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นบริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการแต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้ำในสิ่งที่ลูกค้ำต้องการ

- องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้่วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่และปฏิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ ในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ จะเห็นว่า ความพึงพอใจในการบริการเกิดจากการประเมินคุณค่าการรับรู้คุณภาพของการบริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการตามลักษณะของการบริการ และกระบวนการนำเสนอบริการในวงจรของการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการหรือตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการตามองค์ประกอบดังกล่าวข้างต้น ก็ย่อมจะนำมาซึ่งความพึงพอใจในบริการนั้น แต่หากเป็นไปในทางตรงกันข้าม สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงไม่ตรงกับการรับรู้ที่คาดหวัง ผู้รับบริการย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และการนำเสนอบริการได้ จึงสามารถแสดงเป็นภาพองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการได้ดังรูปที่ 2.1

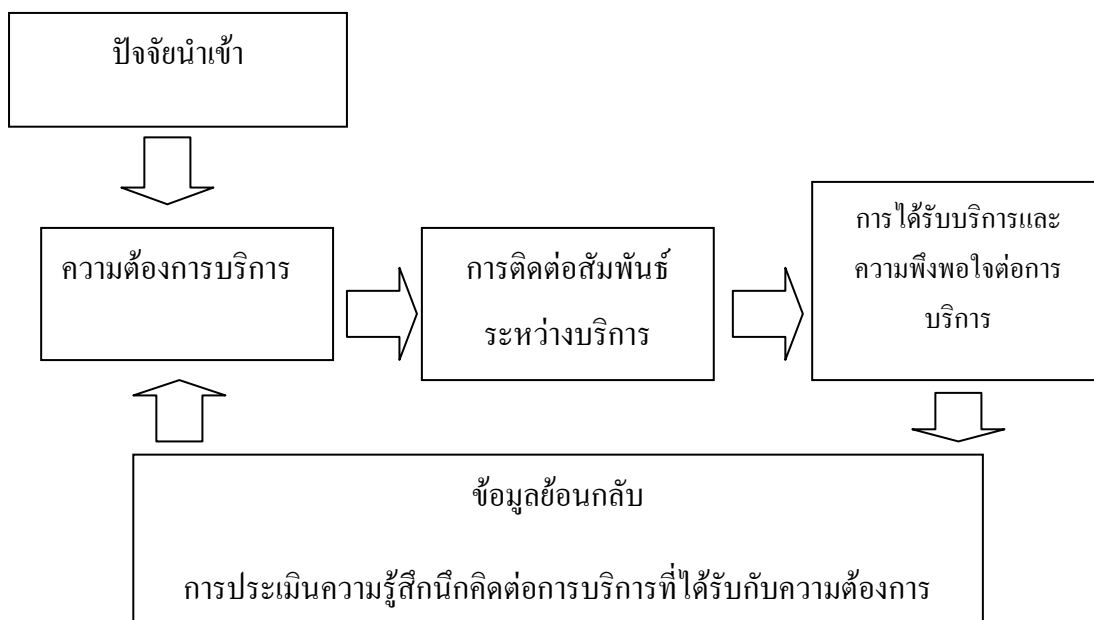


รูปที่ 2.1 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ (ที่มา: มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมาธิราช, เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ 2545 หน้า 25-26)

จากรูปที่ 2.1 แสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ต่างมีความสำคัญต่อความสำเร็จของ การดำเนินงานบริการ ดังนั้น การสร้างความพึงพอใจในการบริการ จำเป็นที่จะต้องดำเนินการควบคู่กันไป ทั้งต่อผู้รับบริการและผู้ให้บริการ

**2.3.3 วงจรของการให้บริการ**

การบริการเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างเป็นระบบ มีขั้นตอนและองค์ประกอบ เช่นเดียวกับกิจกรรมอื่น โดยเริ่มจากผู้รับบริการมีความต้องการการบริการ (ปัจจัยนำเข้า) และความต้องการนี้ จะเป็นแรงกระตุ้นให้ผู้รับบริการแสวงหาการบริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของตนได้ ดังนั้นจึงเกิดการปฏิสัมพันธ์กันระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการ ในการที่ผู้รับบริการจะแสดงความต้องการออกมาเพื่อที่ผู้ให้บริการเกิดการรับรู้ และมีการดำเนินการในอันที่จะสนองตอบความต้องการนั้น (กระบวนการให้บริการ) จนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ (ปัจจัยนำออก) ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของผู้รับบริการ ซึ่งอาจเป็นทางบวกหรือลบก็ได้ ขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้รับบริการที่ถูกตอบสนองจะเป็นไปตามความคาดหวังได้มากน้อยเพียงใด(ข้อมูลย้อนกลับ) ซึ่งสามารถแสดงได้ ดังรูปที่ 2.2



รูปที่ 2.2 กระบวนการให้บริการ (ที่มา : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช , เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ 2545 หน้า 41-42)

จากรูปภาพ 2.2 แสดงให้เห็นว่ากระบวนการให้บริการ จะเป็นแผนผังการให้บริการโดยเริ่มจากมีผู้ขอรับบริการแล้วผู้ให้บริการก็ต้องดำเนินการบริการตามระบบ และช่วงระหว่างการให้บริการก็จะเห็นได้ว่ามีติดต่อสัมพันธ์กันระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการเพื่อมุ่งไปสู่ความพึงพอใจของทั้งสองฝ่ายตามความต้องการ และวัตถุประสงค์ของงานบริการ

### 2.3.4 เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพการให้บริการ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

- รูปธรรม (Tangible) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพของการบริการที่ผู้รับบริการได้รับ ทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของการบริการดังกล่าวได้
- ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ผู้รับบริการเล็งเห็นถึงความสม่ำเสมอ และความถูกต้องในการให้บริการ รวมทั้งประสิทธิภาพของพนักงานที่ให้บริการ
- การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ผู้ใช้บริการจะคำนึงถึงเวลาและความสามารถในการแก้ไขปัญหาของผู้ให้บริการว่าตรงจุดหรือดีกว่าตามที่ผู้รับบริการต้องการหรือไม่
- ความมั่นใจได้ (Assurance) หมายถึง ผู้รับบริการจะมองถึงความรู้ ความชำนาญ หรือความสามารถของบุคลากร ซึ่งเป็นผลที่จะสร้างความมั่นใจ รวมทั้งความไว้วางใจในการบริการนั้น
- ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) หมายถึง ผู้รับบริการจะพิจารณาถึงความสะดวกด้านเวลา สถานที่ ท่าเลที่ตั้ง ตลอดจนความพยายามของพนักงานที่จะเข้าใจถึงความต้องการของผู้บริการรวมทั้งความสนใจในการตอบสนองความต้องการดังกล่าว (สมิต สัจฉกร, 2546)

สรุปได้ว่าเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของการบริการ ข้างต้นจะเล็งเห็นความสำคัญด้านความรู้ ความสามารถ ทักษะ และความมีมนุษยสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการ และผู้ใช้บริการเพื่อนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายงานให้บริการ

## 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

ปฐุม มณีโรจน์ (2536) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจจากความหมายนี้เป็นการพิจารณาการให้บริการว่าประกอบด้วยผู้ให้บริการ (providers) และผู้รับบริการ (recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

เทศกัณฑ์ บุญยรัตนพันธุ์ (2536) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่าหมายถึง การที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะซึ่งอาจ เป็นของรัฐหรือเอกชนมีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนโดยมีจุดมุ่งหมาย เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม การให้บริการสาธารณะมีลักษณะที่เป็นระบบมีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วนคือ 1. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ 2. ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร 3. กระบวนการและกิจกรรม 4. ผลผลิตหรือตัวบริการ 5. ช่องทางการให้บริการ และ 6. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

สายบัว หุ่นจันทร์ (2538) กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะทั่วไป คือการที่รัฐหรือองค์กรของรัฐจัดบริการต่าง ๆ ให้แก่ประชาชน โดยมีเจ้าหน้าที่ของรัฐคือข้าราชการหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง เป็นผู้ให้บริการนั้นสู่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนมีความอยู่ดีกินดี มีความมั่นคงปลอดภัยทั้งในชีวิต และทรัพย์สิน โดยรัฐไม่คิดมูลค่าจากประชาชนบริการต่าง ๆ จะเกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตประจำวัน ซึ่งนับว่าจะเพิ่มมากขึ้นตามสภาพและวิถีการเปลี่ยนแปลงทางสังคม การเมือง และเศรษฐกิจ ในปัจจุบันองค์กรราชการของไทยได้ขยายบทบาทในการให้บริการทั้งทางด้านปริมาณ ขนาดกำลังคนและ งบประมาณเพื่อให้สามารถให้บริการแก่ประชาชนได้ครอบคลุมทั่วถึงมากขึ้น อย่างเท่าเทียมกัน และเสมอภาคกัน

จากการพิจารณาแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะข้างต้นแสดงให้เห็นว่า เป้าหมายของการให้บริการสาธารณะคือ การสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้รับบริการ ดังนั้นการที่จะวัดว่า การให้บริการสาธารณะบรรลุเป้าหมายหรือไม่คือการวัดความพึงพอใจของประชาชนของประชาชนผู้รับ บริการเพื่อเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการ เพราะการวัดความพึงพอใจนี้เป็นการตอบคำถามว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการมีความสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่ เพียงใด และอย่างไร

## 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน

สถาบันวิถิใหม่ คณะรัฐศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2550) ได้กล่าวไว้ว่า “น้ำไหล ไฟสว่าง ทางดี” เป็นตัวบ่งชี้คุณภาพชีวิตของคนในชุมชนมาช้านานบ่งบอกถึงความสำคัญของระบบ สาธารณูปโภค สาธารณูปการ หรือที่เรียกว่า “โครงสร้างพื้นฐาน” ของชุมชน วันนี้ถ้าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทำการสำรวจความต้องการบริการสาธารณะของประชาชน หรือลองประมวล ข้อมูลการร้องเรียน ข้อเรียกร้องของประชาชนเกี่ยวกับบริการสาธารณะ ก็จะพบว่าบริการ สาธารณะที่ประชาชนต้องการให้สร้างหรือซ่อมบำรุงรักษาเร่งด่วนลำดับแรกๆยังคงเป็นเรื่อง สาธารณูปโภค สาธารณูปการ เช่น ถนน สะพาน ทางดิน ทางระบายน้ำ ระบบประปา ไฟฟ้า

แสงสว่าง สวนสาธารณะ คูคลองส่งน้ำ ฯลฯ เป็นต้น ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกแห่งสามารถรับรู้และตระหนักถึงความต้องการด้านโครงสร้างพื้นฐานของชุมชนเป็นอย่างดี ดังอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตาม พ.ร.บ. กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 มาตรา 16 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง

### 2.5.1 ความจำเป็นของโครงสร้างพื้นฐาน

องค์การบริหารส่วนตำบลมีภารกิจที่ต้องหาแนวทางในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่ให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นรองรับการเจริญเติบโตของชุมชนในอนาคตจึงต้องมีการพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็น ดังนี้

- 1) มีถนนโครงข่ายเชื่อมระหว่างชุมชนในเขตพื้นที่ตำบลและตำบลข้างเคียง เพื่อใช้ในการขนส่งผลผลิตทางการเกษตรและสัญจรไปมาเพื่อติดต่อกันในด้านอื่น ๆ
- 2) มีสะพานสำหรับข้ามแม่น้ำ ลำคลองอย่างเพียงพอ
- 3) มีทางเดินเท้าให้ประชาชนเพื่อความปลอดภัยในการสัญจรทางเท้า
- 4) มีระบบชลประทานอย่างเพียงพอในการทำการเกษตร
- 5) มีระบบไฟฟ้าที่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน และไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะที่เพียงพอเพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
- 6) มีระบบน้ำประปาที่สะอาด ปลอดภัยและเพียงพอต่อการอุปโภคบริโภค
- 7) มีระบบโทรคมนาคมที่ทั่วถึงและเพียงพอสำหรับประชาชนในพื้นที่เพื่อให้ทันต่อข้อมูลข่าวสารที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในยุคปัจจุบันและอนาคต

### 2.6 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บราลี จินตสนธิ (2538) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานทะเบียนศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลหัวหิน พบว่าตัวแปร เพศ อายุ การศึกษามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ โดยที่เพศชายมีความพึงพอใจสูงกว่าเพศหญิง ประชาชนที่มีอายุมากจะมีความพึงพอใจในการรับบริการสูงกว่าประชาชนที่มีอายุน้อยกว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าจะมีความพึงพอใจสูงกว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า แต่ระดับรายได้และอาชีพที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของประชาชน

แหวะมะ จินาแหว และอริยา กูหา (2553) ได้วิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการ



บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา: กรณีศึกษาประชาชนในเขตอำเภอขุขันธ์ ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมทั้ง 8 ด้านอยู่ในระดับมาก ( $X = 3.56$ ) และผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา ที่มีเพศ อายุ รายได้ และระดับการศึกษาต่างกัน พบว่ากลุ่มอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

พงษ์ไพบุลย์ ศิวาราวเวทย์ และทิฆัมพร คุ้มวงศ์ (2551) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลท่าล้อ อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษา พบว่า (1) ด้านความพึงพอใจกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลท่าล้อ โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านการกำหนดกระบวนการหรือขั้นตอนในการให้บริการแก่ผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์อย่างชัดเจนมากที่สุด รองลงมาคือผู้รับบริการสามารถตรวจสอบบัญชีรายชื่อผู้สูงอายุ (2) ด้านความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยจำแนกตามลำดับดังนี้ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเป็นผู้มีอัธยาศัยไมตรีที่ดีแก่ผู้มารับบริการ เช่น การยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาไพเราะและมีความสุขภาพ เป็นลำดับมากที่สุด รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเป็นบุคคลที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีการเรียกรับผลประโยชน์ตอบแทนใด ๆ จากการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ของเทศบาลได้เปิดโอกาสให้ประชาชนได้ซักถาม ทุกประเด็นเกี่ยวกับการสงเคราะห์กลุ่มเป้าหมาย จนกระทั่งหมดความสงสัย ตามลำดับ และ (3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยจำแนกเป็นดังนี้ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพด้วยวิธีการรับเป็นเงินสดมากที่สุด รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านระหว่างรอรับบริการได้รับความสะดวกในสิ่งที่เทศบาลจัดไว้เป็นอย่างดี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านการจัดเตรียมสถานที่ที่เหมาะสมเพื่อให้บริการแก่ผู้รับบริการ ตามลำดับ

สโรชา แพร์ภาษา (2549) ได้วิจัย เรื่อง การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทราที่มีอันดับมากที่สุด คือ งานการให้บริการเครื่องจักรกลเช่น การซ่อมเกรด ปรับปรุงถนน ปรับพื้นที่ ขุดลอกแหล่งน้ำ ขุดลอกคูคลอง ฯ มีค่าเฉลี่ย 4.70 อยู่ในระดับที่มากที่สุด คิดเป็น 94 เปอร์เซ็นต์ ส่วนอันดับสุดท้าย คือ งานระบบสารสนเทศและประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ย 4.02 อยู่ในระดับมาก คิดเป็น 80.40 เปอร์เซ็นต์ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทราที่มีอันดับมากที่สุด คือ เรื่องของประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการมีค่าเฉลี่ย 4.23 อยู่ในระดับ

ที่มาก คิดเป็น 80.60 เปอร์เซ็นต์ ส่วนอันดับสุดท้าย คือมีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.02 อยู่ในระดับมาก คิดเป็น 80.40 เปอร์เซ็นต์

สรุปได้ว่า ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการนั้น มีสาเหตุเนื่องมาจากปัญหาต่างๆ เช่น ปัญหาการมีส่วนร่วมของประชาชน ปัญหาด้านการควบคุมเทศบาล ปัญหาเกี่ยวกับตัวบุคคล และปัญหาการวางแผนพัฒนา ตลอดจนการสร้างยอมรับให้เกิดขึ้นกับประชาชนอีกหลายด้าน คือ การดำเนินการทางการเมืองในท้องถิ่นควบคู่กันไปกับการปฏิบัติงานในหน้าที่เพื่อให้ประชาชนเกิดการยอมรับ และได้รับความเห็นชอบจากประชาชน เพื่อให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ นอกจากนี้ ด้านตัวเจ้าหน้าที่เองควรมีอัธยาศัยเป็นกันเองกับประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการให้สะดวกรวดเร็ว สร้างความประทับใจแก่ผู้มารับบริการหลีกเลี่ยงการเลือกปฏิบัติในการให้บริการ คือ มีการบริการที่เท่าเทียมกัน

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการทำวิจัย

การวิจัยโครงการการปรับปรุงกระบวนการทำงานและลดขั้นตอนการทำงานเพื่อบริการประชาชนนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงพรรณนา มีขั้นตอนและวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้ 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 3. การจัดการกับข้อมูล 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรกลุ่มตัวอย่างแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มคือ

3.1.1 กลุ่มตัวอย่างเป็นประชากรที่มีทะเบียนบ้านอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา จำนวน 9,882 คน และเนื่องจากประชากรที่ศึกษามีจำนวนมาก ดังนั้นจึงใช้วิธีของ Taro Yamane เพื่อหาขนาดกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนทั้งหมด โดยได้กำหนดความคาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับให้เกิดระหว่างค่าจริงและค่าประมาณร้อยละ 0.05 ตามสูตร

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

โดยที่  $n$  = จำนวนขนาดตัวอย่างประชากรที่ต้องการ  
 $N$  = จำนวนประชากรทั้งหมด  
 $e$  = ค่าความคาดเคลื่อน (0.05)

แทนค่าในสูตร  $n = \frac{9,882}{1+9,882(0.05)^2} = 384.43$  หรือ 385 คน

เพื่อให้ผลการศึกษาที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มมาสามารถใช้อธิบายกลุ่มประชากรเป้าหมายได้อย่างถูกต้อง และเพื่อเป็นการเพิ่มความเที่ยงตรงของข้อสรุปที่จะได้รับจากตัวอย่าง จึงจำเป็นที่จะต้องมีการสุ่มตัวอย่างอย่างเป็นสัดส่วน เพื่อจะได้เป็นการกระจายกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมทั่วเขตพื้นที่การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา ดังแสดงในตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างประชาชน ที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ให้บริการของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1.	บ้านหนองพลวง	696	27
2.	บ้านหนองแซ่ไม้	493	19
3.	บ้านหนองตาราช	262	10
4.	บ้านมะขามโพรง	808	31
5.	บ้านเขว้า	558	22
6.	บ้านสะเดา	575	22
7.	บ้านดอนหวาย	733	29
8.	บ้านทุ่งมน	650	25
9.	บ้านหนองกก	691	27
10.	บ้านสองพี่น้อง	944	37
11.	บ้านโคกพลวง	598	23
12.	บ้านโลกมะค่าโหรน	594	23
13.	บ้านหนองเสม็ด	406	16
14.	บ้านหนองมะค่า	411	16
15.	บ้านลุงตะไกร	459	18
16.	บ้านสะบ้า	423	17
17.	บ้านจอมปราสาท	581	23
รวมทั้งสิ้น		<b>9,882</b>	<b>385</b>

3.1.2 กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการด้านช่าง เจ้าหน้าที่ พนักงาน ผู้ปฏิบัติงานด้านกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา และองค์การบริหารส่วนตำบลใกล้เคียง ดังแสดงในตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 จำนวนบุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านช่างแต่ละตำบล

ชื่อหน่วยงานราชการ	จำนวนเจ้าหน้าที่ / พนักงาน
องค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา	2
องค์การบริหารส่วนตำบลนางรอง	3
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไทร	2
องค์การบริหารส่วนตำบลถนนหัก	2
องค์การบริหารส่วนตำบลเจริญสุข	2
องค์การบริหารส่วนตำบลทรัพย์พระยา	2
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโบสถ์	2
องค์การบริหารส่วนตำบลชุมแสง	1
เทศบาลตำบลทุ่งแสงทอง	2

### 3.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. การสร้างแบบสอบถามได้จากทำการศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริการ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ในแบบสอบถามแต่ละชุด แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 คำถามที่เกี่ยวกับตัวแปรอิสระซึ่งเป็นคำถามที่เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่เกี่ยวกับ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้

ตอนที่ 2 คำถามที่เกี่ยวกับตัวแปรตามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านกระบวนการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านอื่นๆ ใช้ลักษณะคำถามในแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ โดยกำหนดให้ค่าของคะแนนเฉลี่ยที่ได้มีความหมายตามเกณฑ์ของบุญชม ศรีสะอาด (2535) ดังนี้

- 1.00 – 1.50 คะแนน หมายถึง คุณภาพการบริการอยู่ในระดับ ไม่ดีเลย
- 1.51 – 2.50 คะแนน หมายถึง คุณภาพการบริการอยู่ในระดับ ไม่ดี
- 2.51 – 3.50 คะแนน หมายถึง คุณภาพการบริการอยู่ในระดับ ปานกลาง
- 3.51 – 4.50 คะแนน หมายถึง คุณภาพการบริการอยู่ในระดับ ดี
- 4.51 – 5.00 คะแนน หมายถึง คุณภาพการบริการอยู่ในระดับ ดีที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของกลุ่มตัวอย่างซึ่งใช้คำถามปลายเปิดเพื่อให้กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ

### 3.3 การจัดการกับข้อมูล

เมื่อได้ข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งได้ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์เรียบร้อยแล้ว นำข้อมูลจากแบบสอบถามมาบันทึกในระบบคอมพิวเตอร์ตามคู่มือลงรหัส เพื่อนำไปประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปต่อไป

### 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้เทคนิคสถิติดังนี้

1. ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 1 ใช้สถิติพรรณนาโดยนำเสนอด้วยสถิติความถี่และค่าร้อยละ
2. ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 2 จะใช้เทคนิคสถิติพรรณนา โดยนำเสนอด้วยสถิติค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน อีกทั้งจะนำค่าเฉลี่ยที่ได้มาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้ 5 ระดับเพื่อวัดระดับของคุณภาพการบริการ

## บทที่ 4

### ผลการทดลองและวิเคราะห์ผล

การศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ซึ่งขอบเขตเนื้อหาในบทนี้เป็นการกล่าวถึงสัญลักษณ์การวิเคราะห์ข้อมูล การนำเสนอและผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

#### 4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำค่าสถิติต่าง ๆ มาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งมีสัญลักษณ์ใช้แทนตัวกำหนดค่าสถิติ ดังต่อไปนี้

n	หมายถึง	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	หมายถึง	ค่าเฉลี่ย
S.D.	หมายถึง	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Std. Deviation)
SS	หมายถึง	ค่าความแปรผัน (Sum of Squares)
DF	หมายถึง	ค่าองศาความอิสระ
MS	หมายถึง	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของค่าเฉลี่ย (Mean Square)
T	หมายถึง	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาการแจกแจง t (T-test)
F	หมายถึง	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาการแจกแจง F (ANOVA)
P	หมายถึง	ความน่าจะเป็นไปในการยอมรับสมมติฐาน ( P-Value )
*	หมายถึง	ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หรือมีค่าความเชื่อมั่นที่ 95 %
**	หมายถึง	ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 หรือมีค่าความเชื่อมั่นที่ 99 %

#### 4.2 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยมีกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 385 คน และการศึกษาเรื่องคุณภาพด้านความรู้ ความสามารถ และทักษะ ของผู้ปฏิบัติงานด้านช่าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา และ องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่ใกล้เคียง เพื่อนำข้อมูลผลการวิจัยไปดำเนินการพัฒนาบุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านช่าง โดยมีกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 18 คน จากนั้นแปลความหมายของผล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้มา แล้วนำเสนอผลการวิเคราะห์ในรูปแบบของตารางการประกอบการอธิบาย ซึ่งได้แบ่งการวิเคราะห์ได้แบ่งออกเป็น 2 ชุด ดังนี้

ชุดที่ 1 เรื่องกรณีศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( S.D ) และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานคุณภาพการให้บริการด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการเพิ่มคุณภาพการให้บริการ เพื่อนำข้อมูลผลการวิจัยไปดำเนินการพัฒนา ดำเนินการตามความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ชุดที่ 2 เรื่องกรณีศึกษาด้านความรู้ ความสามารถ และทักษะ ของผู้ปฏิบัติงานด้านช่างขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา และองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่ใกล้เคียง แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( S.D ) และระดับความรู้ ความสามารถ และทักษะ ของผู้ปฏิบัติงานด้านช่าง

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เพื่อนำข้อมูลผลการวิจัยไปดำเนินการพัฒนา ผู้ปฏิบัติงานด้านช่างได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

#### 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

##### 4.3.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

###### - การวิเคราะห์จำนวนร้อยละ จำแนกตามเพศ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ของงานกองช่างจำแนกตามเพศ จำนวน 385 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 199 คน(คิดเป็นร้อยละ 51.70) และเพศชาย จำนวน 186 คน(คิดเป็นร้อยละ 48.30) ดังแสดงในตารางที่ 4.1



ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามเพศ

กลุ่มตัวอย่าง	จำนวน (385 คน)	ร้อยละ	ลำดับ
จำแนกตาม เพศ			
ชาย	186	48.30	2
หญิง	199	51.70	1
รวม	385	100.00	

- การวิเคราะห์จำนวนร้อยละ จำแนกตามอายุ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ของงาน กองช่างจำแนกตามอายุ จำนวน 385 คน พบว่าส่วนใหญ่ช่วงอายุอยู่ระหว่าง 40-49 ปีจำนวน 113 คน (คิดเป็นร้อยละ 29.40) รองลงมาคือ ช่วงอายุอยู่ระหว่าง 30-39 ปี จำนวน 87 คน (คิดเป็นร้อยละ 22.60) น้อยที่สุดคือ ช่วงอายุอยู่ระหว่าง 20-29 ปี จำนวน 58 คน (คิดเป็นร้อยละ 15.10) ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามอายุ

กลุ่มตัวอย่าง	จำนวน (385 คน)	ร้อยละ	ลำดับ
จำแนกตาม อายุ			
20 – 29 ปี	58	15.10	5
30 -39 ปี	87	22.60	2
40 - 49 ปี	113	29.40	1
50 – 59 ปี	67	17.40	3
60 ปีขึ้นไป	60	15.60	4
รวม	385	100.00	

- การวิเคราะห์จำนวนร้อยละ จำแนกตามอาชีพ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ของงาน กองช่างจำแนกตามอาชีพ จำนวน 385 คน พบว่าส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน 215 คน (คิดเป็นร้อยละ 55.80) รองลงมาคือ ประกอบอาชีพลูกจ้างทั่วไป จำนวน 68 คน (คิดเป็น

ร้อยละ 17.70) น้อยที่สุดคือ ประกอบอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 1 คน (คิดเป็นร้อยละ 0.30) ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามอาชีพ

กลุ่มตัวอย่าง	จำนวน (385 คน)	ร้อยละ	ลำดับ
จำแนกตาม อาชีพ			
นักเรียน / นักศึกษา	35	9.10	4
เกษตรกร	215	55.80	1
ลูกจ้างทั่วไป	68	17.70	2
ค้าขาย	41	10.60	3
รับราชการ	4	1.00	7
พนักงานบริษัท	11	2.90	5
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	1	0.30	8
อื่นๆ	10	2.60	6
รวม	385	100.00	

- การวิเคราะห์จำนวนร้อยละ จำแนกตามระดับการศึกษา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ของงาน ก่อสร้างจำแนกตามระดับการศึกษา จำนวน 385 คน พบว่าส่วนใหญ่การศึกษาอยู่ระดับ ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 188 คน (คิดเป็นร้อยละ 48.80) รองลงมาคือ การศึกษาอยู่ระดับ มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 97 คน (คิดเป็นร้อยละ 25.20) น้อยที่สุดคือ การศึกษาอยู่ระดับสูง กว่าปริญญาตรี จำนวน 4 คน (คิดเป็นร้อยละ 1.00) ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามระดับการศึกษา

กลุ่มตัวอย่าง	จำนวน (385 คน)	ร้อยละ	ลำดับ
จำแนกตาม ระดับการศึกษา			
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	188	48.80	1
มัธยมศึกษาตอนต้น	97	25.20	2

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

กลุ่มตัวอย่าง	จำนวน (385 คน)	ร้อยละ	ลำดับ
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	56	14.50	3
อนุปริญญา ปวส./ปวท.	27	7.00	4
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	13	3.40	5
สูงกว่าปริญญาตรี	4	1.00	6
อื่นๆ	-	-	-
รวม	385	100.00	

- การวิเคราะห์จำนวนร้อยละ จำแนกตามระดับรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ของงาน กองช่างจำแนกตามระดับรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน จำนวน 385 คน พบว่าส่วนใหญ่ระดับรายได้ โดยเฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท จำนวน 221 คน (คิดเป็นร้อยละ 57.40) รองลงมาคือ ระดับ รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท จำนวน 93 คน (คิดเป็นร้อยละ 24.20) น้อยที่สุดคือ ระดับรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาท จำนวน 6 คน (คิดเป็นร้อยละ 1.60) ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละจำแนกตามระดับรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน

กลุ่มตัวอย่าง	จำนวน (385 คน)	ร้อยละ	ลำดับ
จำแนกตาม ระดับรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน			
ไม่เกิน 5,000 บาท	221	57.40	1
5,001 – 10,000 บาท	93	24.20	2
10,001 – 15,000 บาท	24	6.20	4
15,001 - 20,000 บาท	11	2.90	5
มากกว่า 20,000 บาท	6	1.60	6
ไม่มีรายได้	30	7.80	3
รวม	385	100.00	

- การวิเคราะห์จำนวนร้อยละ จำแนกตามภูมิลำเนาอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลสะเตา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ของงาน กองช่าง จำแนกตามภูมิลำเนาอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลสะเตา จำนวน 385 คน พบว่าส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตพื้นที่ที่มากกว่า 20 ปี จำนวน 264 คน (คิดเป็นร้อยละ 68.60) รองลงมาคือ มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตพื้นที่ 16 – 20 ปี จำนวน 59 คน (คิดเป็นร้อยละ 15.30) น้อยที่สุดคือ มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตพื้นที่น้อยกว่า 1 ปี จำนวน 5 คน (คิดเป็นร้อยละ 1.30) ตามลำดับ ดังแสดง ในตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละจำแนกตามภูมิลำเนาอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลสะเตา

กลุ่มตัวอย่าง	จำนวน (385 คน)	ร้อยละ	ลำดับ
จำแนกตาม มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตพื้นที่ อบต.สะเตา น้อยกว่า 1 ปี	5	1.30	6
1 - 5 ปี	10	2.60	5
6 – 10 ปี	20	5.20	4
11 - 15 ปี	27	7.00	3
16 – 20 ปี	59	15.30	2
มากกว่า 20 ปี	264	68.60	1
รวม	385	100.00	

4.3.2 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของงานกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลสะเตา

- การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านกระบวนการขั้นตอนการ ให้บริการของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลสะเตา

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของกลุ่มตัวอย่าง ผู้รับบริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการในการให้บริการของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วน ตำบลสะเตา อยู่ในระดับดี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 เมื่อพิจารณาเป็นด้านพบว่าเจ้าหน้าที่มีความรู้ความ

เข้าใจต่องานที่ให้บริการ สามารถให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง อยู่ใน ระดับดี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 เจ้าหน้าที่ที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ อยู่ในระดับดี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 สถานที่ให้บริการสะอาด มีป้ายบอกชัดเจน มีสิ่งอำนวยความสะดวก (บริการน้ำดื่ม, ม้านั่ง, ห้องน้ำ) อยู่ในระดับดี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับโอกาส เวลา สถานที่ อยู่ในระดับดี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 เจ้าหน้าที่ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส เต็มใจ ให้บริการ อยู่ในระดับดี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยาก ชับช้อน อยู่ใน ระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 ขั้นตอนในการให้บริการมีความรวดเร็ว อยู่ในระดับปาน กลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 การติดตามผล ตรวจสอบได้ โปร่งใส อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.36 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเสมอภาค เท่าเทียม อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 ดังแสดงในตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และ ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( S.D ) ความพึงพอใจของประชาชนที่ มีต่อด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วน ตำบลสะเดา

ความพึงพอใจของประชาชนด้านกระบวนการขั้นตอนการ ให้บริการของงานกองช่าง อบต.สะเดา	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ความเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับการ แปลผล
1. ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยาก ชับช้อน	3.40	0.91	ปานกลาง
2. ขั้นตอนในการให้บริการมีความรวดเร็ว	3.39	0.76	ปานกลาง
3. การติดตามผล ตรวจสอบได้ โปร่งใส	3.36	0.84	ปานกลาง
4. สถานที่ให้บริการสะอาด มีป้ายบอกชัดเจน มีสิ่งอำนวยความสะดวก (บริการน้ำดื่ม , ม้านั่ง , ห้องน้ำ)	3.64	0.86	ดี
5. เจ้าหน้าที่ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส เต็มใจ ให้บริการ	3.57	0.97	ดี
6. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจต่องานที่ให้บริการสามารถ ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง	3.70	0.81	ดี
7. เจ้าหน้าที่ที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ	3.66	0.88	ดี
8. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียม	3.36	0.86	ปานกลาง
9. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับโอกาส เวลา สถานที่	3.63	0.77	ดี
เฉลี่ย	3.52	0.60	ดี

- การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านความพึงพอใจต่อการดำเนินกิจกรรมด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ด้านโครงการก่อสร้างถนน

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านโครงการก่อสร้างถนน อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.21 เมื่อพิจารณาเป็นด้านพบว่าโครงการก่อสร้างถนนมีประโยชน์ต่อการขนส่งสินค้าพืชผลทางการเกษตร หรือผลิตภัณฑ์ อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 การดำเนินงานก่อสร้างถนนแล้วเสร็จตามกำหนดระยะเวลาในสัญญาจ้าง อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 ความปลอดภัยของผู้ใช้ถนนในการสัญจรไปมา อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 โครงการก่อสร้างถนนมีความเพียงพอต่อการใช้สัญจรไปมา อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19 ความสะดวกของผู้ใช้ถนนในการสัญจรไปมา อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 คุณภาพของถนนที่ก่อสร้างเหมาะสมกับการใช้งาน อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13 ความสะอาดและความเรียบร้อยของถนน อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.95 ดังแสดงในตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และ ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านความพึงพอใจต่อการดำเนินกิจกรรมด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ด้านโครงการก่อสร้างถนน

ความพึงพอใจต่อการดำเนินกิจกรรมด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานโครงการก่อสร้างถนน	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	ระดับการแปลผล
1. โครงการก่อสร้างถนนมีความเพียงพอต่อการใช้สัญจรไปมา	3.19	0.89	ปานกลาง
2. คุณภาพของถนนที่ก่อสร้างเหมาะสมกับการใช้งาน	3.13	0.83	ปานกลาง
3. ความสะดวกของผู้ใช้ถนนในการสัญจรไปมา	3.17	0.79	ปานกลาง
4. ความปลอดภัยของผู้ใช้ถนนในการสัญจรไปมา	3.25	0.72	ปานกลาง
5. ความสะอาดและความเรียบร้อยของถนน	2.95	0.84	ปานกลาง
6. โครงการก่อสร้างถนนมีประโยชน์ต่อการขนส่งสินค้าพืชผลทางการเกษตร หรือผลิตภัณฑ์	3.47	0.78	ปานกลาง
7. การดำเนินงานก่อสร้างถนนแล้วเสร็จตามกำหนดระยะเวลาในสัญญาจ้าง	3.34	0.74	ปานกลาง
เฉลี่ย	3.21	0.59	ปานกลาง

- การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านความพึงพอใจต่อการดำเนินกิจกรรมด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ด้านโครงการปรับปรุงซ่อมแซมถนน

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านโครงการปรับปรุงซ่อมแซมถนน อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12 เมื่อพิจารณาเป็นด้านพบว่าความปลอดภัยของผู้ใช้ถนนในการสัญจรไปมา อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 การใช้ประโยชน์จากการดำเนินโครงการปรับปรุงซ่อมแซมถนน อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 ความสะดวกของผู้ใช้ถนนในการสัญจรไปมา อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22 ความสะอาดและความเรียบร้อยของถนน อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.06 การดูแล บำรุงรักษา และการปรับปรุงซ่อมแซมถนน ได้ดำเนินการอย่างทั่วถึง อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.03 คุณภาพจากการดำเนินโครงการปรับปรุงซ่อมแซมถนน อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.98 ดังแสดงในตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และ ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านความพึงพอใจต่อการดำเนินกิจกรรมด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ด้านโครงการปรับปรุงซ่อมแซมถนน

ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน โครงการปรับปรุงซ่อมแซมถนน	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ความเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับการ แปลผล
1. การดูแล บำรุงรักษา และการปรับปรุงซ่อมแซมถนน ได้ดำเนินการอย่างทั่วถึง	3.03	0.91	ปานกลาง
2. คุณภาพจากการดำเนินโครงการปรับปรุงซ่อมแซม ถนน	2.98	0.85	ปานกลาง
3. ความสะดวกของผู้ใช้ถนนในการสัญจรไปมา	3.22	0.78	ปานกลาง
4. ความปลอดภัยของผู้ใช้ถนนในการสัญจรไปมา	3.23	0.82	ปานกลาง
5. ความสะอาดและความเรียบร้อยของถนน	3.06	0.82	ปานกลาง
6. การใช้ประโยชน์จากการดำเนินโครงการปรับปรุง ซ่อมแซมถนน	3.23	0.81	ปานกลาง
เฉลี่ย	3.12	0.65	ปานกลาง

- การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านความพึงพอใจต่อการดำเนินกิจกรรมด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ด้านโครงการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะ

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของกลุ่มตัวอย่าง ผู้รับบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านโครงการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะ อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.98 เมื่อพิจารณาเป็นด้านพบว่าความเป็นระเบียบเรียบร้อยของการจัดวางสายไฟฟ้า อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11 การใช้ประโยชน์จากไฟฟ้าสาธารณะในการสัญจรไปมา อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10 ความเหมาะสมของบริเวณที่ติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะ อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.96 ไฟฟ้าสาธารณะมีความสว่างเพียงพอในเวลา กลางคืน อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.75 ดังแสดงในตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และ ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านความพึงพอใจต่อการดำเนินกิจกรรมด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ด้านโครงการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะ

ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน โครงการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ความเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับการ แปลผล
1. ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของการจัดวางสายไฟฟ้า	3.11	0.92	ปานกลาง
2. ไฟฟ้าสาธารณะมีความสว่างเพียงพอในเวลา กลางคืน	2.75	0.89	ปานกลาง
3. ความเหมาะสมของบริเวณที่ติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะ	2.96	0.94	ปานกลาง
4. การใช้ประโยชน์จากไฟฟ้าสาธารณะในการสัญจรไปมา	3.10	0.97	ปานกลาง
เฉลี่ย	2.98	0.75	ปานกลาง

- การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านความพึงพอใจต่อการดำเนินกิจกรรมด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการดูแลซ่อมแซมปรับปรุงระบบไฟฟ้าสาธารณะ

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของกลุ่มตัวอย่าง ผู้รับบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการดูแลซ่อมแซมปรับปรุงระบบไฟฟ้าสาธารณะ อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08 เมื่อพิจารณาเป็นด้านพบว่ามือเครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องใช้ อย่างเพียงพอ เช่น หลอดไฟ สายไฟ อุปกรณ์ไฟฟ้า บันได รถยนต์ ฯลฯ อยู่ในระดับปานกลาง



ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 ความรวดเร็วในการตรวจสอบแก้ไขของเจ้าหน้าที่เมื่อมีเหตุขัดข้องในด้านไฟฟ้าสาธารณะ อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.09 ขั้นตอนในการรับแจ้งเรื่องการซ่อมแซมแก้ไขไฟฟ้าสาธารณะ อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.05 การดำเนินการดูแลซ่อมแซมไฟฟ้าที่ชำรุดเสียหาย อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.98 ดังแสดงในตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และ ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อความพึงพอใจต่อการดำเนินกิจกรรมด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการดูแลซ่อมแซมปรับปรุงระบบไฟฟ้าสาธารณะ

ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการดูแลซ่อมแซมปรับปรุงระบบไฟฟ้าสาธารณะ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	ระดับการแปลผล
1. ขั้นตอนในการรับแจ้งเรื่องการซ่อมแซมแก้ไขไฟฟ้าสาธารณะ	3.05	0.89	ปานกลาง
2. การดำเนินการดูแลซ่อมแซมไฟฟ้าที่ชำรุดเสียหาย	2.98	0.82	ปานกลาง
3. ความรวดเร็วในการตรวจสอบแก้ไขของเจ้าหน้าที่เมื่อมีเหตุขัดข้องในด้านไฟฟ้าสาธารณะ	3.09	0.89	ปานกลาง
4. มีเครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องใช้ อย่างเพียงพอ เช่น หลอดไฟ สายไฟ อุปกรณ์ไฟฟ้า บันได รถยนต์ ฯลฯ	3.18	0.76	ปานกลาง
เฉลี่ย	3.08	0.69	ปานกลาง

- การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านความพึงพอใจต่อการดำเนินกิจกรรมด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ด้านโครงการก่อสร้างระบบประปาหมู่บ้าน

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านโครงการก่อสร้างระบบประปาหมู่บ้าน อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.05 เมื่อพิจารณาเป็นด้านพบว่าการจัดสรรงบประมาณเพื่อก่อสร้างระบบประปาหมู่บ้าน ได้ทั้งถึงทุกหมู่บ้าน อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.07 คุณภาพน้ำประปา

หมู่บ้านมีความสะอาดได้มาตรฐานในด้านสี กลิ่น และรส อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.05 ประชาชนมีน้ำใช้เพียงพอกับความต้องการใช้ในชีวิตประจำวัน อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.02 ดังแสดงในตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และ ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( S.D ) ความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อความพึงพอใจต่อการดำเนินกิจกรรมด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ด้านโครงการก่อสร้างระบบประปาหมู่บ้าน

ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ด้านโครงการก่อสร้างระบบประปาหมู่บ้าน	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ความ เบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับการ แปลผล
1. การจัดสรรงบประมาณเพื่อก่อสร้างระบบประปาหมู่บ้าน ได้ทั้งถึงทุกหมู่บ้าน	3.07	0.88	ปานกลาง
2. คุณภาพน้ำประปาหมู่บ้านมีความสะอาดได้มาตรฐาน ในด้านสี กลิ่น และรส	3.05	0.93	ปานกลาง
3. ประชาชนมีน้ำใช้เพียงพอกับความต้องการใช้ ในชีวิตประจำวัน	3.02	0.99	ปานกลาง
เฉลี่ย	3.05	0.76	ปานกลาง

- การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านความพึงพอใจต่อการดำเนินกิจกรรมด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ด้านโครงการซ่อมแซมระบบประปาหมู่บ้าน และการพัฒนาแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( S.D ) ของกลุ่มตัวอย่าง ผู้รับบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านโครงการซ่อมแซมระบบประปาหมู่บ้าน และการพัฒนาแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.94 เมื่อพิจารณาเป็นด้าน พบว่าการจัดสรรงบประมาณก่อสร้างแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.03 การจัดสรรงบประมาณเพื่อขุดลอก แหล่งน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.92 การจัดสรรงบประมาณเพื่อการซ่อมแซม ปรับปรุง ระบบ

ประปาหมู่บ้าน อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.91 การดำเนินโครงการก่อสร้าง และพัฒนาแหล่งน้ำ ได้รวดเร็วตามความต้องการของประชาชน อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.91 ดังแสดงในตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และ ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( S.D ) ความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อความพึงพอใจต่อการดำเนินกิจกรรมด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ด้านโครงการซ่อมแซมระบบประปาหมู่บ้าน และการพัฒนาแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค

ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ด้านโครงการซ่อมแซมระบบประปาหมู่บ้าน และการพัฒนาแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	ระดับการแปลผล
34. การจัดสรรงบประมาณเพื่อการซ่อมแซม ปรับปรุงระบบประปาหมู่บ้าน	2.91	0.90	ปานกลาง
35. การจัดสรรงบประมาณก่อสร้างแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค	3.03	0.94	ปานกลาง
36. การจัดสรรงบประมาณเพื่อขุดลอก แหล่งน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค	2.92	0.93	ปานกลาง
37. การดำเนินโครงการก่อสร้าง และพัฒนาแหล่งน้ำ ได้รวดเร็วตามความต้องการของประชาชน	2.91	0.95	ปานกลาง
เฉลี่ย	2.94	0.80	ปานกลาง

#### 4.3.3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลสะเตา

- การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านความพึงพอใจต่อการดำเนินกิจกรรมด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน จำแนกตามเพศ

ผลการวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน จำแนกตาม ผลโดยรวมคือค่าเฉลี่ยของเพศชายเท่ากับ 3.17 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.53 และค่าเฉลี่ยของเพศหญิงเท่ากับ 3.09 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.61 เพศ ดังแสดงในตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของงานกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจของประชาชน	ชาย (n=186)		หญิง (n=199)	
	( $\bar{X}$ )	(SD)	( $\bar{X}$ )	(SD)
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา	3.57	0.53	3.48	0.65
2. โครงการก่อสร้างถนน	3.26	0.55	3.17	0.63
3. โครงการปรับปรุงซ่อมแซมถนน	3.18	0.63	3.07	0.66
4. โครงการการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะ	3.05	0.69	2.92	0.79
5. การดูแลซ่อมแซมปรับปรุงระบบไฟฟ้าสาธารณะ	3.06	0.66	3.10	0.71
6. โครงการก่อสร้างระบบประปาหมู่บ้าน	3.07	0.73	3.02	0.79
7. โครงการซ่อมแซมระบบประปาหมู่บ้าน และการพัฒนาแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค	3.00	0.71	2.88	0.88
เฉลี่ย	3.17	0.53	3.09	0.61

จากนั้นจึงได้ดำเนินการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (T-test) พบว่า เพศไม่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชน ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา ด้านโครงการก่อสร้างถนน ด้านโครงการปรับปรุงซ่อมแซมถนน ด้านโครงการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะ ด้านการดูแลซ่อมแซมปรับปรุงระบบไฟฟ้าสาธารณะ ด้านโครงการก่อสร้างระบบประปาหมู่บ้าน ด้านโครงการซ่อมแซมระบบประปาหมู่บ้าน และการพัฒนาแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภค ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $P < 0.05$ ) ดังแสดงในตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 วิเคราะห์การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้าน  
โครงสร้างพื้นฐานของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา จำแนกตามเพศ

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	T	P
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา	ระหว่างกลุ่ม	0.88	1.00	0.88	2.48	0.12
	ภายในกลุ่ม	135.30	383.00	0.35		
	รวม	136.18	384.00			
2. โครงการก่อสร้างถนน	ระหว่างกลุ่ม	0.83	1.00	0.83	2.39	0.12
	ภายในกลุ่ม	133.99	383.00	0.35		
	รวม	134.82	384.00			
3. โครงการปรับปรุงซ่อมแซมถนน	ระหว่างกลุ่ม	1.33	1.00	1.33	3.21	0.07
	ภายในกลุ่ม	158.44	383.00	0.41		
	รวม	159.77	384.00			
4. โครงการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะ	ระหว่างกลุ่ม	1.76	1.00	1.76	3.18	0.08
	ภายในกลุ่ม	211.54	383.00	0.55		
	รวม	213.30	384.00			
5. การดูแลซ่อมแซมปรับปรุงระบบไฟฟ้าสาธารณะ	ระหว่างกลุ่ม	0.16	1.00	0.16	0.33	0.57
	ภายในกลุ่ม	181.31	383.00	0.47		
	รวม	181.47	384.00			
6. โครงการก่อสร้างระบบประปาหมู่บ้าน	ระหว่างกลุ่ม	0.27	1.00	0.27	0.47	0.49
	ภายในกลุ่ม	222.58	383.00	0.58		
	รวม	222.86	384.00			
7. โครงการซ่อมแซมระบบประปาหมู่บ้าน และการพัฒนาแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค	ระหว่างกลุ่ม	1.40	1.00	1.40	2.18	0.14
	ภายในกลุ่ม	246.97	383.00	0.65		
	รวม	248.38	384.00			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	0.65	1.00	0.65	2.00	0.16
	ภายในกลุ่ม	124.59	383.00	0.32		
	รวม	125.24	384			

\* ระดับนัยสำคัญ < 0.05    \*\* ระดับนัยสำคัญ < 0.01

- การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านความพึงพอใจต่อการดำเนินกิจกรรมด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน จำแนกตามอายุ

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน จำแนกตามอายุ ผลโดยรวมคือ ค่าเฉลี่ยช่วงอายุระหว่าง อายุ 20-29 ปี เท่ากับ 3.37 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.55 ค่าเฉลี่ยช่วงอายุระหว่าง อายุ 30-39 ปี เท่ากับ 2.99 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.66 ค่าเฉลี่ยช่วงอายุระหว่าง อายุ 40-49 ปี เท่ากับ 3.22 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.55 ค่าเฉลี่ยช่วงอายุระหว่าง อายุ 50-59 ปี เท่ากับ 3.02 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.51 ค่าเฉลี่ยช่วงอายุระหว่าง อายุ 60 ปีขึ้นไป เท่ากับ 3.06 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.41 ดังแสดงในตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลสะเตา จำแนกตามอายุ

ปัจจัยที่มีผลต่อ ความพึงพอใจ	อายุ20-29ปี		อายุ30-39ปี		อายุ40-49ปี		อายุ50-59ปี		อายุ60 ปีขึ้นไป	
	( $\bar{X}$ )	(SD)	( $\bar{X}$ )	(SD)	( $\bar{X}$ )	(SD)	( $\bar{X}$ )	(SD)	( $\bar{X}$ )	(SD)
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลสะเตา	3.77	0.63	3.33	0.57	3.60	0.62	3.42	0.55	3.55	0.48
2. โครงการก่อสร้างถนน	3.45	0.50	3.03	0.64	3.20	0.63	3.18	0.55	3.30	0.44
3. โครงการปรับปรุงซ่อมแซมถนน	3.38	0.54	3.00	0.77	3.18	0.63	3.00	0.60	3.09	0.51
4. โครงการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะ	3.12	0.78	2.91	0.77	3.10	0.75	2.77	0.74	2.96	0.57
5. การดูแลซ่อมแซมปรับปรุงระบบไฟฟ้าสาธารณะ	3.35	0.73	2.92	0.74	3.23	0.68	2.90	0.65	2.95	0.40
6. โครงการก่อสร้างระบบประปาหมู่บ้าน	3.37	0.79	2.93	0.85	3.12	0.80	2.96	0.61	2.86	0.54
7. โครงการซ่อมแซมระบบประปาหมู่บ้าน และการพัฒนาแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค	3.15	0.72	2.80	0.86	3.09	0.82	2.92	0.73	2.69	0.73
เฉลี่ย	3.37	0.55	2.99	0.66	3.22	0.55	3.02	0.51	3.06	0.41

จากนั้นจึงได้ดำเนินการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (F-test) พบว่า อายุมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา ด้านโครงการก่อสร้างถนน ด้านโครงการปรับปรุงซ่อมแซมถนน ด้านการดูแลซ่อมแซมปรับปรุงระบบไฟฟ้าสาธารณะ ด้านโครงการก่อสร้างระบบประปาหมู่บ้าน ด้านโครงการซ่อมแซมระบบประปาหมู่บ้าน และการพัฒนาแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภค มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ( $P < 0.01$ ) และด้านโครงการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $P < 0.05$ ) ดังแสดงในตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17 วิเคราะห์การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา จำแนกตามอายุ

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของงานกองช่าง อบต.สะเดา	ระหว่างกลุ่ม	8.08	4.00	2.02	6.00	0.00**
	ภายในกลุ่ม	128.09	380.00	0.34		
	รวม	136.18	384.00			
2. โครงการก่อสร้างถนน	ระหว่างกลุ่ม	6.67	4.00	1.67	4.95	0.00**
	ภายในกลุ่ม	128.15	380.00	0.34		
	รวม	134.82	384.00			
3. โครงการปรับปรุงซ่อมแซมถนน	ระหว่างกลุ่ม	6.62	4.00	1.65	4.10	0.00**
	ภายในกลุ่ม	153.15	380.00	0.40		
	รวม	159.77	384.00			
4. โครงการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะ	ระหว่างกลุ่ม	6.09	4.00	1.52	2.79	0.03*
	ภายในกลุ่ม	207.21	380.00	0.55		
	รวม	213.30	384.00			
5. การดูแลซ่อมแซมปรับปรุงระบบไฟฟ้าสาธารณะ	ระหว่างกลุ่ม	12.41	4.00	3.10	6.97	0.00**
	ภายในกลุ่ม	169.06	380.00	0.45		
	รวม	181.47	384.00			



ตารางที่ 4.17 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
6. โครงการก่อสร้างระบบประปาหมู่บ้าน	ระหว่างกลุ่ม	10.59	4.00	2.65	4.74	0.00**
	ภายในกลุ่ม	212.27	380.00	0.56		
	รวม	222.86	384.00			
7. โครงการซ่อมแซมระบบประปาหมู่บ้าน และการพัฒนาแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภค	ระหว่างกลุ่ม	10.58	4.00	2.65	4.23	0.00**
	ภายในกลุ่ม	237.80	380.00	0.63		
	รวม	248.38	384.00			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	7.07	4.00	1.77	5.68	0.00**
	ภายในกลุ่ม	118.18	380.00	0.31		
	รวม	125.25	384.00			

\* ระดับนัยสำคัญ < 0.05 \*\* ระดับนัยสำคัญ < 0.01

เมื่อพบว่าอายุมีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านความพึงพอใจต่อการดำเนินกิจกรรมด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ของงานกองช่าง ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงทำการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference) ผลทดสอบพบว่า ช่วงอายุที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกันใน ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของงานกองช่าง

ระหว่างอายุ 20 - 29 ปี มีระดับความพึงพอใจ แตกต่างกับกับช่วงอายุ 30 - 39 ปี ( $p = 0.00 < 0.05$ )

ระหว่างอายุ 20 - 29 ปี มีระดับความพึงพอใจ แตกต่างกับกับช่วงอายุ 50 - 59 ปี ( $p = 0.00 < 0.05$ )

ระหว่างอายุ 30 - 39 ปี มีระดับความพึงพอใจ แตกต่างกับกับช่วงอายุ 40 - 49 ปี ( $p = 0.00 < 0.05$ )

ระหว่างอายุ 30 - 39 ปี มีระดับความพึงพอใจ แตกต่างกับกับช่วงอายุ 60 ปีขึ้นไป ( $p = 0.00 < 0.05$ )

และระหว่างอายุ 40 - 49 ปี มีระดับความพึงพอใจ แตกต่างกับกับช่วงอายุ 50 - 59 ปี ( $p = 0.00 < 0.05$ )

ช่วงอายุที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกันใน ด้านโครงการก่อสร้างถนน

ระหว่างอายุ 20 - 29 ปี มีระดับความพึงพอใจ แตกต่างกับกับช่วงอายุ 30 - 39 ปี ( $p = 0.00 < 0.05$ )

ระหว่างอายุ 20 - 29 ปี มีระดับความพึงพอใจ แตกต่างกับกับช่วงอายุ 40 - 49 ปี ( $p = 0.01 < 0.05$ )

ระหว่างอายุ 20 - 29 ปี มีระดับความพึงพอใจ แตกต่างกับกับช่วงอายุ 50 - 59 ปี ( $p = 0.01 < 0.05$ )



ระหว่างอายุ 40 - 49 ปี มีระดับความพึงพอใจ แตกต่างกับกับช่วงอายุ 60 ปีขึ้นไป ( $p = 0.00 < 0.05$ )  
 ดังแสดงในตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.18 ผลการวิเคราะห์รายคู่ของสถานภาพต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ  
 งานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลสะเตา จำแนกตามอายุ

Dependent Variable	(I) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	(J) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลสะเตา	อายุ 20-29 ปี	30-39 ปี	.436*	0.10	0.00	0.24	0.63
		40-49 ปี	0.169	0.09	0.07	-0.01	0.35
		50-59 ปี	.350*	0.10	0.00	0.15	0.55
		60 ปีขึ้นไป	.213*	0.11	0.05	0.00	0.42
	อายุ 30-39 ปี	20-29 ปี	-.436*	0.10	0.00	-0.63	-0.24
		40-49 ปี	-.266*	0.08	0.00	-0.43	-0.10
		50-59 ปี	-0.085	0.09	0.37	-0.27	0.10
		60 ปีขึ้นไป	-.223*	0.10	0.02	-0.41	-0.03
	อายุ 40 - 49 ปี	20-29 ปี	-0.169	0.09	0.07	-0.35	0.01
		30-39 ปี	.266*	0.08	0.00	0.10	0.43
		50-59 ปี	.181*	0.09	0.04	0.00	0.36
		60 ปีขึ้นไป	0.043	0.09	0.64	-0.14	0.23
	อายุ 50 - 59 ปี	20-29 ปี	-.350*	0.10	0.00	-0.55	-0.15
		30-39 ปี	0.085	0.09	0.37	-0.10	0.27
		40-49 ปี	-.181*	0.09	0.04	-0.36	0.00
		60 ปีขึ้นไป	-0.137	0.10	0.18	-0.34	0.07
	60 ปีขึ้นไป	20-29 ปี	-.213*	0.11	0.05	-0.42	0.00
		30-39 ปี	.223*	0.10	0.02	0.03	0.41
		40-49 ปี	-0.043	0.09	0.64	-0.23	0.14
		50-59 ปี	0.137	0.10	0.18	-0.07	0.34

\* ระดับนัยสำคัญ  $< 0.05$

ตารางที่ 4.18 (ต่อ)

Dependent Variable	(I) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	(J) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
2. ด้านโครงการก่อสร้างถนน	อายุ 20-29 ปี	30-39 ปี	.418*	0.10	0.00	0.22	0.61
		40-49 ปี	.248*	0.09	0.01	0.06	0.43
		50-59 ปี	.272*	0.10	0.01	0.07	0.48
		60 ปีขึ้นไป	0.148	0.11	0.17	-0.06	0.36
	อายุ 30-39 ปี	20-29 ปี	-.418*	0.10	0.00	-0.61	-0.22
		40-49 ปี	-.169*	0.08	0.04	-0.33	0.00
		50-59 ปี	-0.146	0.09	0.12	-0.33	0.04
		60 ปีขึ้นไป	-.270*	0.10	0.01	-0.46	-0.08
	อายุ 40 - 49 ปี	20-29 ปี	-.248*	0.09	0.01	-0.43	-0.06
		30-39 ปี	.169*	0.08	0.04	0.01	0.33
		50-59 ปี	0.023	0.09	0.80	-0.15	0.20
		60 ปีขึ้นไป	-0.1	0.09	0.28	-0.28	0.08
	อายุ 50 - 59 ปี	20-29 ปี	-.272*	0.10	0.01	-0.48	-0.07
		30-39 ปี	0.146	0.09	0.12	-0.04	0.33
		40-49 ปี	-0.023	0.09	0.80	-0.20	0.15
		60 ปีขึ้นไป	-0.123	0.10	0.23	-0.33	0.08
	60 ปีขึ้นไป	20-29 ปี	-0.148	0.11	0.17	-0.36	0.06
		30-39 ปี	.270*	0.10	0.01	0.08	0.46
		40-49 ปี	0.1	0.09	0.28	-0.08	0.28
		50-59 ปี	0.123	0.10	0.23	-0.08	0.33

\* ระดับนัยสำคัญ &lt; 0.05

ตารางที่ 4.18 (ต่อ)

Dependent Variable	(I) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	(J) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
3. ด้านโครงการปรับปรุงซ่อมแซมถนน	อายุ 20-29 ปี	30-39 ปี	.382*	0.11	0.00	0.17	0.59
		40-49 ปี	.204*	0.10	0.05	0.00	0.41
		50-59 ปี	.380*	0.11	0.00	0.16	0.60
		60 ปีขึ้นไป	.296*	0.12	0.01	0.07	0.53
	อายุ 30-39 ปี	20-29 ปี	-.382*	0.11	0.00	-0.59	-0.17
		40-49 ปี	-.178*	0.09	0.05	-0.36	0.00
		50-59 ปี	-0.002	0.10	0.98	-0.21	0.20
		60 ปีขึ้นไป	-0.086	0.11	0.42	-0.30	0.12
	อายุ 40 - 49 ปี	20-29 ปี	-.204*	0.10	0.05	-0.41	0.00
		30-39 ปี	.178*	0.09	0.05	0.00	0.36
		50-59 ปี	0.176	0.10	0.07	-0.02	0.37
		60 ปีขึ้นไป	0.092	0.10	0.36	-0.11	0.29
	อายุ 50 - 59 ปี	20-29 ปี	-.380*	0.11	0.00	-0.60	-0.16
		30-39 ปี	0.002	0.10	0.98	-0.20	0.21
		40-49 ปี	-0.176	0.10	0.07	-0.37	0.02
		60 ปีขึ้นไป	-0.084	0.11	0.46	-0.31	0.14
	60 ปีขึ้นไป	20-29 ปี	-.296*	0.12	0.01	-0.53	-0.07
		30-39 ปี	0.086	0.11	0.42	-0.12	0.30
		40-49 ปี	-0.092	0.10	0.36	-0.29	0.11
		50-59 ปี	0.084	0.11	0.46	-0.14	0.31

\* ระดับนัยสำคัญ &lt; 0.05

ตารางที่ 4.18 (ต่อ)

Dependent Variable	(I) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	(J) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
4. ด้านโครงการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะ	อายุ 20-29 ปี	30-39 ปี	0.21	0.13	0.10	-0.04	0.46
		40-49 ปี	0.021	0.12	0.86	-0.21	0.26
		50-59 ปี	.348*	0.13	0.01	0.09	0.61
		60 ปีขึ้นไป	0.162	0.14	0.23	-0.11	0.43
	อายุ 30-39 ปี	20-29 ปี	-0.21	0.13	0.10	-0.46	0.04
		40-49 ปี	-0.189	0.11	0.07	-0.40	0.02
		50-59 ปี	0.139	0.12	0.25	-0.10	0.37
		60 ปีขึ้นไป	-0.047	0.12	0.70	-0.29	0.20
	อายุ 40-49 ปี	20-29 ปี	-0.021	0.12	0.86	-0.26	0.21
		30-39 ปี	0.189	0.11	0.07	-0.02	0.40
		50-59 ปี	.327*	0.11	0.00	0.10	0.55
		60 ปีขึ้นไป	0.141	0.12	0.23	-0.09	0.37
	อายุ 50-59 ปี	20-29 ปี	-.348*	0.13	0.01	-0.61	-0.09
		30-39 ปี	-0.139	0.12	0.25	-0.37	0.10
		40-49 ปี	-.327*	0.11	0.00	-0.55	-0.10
		60 ปีขึ้นไป	-0.186	0.13	0.16	-0.44	0.07
	60 ปีขึ้นไป	20-29 ปี	-0.162	0.14	0.23	-0.43	0.11
		30-39 ปี	0.047	0.12	0.70	-0.20	0.29
		40-49 ปี	-0.141	0.12	0.23	-0.37	0.09
		50-59 ปี	0.186	0.13	0.16	-0.07	0.44

\* ระดับนัยสำคัญ &lt; 0.05

ตารางที่ 4.18 (ต่อ)

Dependent Variable	(I) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	(J) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
5. ด้านการดูแลซ่อมแซมปรับปรุงระบบไฟฟ้าสาธารณะ	อายุ 20-29 ปี	30-39 ปี	.432*	0.11	0.00	0.21	0.65
		40-49 ปี	0.117	0.11	0.28	-0.10	0.33
		50-59 ปี	.450*	0.12	0.00	0.21	0.69
		60 ปีขึ้นไป	.403*	0.12	0.00	0.16	0.64
	อายุ 30-39 ปี	20-29 ปี	-.432*	0.11	0.00	-0.65	-0.21
		40-49 ปี	-.316*	0.10	0.00	-0.50	-0.13
		50-59 ปี	0.017	0.11	0.87	-0.20	0.23
		60 ปีขึ้นไป	-0.029	0.11	0.80	-0.25	0.19
	อายุ 40 - 49 ปี	20-29 ปี	-0.117	0.11	0.28	-0.33	0.10
		30-39 ปี	.316*	0.10	0.00	0.13	0.50
		50-59 ปี	.333*	0.10	0.00	0.13	0.54
		60 ปีขึ้นไป	.286*	0.11	0.01	0.08	0.50
	อายุ 50 - 59 ปี	20-29 ปี	-.450*	0.12	0.00	-0.69	-0.21
		30-39 ปี	-0.017	0.11	0.87	-0.23	0.20
		40-49 ปี	-.333*	0.10	0.00	-0.54	-0.13
		60 ปีขึ้นไป	-0.047	0.12	0.70	-0.28	0.19
	60 ปีขึ้นไป	20-29 ปี	-.403*	0.12	0.00	-0.64	-0.16
		30-39 ปี	0.029	0.11	0.80	-0.19	0.25
		40-49 ปี	-.286*	0.11	0.01	-0.50	-0.08
		50-59 ปี	0.047	0.12	0.70	-0.19	0.28

\* ระดับนัยสำคัญ &lt; 0.05

ตารางที่ 4.18 (ต่อ)

Dependent Variable	(I) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	(J) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
6. ด้านโครงการก่อสร้างระบบประปาหมู่บ้าน	อายุ 20-29 ปี	30-39 ปี	.441*	0.13	0.00	0.19	0.69
		40-49 ปี	.244*	0.12	0.04	0.01	0.48
		50-59 ปี	.408*	0.13	0.00	0.14	0.67
		60 ปีขึ้นไป	.512*	0.14	0.00	0.24	0.78
	อายุ 30-39 ปี	20-29 ปี	-.441*	0.13	0.00	-0.69	-0.19
		40-49 ปี	-0.197	0.11	0.07	-0.41	0.01
		50-59 ปี	-0.033	0.12	0.79	-0.27	0.21
		60 ปีขึ้นไป	0.072	0.13	0.57	-0.17	0.32
	อายุ 40-49 ปี	20-29 ปี	-.244*	0.12	0.04	-0.48	0.00
		30-39 ปี	0.197	0.11	0.07	-0.01	0.41
		50-59 ปี	0.164	0.12	0.16	-0.06	0.39
		60 ปีขึ้นไป	.268*	0.12	0.03	0.03	0.50
	อายุ 50-59 ปี	20-29 ปี	-.408*	0.13	0.00	-0.67	-0.14
		30-39 ปี	0.033	0.12	0.79	-0.21	0.27
		40-49 ปี	-0.164	0.12	0.16	-0.39	0.06
		60 ปีขึ้นไป	0.105	0.13	0.43	-0.16	0.37
	60 ปีขึ้นไป	20-29 ปี	-.512*	0.14	0.00	-0.78	-0.24
		30-39 ปี	-0.072	0.13	0.57	-0.32	0.17
		40-49 ปี	-.268*	0.12	0.03	-0.50	-0.03
		50-59 ปี	-0.105	0.13	0.43	-0.37	0.16

\* ระดับนัยสำคัญ &lt; 0.05



ตารางที่ 4.18 (ต่อ)

Dependent Variable	(I) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	(J) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
7. ด้านโครงการซ่อมแซมระบบประปาหมู่บ้าน และพัฒนาแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค	อายุ 20-29 ปี	30-39 ปี	.351*	0.13	0.01	0.09	0.61
		40-49 ปี	0.056	0.13	0.66	-0.20	0.31
		50-59 ปี	0.229	0.14	0.11	-0.05	0.51
		60 ปีขึ้นไป	.455*	0.15	0.00	0.17	0.74
	อายุ 30-39 ปี	20-29 ปี	-.351*	0.13	0.01	-0.61	-0.09
		40-49 ปี	-.295*	0.11	0.01	-0.52	-0.07
		50-59 ปี	-0.122	0.13	0.34	-0.37	0.13
		60 ปีขึ้นไป	0.104	0.13	0.43	-0.16	0.37
	อายุ 40-49 ปี	20-29 ปี	-0.056	0.13	0.66	-0.31	0.20
		30-39 ปี	.295*	0.11	0.01	0.07	0.52
		50-59 ปี	0.173	0.12	0.16	-0.07	0.41
		60 ปีขึ้นไป	.399*	0.13	0.00	0.15	0.65
	อายุ 50-59 ปี	20-29 ปี	-0.229	0.14	0.11	-0.51	0.05
		30-39 ปี	0.122	0.13	0.34	-0.13	0.37
		40-49 ปี	-0.173	0.12	0.16	-0.41	0.07
		60 ปีขึ้นไป	0.226	0.14	0.11	-0.05	0.50
	60 ปีขึ้นไป	20-29 ปี	-.455*	0.15	0.00	-0.74	-0.17
		30-39 ปี	-0.104	0.13	0.43	-0.37	0.16
		40-49 ปี	-.399*	0.13	0.00	-0.65	-0.15
		50-59 ปี	-0.226	0.14	0.11	-0.50	0.05

\* ระดับนัยสำคัญ &lt; 0.05

- การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านความพึงพอใจต่อการดำเนินกิจกรรมด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน จำแนกตามอาชีพ

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน จำแนกตามอาชีพ ผลโดยรวมคือ ค่าเฉลี่ยของอาชีพนักเรียน/นักศึกษา เท่ากับ 3.50 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.56 ค่าเฉลี่ยของอาชีพเกษตรกร เท่ากับ 3.00 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.55 ค่าเฉลี่ยของอาชีพลูกจ้างทั่วไป เท่ากับ 3.23 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.59 ค่าเฉลี่ยของอาชีพค้าขาย เท่ากับ 3.30 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.51 ค่าเฉลี่ยของอาชีพรับราชการ เท่ากับ 3.48 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.51 ค่าเฉลี่ยของอาชีพพนักงานบริษัท เท่ากับ 3.44 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.28 ค่าเฉลี่ยของอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ เท่ากับ 3.35 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0 ค่าเฉลี่ยของอาชีพอื่นๆ เท่ากับ 2.74 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.26 ดังแสดงในตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของงานกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	นักเรียน / นักศึกษา		เกษตรกร		ลูกจ้างทั่วไป		ค้าขาย		รับราชการ		พนักงานบริษัท		พนักงานรัฐวิสาหกิจ		อื่นๆ	
	( $\bar{X}$ )	(SD)	( $\bar{X}$ )	(SD)	( $\bar{X}$ )	(SD)	( $\bar{X}$ )	(SD)	( $\bar{X}$ )	(SD)	( $\bar{X}$ )	(SD)	( $\bar{X}$ )	(SD)	( $\bar{X}$ )	(SD)
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของงานกองช่าง	3.78	0.51	3.45	0.63	3.52	0.58	3.59	0.56	3.81	0.25	3.95	0.25	4.00	-	3.40	0.34
2. โครงการก่อสร้างถนน	3.53	0.48	3.07	0.59	3.30	0.52	3.44	0.66	3.64	0.27	3.70	0.43	3.86	-	2.97	0.19
3. โครงการปรับปรุงซ่อมแซมถนน	3.43	0.47	2.95	0.64	3.29	0.62	3.41	0.57	3.42	0.52	3.67	0.43	3.67	-	2.62	0.37
4. โครงการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะ	3.40	0.60	2.93	0.74	3.01	0.76	3.09	0.76	3.25	0.87	2.50	0.81	2.00	-	2.55	0.39
5. การดูแลซ่อมแซมปรับปรุงระบบไฟฟ้าสาธารณะ	3.50	0.73	2.91	0.65	3.26	0.68	3.30	0.59	3.62	0.66	3.43	0.42	2.75	-	2.35	0.21
6. โครงการก่อสร้างระบบประปาหมู่บ้าน	3.57	0.85	2.88	0.73	3.20	0.77	3.20	0.59	3.58	1.07	3.09	0.70	3.67	-	2.70	0.40
7. โครงการซ่อมแซมระบบประปาหมู่บ้าน และการพัฒนาแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค	3.25	0.64	2.80	0.81	3.03	0.79	3.10	0.80	3.06	0.83	3.75	0.35	3.50	-	2.62	0.70
เฉลี่ย	3.50	0.56	3.00	0.55	3.23	0.59	3.30	0.51	3.48	0.51	3.44	0.28	3.35	-	2.74	0.26

จากนั้นจึงได้ดำเนินการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (F-test) พบว่า อาชีพมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชน ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $P < 0.05$ ) และด้านโครงการก่อสร้างถนน ด้านโครงการปรับปรุงซ่อมแซมถนน ด้านโครงการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะ ด้านการดูแลซ่อมแซมปรับปรุงระบบไฟฟ้าสาธารณะ ด้านโครงการก่อสร้างระบบประปาหมู่บ้าน ด้านโครงการซ่อมแซมระบบประปาหมู่บ้าน และการพัฒนาแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภค มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ( $P < 0.01$ ) ดังแสดงในตารางที่ 4.20

ตารางที่ 4.20 วิเคราะห์การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา	ระหว่างกลุ่ม	6.58	7.00	0.94	2.74	0.01*
	ภายในกลุ่ม	129.59	377.00	0.34		
	รวม	136.18	384.00			
2. โครงการก่อสร้างถนน	ระหว่างกลุ่ม	14.93	7.00	2.13	6.71	0.00**
	ภายในกลุ่ม	119.89	377.00	0.32		
	รวม	134.82	384.00			
3. โครงการปรับปรุงซ่อมแซมถนน	ระหว่างกลุ่ม	21.29	7.00	3.04	8.28	0.00**
	ภายในกลุ่ม	138.48	377.00	0.37		
	รวม	159.77	384.00			
4. โครงการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะ	ระหว่างกลุ่ม	12.87	7.00	1.84	3.46	0.00**
	ภายในกลุ่ม	200.43	377.00	0.53		
	รวม	213.30	384.00			
5. การดูแลซ่อมแซมปรับปรุงระบบไฟฟ้าสาธารณะ	ระหว่างกลุ่ม	24.38	7.00	3.48	8.36	0.00**
	ภายในกลุ่ม	157.09	377.00	0.42		
	รวม	181.47	384.00			

ตารางที่ 4.20 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	แหล่งของ ความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	P
6. โครงการก่อสร้างระบบประปา หมู่บ้าน	ระหว่างกลุ่ม	20.84	7.00	2.98	5.56	0.00**
	ภายในกลุ่ม	202.02	377.00	0.54		
	รวม	222.86	384.00			
7. โครงการซ่อมแซมระบบประปา หมู่บ้าน และการพัฒนาแหล่งน้ำ เพื่อการอุปโภค บริโภค	ระหว่างกลุ่ม	17.87	7.00	2.55	4.18	0.00**
	ภายในกลุ่ม	230.50	377.00	0.61		
	รวม	248.38	384.00			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	13.42	7.00	1.92	6.47	0.00**
	ภายในกลุ่ม	111.83	377.00	0.30		
	รวม	125.25	384.00			

\* ระดับนัยสำคัญ < 0.05    \*\* ระดับนัยสำคัญ < 0.01

เมื่อพบว่าอาชีพมีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านความพึงพอใจต่อการดำเนินกิจกรรมด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ของงานกองช่าง ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงทำการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference) ผลทดสอบพบว่า อาชีพที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกันใน ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของงานกองช่าง

ระหว่าง อาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันกับอาชีพเกษตรกร ( $p = 0.00 < 0.05$ )

ระหว่าง อาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันกับอาชีพลูกจ้าง ( $p = 0.03 < 0.05$ )

ระหว่าง อาชีพเกษตรกร มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันกับอาชีพ พนง.บริษัท ( $p = 0.00 < 0.05$ )

ระหว่าง อาชีพลูกจ้าง มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันกับอาชีพ พนง.บริษัท ( $p = 0.02 < 0.05$ )

ระหว่าง อาชีพ พนง.บริษัท มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันกับอาชีพ อื่นๆ ( $p = 0.03 < 0.05$ )

อาชีพที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกันใน ด้านโครงการก่อสร้างถนน

ระหว่าง อาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันกับอาชีพเกษตรกร ( $p = 0.00 < 0.05$ )

ระหว่าง อาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันกับอาชีพอื่นๆ ( $p = 0.01 < 0.05$ )





ระหว่าง อาชีพค้าขาย มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันกับอาชีพ พนง.บริษัท ( $p = 0.02 < 0.05$ )

ระหว่าง อาชีพ พนง.บริษัท มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันกับอาชีพอื่นๆ ( $p = 0.00 < 0.05$ )

ดังแสดงในตารางที่ 4.21

ตารางที่ 4.21 ผลการวิเคราะห์รายคู่ของสถานภาพต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของงาน  
กองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลสะเตา จำแนกตามอาชีพ

Dependent Variable	(I) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	(J) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลสะเตา	นักเรียน/นักศึกษา	เกษตรกร	.339*	0.11	0.00	0.13	0.55
		ลูกจ้าง	.261*	0.12	0.03	0.02	0.50
		ค้าขาย	0.191	0.14	0.16	-0.07	0.46
		ราชการ	-0.021	0.31	0.95	-0.63	0.59
		พนง.บริษัท	-0.17	0.20	0.39	-0.55	0.22
		อื่นๆ	0.384	0.21	0.07	-0.03	0.80
	เกษตรกร	นักเรียนฯ	-.339*	0.11	0.00	-0.55	-0.13
		ลูกจ้าง	-0.077	0.08	0.34	-0.24	0.08
		ค้าขาย	-0.148	0.10	0.14	-0.34	0.05
		ราชการ	-0.36	0.30	0.22	-0.94	0.22
		พนง.บริษัท	-.508*	0.17	0.00	-0.85	-0.17
		อื่นๆ	0.045	0.19	0.81	-0.33	0.42
	ลูกจ้าง	นักเรียนฯ	-.261*	0.12	0.03	-0.50	-0.02
		เกษตรกร	0.077	0.08	0.34	-0.08	0.24
		ค้าขาย	-0.071	0.12	0.54	-0.30	0.16
		ราชการ	-0.283	0.30	0.35	-0.88	0.31
		พนง.บริษัท	-.431*	0.18	0.02	-0.79	-0.07
		อื่นๆ	0.123	0.20	0.54	-0.27	0.51



ตารางที่ 4.21 (ต่อ)

Dependent Variable	(I) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	(J) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
	ค้ำขาย	นักเรียนฯ	-0.191	0.14	0.16	-0.46	0.07
		เกษตรกร	0.148	0.10	0.14	-0.05	0.34
		ลูกจ้าง	0.071	0.12	0.54	-0.16	0.30
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการฯ	ค้ำขาย	ราชการ	-0.212	0.31	0.49	-0.82	0.39
		พณง.บริษัท	-0.36	0.19	0.06	-0.74	0.02
		อื่นๆ	0.193	0.21	0.35	-0.21	0.60
1. ด้านกระบวนการให้บริการของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบล สะเดา	ราชการ	นักเรียนฯ	0.021	0.31	0.95	-0.59	0.63
		เกษตรกร	0.36	0.30	0.22	-0.22	0.94
		ลูกจ้าง	0.283	0.30	0.35	-0.31	0.88
		ค้ำขาย	0.212	0.31	0.49	-0.39	0.82
		พณง.บริษัท	-0.148	0.34	0.66	-0.81	0.52
		อื่นๆ	0.406	0.35	0.24	-0.28	1.09
	พณง.บริษัท	นักเรียนฯ	0.17	0.20	0.39	-0.22	0.55
		เกษตรกร	.508*	0.17	0.00	0.17	0.85
		ลูกจ้าง	.431*	0.18	0.02	0.07	0.79
		ค้ำขาย	0.36	0.19	0.06	-0.02	0.74
		ราชการ	0.148	0.34	0.66	-0.52	0.81
		อื่นๆ	.554*	0.25	0.03	0.06	1.05
	อื่นๆ	นักเรียนฯ	-0.384	0.21	0.07	-0.80	0.03
		เกษตรกร	-0.045	0.19	0.81	-0.42	0.33
		ลูกจ้าง	-0.123	0.20	0.54	-0.51	0.27
		ค้ำขาย	-0.193	0.21	0.35	-0.60	0.21
		ราชการ	-0.406	0.35	0.24	-1.09	0.28
		พณง.บริษัท	-.554*	0.25	0.03	-1.05	-0.06

ตารางที่ 4.21 (ต่อ)

Dependent Variable	(I) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	(J) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
2. ด้านโครงการก่อสร้างถนน	นักเรียน/นักศึกษา	เกษตรกร	.463*	0.10	0.00	0.26	0.66
		ลูกจ้าง	.234*	0.12	0.05	0.00	0.46
		ค้าขาย	0.095	0.13	0.46	-0.16	0.35
		ราชการ	-0.112	0.30	0.71	-0.70	0.47
		พนง.บริษัท	-0.184	0.19	0.33	-0.55	0.19
		อื่นๆ	.559*	0.20	0.01	0.16	0.96
	เกษตรกร	นักเรียนฯ	-.463*	0.10	0.00	-0.66	-0.26
		ลูกจ้าง	-.228*	0.08	0.00	-0.38	-0.07
		ค้าขาย	-.368*	0.10	0.00	-0.56	-0.18
		ราชการ	-.575*	0.28	0.04	-1.13	-0.02
		พนง.บริษัท	-.647*	0.17	0.00	-0.98	-0.32
		อื่นๆ	0.096	0.18	0.60	-0.26	0.45
	ลูกจ้าง	นักเรียนฯ	-.234*	0.12	0.05	-0.46	0.00
		เกษตรกร	.228*	0.08	0.00	0.07	0.38
		ค้าขาย	-0.139	0.11	0.21	-0.36	0.08
		ราชการ	-0.347	0.29	0.23	-0.92	0.22
		พนง.บริษัท	-.418*	0.18	0.02	-0.76	-0.07
		อื่นๆ	0.325	0.19	0.09	-0.05	0.70

ตารางที่ 4.21 (ต่อ)

Dependent Variable	(I) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	(J) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
2. ด้านโครงการก่อสร้างถนน	ค้าขาย	นักเรียนฯ	-0.095	0.13	0.46	-0.35	0.16
		เกษตรกร	.368*	0.10	0.00	0.18	0.56
		ลูกจ้าง	0.139	0.11	0.21	-0.08	0.36
		ราชการ	-0.207	0.30	0.48	-0.79	0.37
		พจน.บริษัท	-0.279	0.19	0.13	-0.64	0.08
		อื่นๆ	.464*	0.20	0.02	0.07	0.85
	ราชการ	นักเรียนฯ	0.112	0.30	0.71	-0.47	0.70
		เกษตรกร	.575*	0.28	0.04	0.02	1.13
		ลูกจ้าง	0.347	0.29	0.23	-0.22	0.92
		ค้าขาย	0.207	0.30	0.48	-0.37	0.79
		พจน.บริษัท	-0.071	0.33	0.83	-0.71	0.57
		อื่นๆ	.671*	0.33	0.05	0.02	1.33
	พจน. บริษัท	นักเรียนฯ	0.184	0.19	0.33	-0.19	0.55
		เกษตรกร	.647*	0.17	0.00	0.32	0.98
		ลูกจ้าง	.418*	0.18	0.02	0.07	0.76
		ค้าขาย	0.279	0.19	0.13	-0.08	0.64
		ราชการ	0.071	0.33	0.83	-0.57	0.71
		อื่นๆ	.743*	0.24	0.00	0.27	1.22
	อื่นๆ	นักเรียนฯ	-.559*	0.20	0.01	-0.96	-0.16
		เกษตรกร	-0.096	0.18	0.60	-0.45	0.26
		ลูกจ้าง	-0.325	0.19	0.09	-0.70	0.05

ตารางที่ 4.21 (ต่อ)

Dependent Variable	(I) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	(J) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
2. ด้านโครงการก่อสร้างถนน	อื่นๆ	ค้าขาย	-.464*	0.20	0.02	-0.85	-0.07
		ราชการ	-.671*	0.33	0.05	-1.33	-0.02
		พจน.บริษัท	-.743*	0.24	0.00	-1.22	-0.27
3. ด้านปรับปรุงซ่อมแซมถนน	นักเรียน/นักศึกษา	เกษตรกร	.480*	0.11	0.00	0.26	0.70
		ลูกจ้าง	0.139	0.13	0.27	-0.11	0.39
		ค้าขาย	0.027	0.14	0.85	-0.25	0.30
		ราชการ	0.017	0.32	0.96	-0.61	0.64
		พจน.บริษัท	-0.233	0.20	0.25	-0.63	0.16
		อื่นๆ	.817*	0.22	0.00	0.39	1.24
	เกษตรกร	นักเรียนฯ	-.480*	0.11	0.00	-0.70	-0.26
		ลูกจ้าง	-.341*	0.08	0.00	-0.51	-0.18
		ค้าขาย	-.453*	0.10	0.00	-0.66	-0.25
		ราชการ	-0.463	0.31	0.13	-1.06	0.14
		พจน.บริษัท	-.713*	0.18	0.00	-1.07	-0.36
		อื่นๆ	0.337	0.20	0.09	-0.05	0.72
	ลูกจ้าง	นักเรียนฯ	-0.139	0.13	0.27	-0.39	0.11
		เกษตรกร	.341*	0.08	0.00	0.18	0.51
		ค้าขาย	-0.112	0.12	0.35	-0.35	0.12
		ราชการ	-0.123	0.31	0.69	-0.73	0.49
		พจน.บริษัท	-0.373	0.19	0.05	-0.75	0.00
		อื่นๆ	.677*	0.21	0.00	0.27	1.08

ตารางที่ 4.21 (ต่อ)

Dependent Variable	(I) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	(J) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
3. ค้านปรับปรุงซ่อมแซมถนน	ค้ำขาย	นักเรียนฯ	-0.027	0.14	0.85	-0.30	0.25
		เกษตรกร	0.453*	0.10	0.00	0.25	0.66
		ลูกจ้าง	0.112	0.12	0.35	-0.12	0.35
		ราชการ	-0.01	0.32	0.97	-0.63	0.61
		พนง.บริษัท	-0.26	0.20	0.19	-0.65	0.13
		อื่นๆ	0.790*	0.21	0.00	0.37	1.21
	ราชการ	นักเรียนฯ	-0.017	0.32	0.96	-0.64	0.61
		เกษตรกร	0.463	0.31	0.13	-0.14	1.06
		ลูกจ้าง	0.123	0.31	0.69	-0.49	0.73
		ค้ำขาย	0.01	0.32	0.97	-0.61	0.63
		พนง.บริษัท	-0.25	0.35	0.48	-0.94	0.44
		อื่นๆ	.800*	0.36	0.03	0.10	1.50
	พนง. บริษัท	นักเรียนฯ	0.233	0.20	0.25	-0.16	0.63
		เกษตรกร	.713*	0.18	0.00	0.36	1.07
		ลูกจ้าง	0.373	0.19	0.05	0.00	0.75
		ค้ำขาย	0.26	0.20	0.19	-0.13	0.65
		ราชการ	0.25	0.35	0.48	-0.44	0.94
		อื่นๆ	1.050*	0.26	0.00	0.54	1.56

ตารางที่ 4.21 (ต่อ)

Dependent Variable	(I) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	(J) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
3. ด้านปรับปรุงซ่อมแซมถนน	อื่นๆ	นักเรียนฯ	-.817*	0.22	0.00	-1.24	-0.39
		เกษตรกร	-0.337	0.20	0.09	-0.72	0.05
		ลูกจ้าง	-.677*	0.21	0.00	-1.08	-0.27
		ค้าขาย	-.790*	0.21	0.00	-1.21	-0.37
		ราชการ	-.800*	0.36	0.03	-1.50	-0.10
		พจนง. บริษัท	-1.050*	0.26	0.00	-1.56	-0.54
4. ด้านโครงการติดตั้งระบบไฟฟ้าสาธารณะ	นักเรียน/นักศึกษา	เกษตรกร	.471*	0.13	0.00	0.21	0.73
		ลูกจ้าง	.393*	0.15	0.01	0.09	0.69
		ค้าขาย	0.315	0.17	0.06	-0.02	0.64
		ราชการ	0.15	0.39	0.70	-0.61	0.91
		พจนง.บริษัท	.942*	0.24	0.00	0.46	1.42
		อื่นๆ	.850*	0.26	0.00	0.34	1.36
	เกษตรกร	นักเรียนฯ	-.471*	0.13	0.00	-0.73	-0.21
		ลูกจ้าง	-0.078	0.10	0.44	-0.28	0.12
		ค้าขาย	-0.156	0.12	0.21	-0.40	0.09
		ราชการ	-0.321	0.37	0.38	-1.04	0.40
		พจนง.บริษัท	.471*	0.22	0.03	0.05	0.90
		อื่นๆ	0.379	0.24	0.11	-0.08	0.84
	ลูกจ้าง	นักเรียนฯ	-.393*	0.15	0.01	-0.69	-0.09
		เกษตรกร	0.078	0.10	0.44	-0.12	0.28
		ค้าขาย	-0.078	0.14	0.59	-0.36	0.21

ตารางที่ 4.21 (ต่อ)

Dependent Variable	(I) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	(J) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
4. ด้านโครงการติดตั้งระบบไฟฟ้าสาธารณะ	ลูกจ้าง	ราชการ	-0.243	0.38	0.52	-0.98	0.49
		พจนง.บริษัท	.549*	0.23	0.02	0.10	1.00
		อื่นๆ	0.457	0.25	0.07	-0.03	0.94
	ค้าขาย	นักเรียนฯ	-0.315	0.17	0.06	-0.64	0.02
		เกษตรกร	0.156	0.12	0.21	-0.09	0.40
		ลูกจ้าง	0.078	0.14	0.59	-0.21	0.36
		ราชการ	-0.165	0.38	0.67	-0.92	0.59
		พจนง.บริษัท	.627*	0.24	0.01	0.16	1.10
		อื่นๆ	.535*	0.26	0.04	0.03	1.04
	ราชการ	นักเรียนฯ	-0.15	0.39	0.70	-0.91	0.61
		เกษตรกร	0.321	0.37	0.38	-0.40	1.04
		ลูกจ้าง	0.243	0.38	0.52	-0.49	0.98
		ค้าขาย	0.165	0.38	0.67	-0.59	0.92
		พจนง.บริษัท	0.792	0.42	0.06	-0.04	1.62
		อื่นๆ	0.7	0.43	0.11	-0.15	1.55
	พจนง. บริษัท	นักเรียนฯ	-.942*	0.24	0.00	-1.42	-0.46
		เกษตรกร	-.471*	0.22	0.03	-0.90	-0.05
		ลูกจ้าง	-.549*	0.23	0.02	-1.00	-0.10
		ค้าขาย	-.627*	0.24	0.01	-1.10	-0.16
		ราชการ	-0.792	0.42	0.06	-1.62	0.04
		อื่นๆ	-0.092	0.31	0.77	-0.71	0.52

ตารางที่ 4.21 (ต่อ)

Dependent Variable	(I) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	(J) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
4. ด้านโครงการติดตั้งระบบไฟฟ้าสาธารณะ	อื่นๆ	นักเรียนฯ	-.850*	0.26	0.00	-1.36	-0.34
		เกษตรกร	-0.379	0.24	0.11	-0.84	0.08
		ลูกจ้าง	-0.457	0.25	0.07	-0.94	0.03
		ค้าขาย	-.535*	0.26	0.04	-1.04	-0.03
		ราชการ	-0.7	0.43	0.11	-1.55	0.15
		พจนง. บริษัท	0.092	0.31	0.77	-0.52	0.71
5. ด้านการดูแลซ่อมแซมระบบไฟฟ้าสาธารณะ	นักเรียน/นักศึกษา	เกษตรกร	.587*	0.12	0.00	0.36	0.82
		ลูกจ้าง	0.243	0.13	0.07	-0.02	0.51
		ค้าขาย	0.195	0.15	0.19	-0.10	0.49
		ราชการ	-0.125	0.34	0.71	-0.79	0.54
		พจนง.บริษัท	0.125	0.22	0.56	-0.30	0.55
		อื่นๆ	1.150*	0.23	0.00	0.69	1.61
	เกษตรกร	นักเรียนฯ	-.587*	0.12	0.00	-0.82	-0.36
		ลูกจ้าง	-.345*	0.09	0.00	-0.52	-0.17
		ค้าขาย	-.392*	0.11	0.00	-0.61	-0.18
		ราชการ	-.712*	0.33	0.03	-1.35	-0.07
		พจนง.บริษัท	-.462*	0.19	0.02	-0.84	-0.09
		อื่นๆ	.563*	0.21	0.01	0.15	0.97
	ลูกจ้าง	นักเรียนฯ	-0.243	0.13	0.07	-0.51	0.02
		เกษตรกร	.345*	0.09	0.00	0.17	0.52
		ค้าขาย	-0.048	0.13	0.71	-0.30	0.20



ตารางที่ 4.21 (ต่อ)

Dependent Variable	(I) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	(J) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
5. ด้านการดูแลซ่อมแซมระบบไฟฟ้าสาธารณะ	ลูกจ้าง	ราชการ	-0.368	0.33	0.27	-1.02	0.29
		พจนง.บริษัท	-0.118	0.20	0.56	-0.52	0.28
		อื่นๆ	.907*	0.22	0.00	0.48	1.34
	ค้าขาย	นักเรียนฯ	-0.195	0.15	0.19	-0.49	0.10
		เกษตรกร	.392*	0.11	0.00	0.18	0.61
		ลูกจ้าง	0.048	0.13	0.71	-0.20	0.30
		ราชการ	-0.32	0.34	0.34	-0.98	0.34
		พจนง.บริษัท	-0.07	0.21	0.74	-0.49	0.35
		อื่นๆ	.955*	0.23	0.00	0.51	1.40
	ราชการ	นักเรียนฯ	0.125	0.34	0.71	-0.54	0.79
		เกษตรกร	.712*	0.33	0.03	0.07	1.35
		ลูกจ้าง	0.368	0.33	0.27	-0.29	1.02
		ค้าขาย	0.32	0.34	0.34	-0.34	0.98
		พจนง.บริษัท	0.25	0.37	0.50	-0.48	0.98
		อื่นๆ	1.275*	0.38	0.00	0.52	2.03
	พจนง. บริษัท	นักเรียนฯ	-0.125	0.22	0.56	-0.55	0.30
		เกษตรกร	.462*	0.19	0.02	0.09	0.84
		ลูกจ้าง	0.118	0.20	0.56	-0.28	0.52
		ค้าขาย	0.07	0.21	0.74	-0.35	0.49
		ราชการ	-0.25	0.37	0.50	-0.98	0.48
		อื่นๆ	1.025*	0.28	0.00	0.48	1.57

ตารางที่ 4.21 (ต่อ)

Dependent Variable	(I) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	(J) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
5. ด้านการดูแลซ่อมแซมระบบไฟฟ้าสาธารณะ	อื่นๆ	นักเรียนฯ	-1.150*	0.23	0.00	-1.61	-0.69
		เกษตรกร	-.563*	0.21	0.01	-0.97	-0.15
		ลูกจ้าง	-.907*	0.22	0.00	-1.34	-0.48
		ค้าขาย	-.955*	0.23	0.00	-1.40	-0.51
		ราชการ	-1.275*	0.38	0.00	-2.03	-0.52
		พจนง. บริษัท	-1.025*	0.28	0.00	-1.57	-0.48
6. ด้านโครงการก่อสร้างระบบประปาหมู่บ้าน	นักเรียน/นักศึกษา	เกษตรกร	.689*	0.13	0.00	0.43	0.95
		ลูกจ้าง	.370*	0.15	0.02	0.07	0.67
		ค้าขาย	.368*	0.17	0.03	0.04	0.70
		ราชการ	-0.012	0.39	0.98	-0.77	0.75
		พจนง.บริษัท	0.433	0.25	0.08	-0.05	0.91
		อื่นๆ	.871*	0.26	0.00	0.36	1.39
	เกษตรกร	นักเรียนฯ	-.689*	0.13	0.00	-0.95	-0.43
		ลูกจ้าง	-.319*	0.10	0.00	-0.52	-0.12
		ค้าขาย	-.321*	0.13	0.01	-0.57	-0.08
		ราชการ	-0.701	0.37	0.06	-1.43	0.02
		พจนง.บริษัท	-0.257	0.22	0.24	-0.68	0.17
		อื่นๆ	0.182	0.24	0.44	-0.28	0.65

ตารางที่ 4.21 (ต่อ)

Dependent Variable	(I) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	(J) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
6. ด้านโครงการก่อสร้างระบบประปาหมู่บ้าน	ลูกจ้าง	นักเรียนฯ	-.370*	0.15	0.02	-0.67	-0.07
		เกษตรกร	.319*	0.10	0.00	0.12	0.52
		ค้าขาย	-0.002	0.15	0.99	-0.29	0.28
		ราชการ	-0.382	0.38	0.31	-1.12	0.36
		พนง.บริษัท	0.062	0.23	0.79	-0.39	0.51
		อื่นๆ	.501*	0.25	0.04	0.01	0.99
	ค้าขาย	นักเรียนฯ	-.368*	0.17	0.03	-0.70	-0.04
		เกษตรกร	.321*	0.13	0.01	0.08	0.57
		ลูกจ้าง	0.002	0.15	0.99	-0.28	0.29
		ราชการ	-0.38	0.38	0.32	-1.13	0.37
		พนง.บริษัท	0.064	0.24	0.79	-0.41	0.54
		อื่นๆ	0.503	0.26	0.05	0.00	1.01
	ราชการ	นักเรียนฯ	0.012	0.39	0.98	-0.75	0.77
		เกษตรกร	0.701	0.37	0.06	-0.02	1.43
		ลูกจ้าง	0.382	0.38	0.31	-0.36	1.12
		ค้าขาย	0.38	0.38	0.32	-0.37	1.13
		พนง.บริษัท	0.444	0.42	0.29	-0.39	1.27
		อื่นๆ	.883*	0.43	0.04	0.03	1.73

ตารางที่ 4.21 (ต่อ)

Dependent Variable	(I) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	(J) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
6. ด้านโครงการก่อสร้างระบบประปาหมู่บ้าน	พณง.บริษัท	นักเรียนฯ	-0.433	0.25	0.08	-0.91	0.05
		เกษตรกร	0.257	0.22	0.24	-0.17	0.68
		ลูกจ้าง	-0.062	0.23	0.79	-0.51	0.39
		ค้าขาย	-0.064	0.24	0.79	-0.54	0.41
		ราชการ	-0.444	0.42	0.29	-1.27	0.39
		อื่นๆ	0.439	0.31	0.16	-0.18	1.05
	อื่นๆ	นักเรียนฯ	-0.871*	0.26	0.00	-1.39	-0.36
		เกษตรกร	-0.182	0.24	0.44	-0.65	0.28
		ลูกจ้าง	-0.501*	0.25	0.04	-0.99	-0.01
		ค้าขาย	-0.503	0.26	0.05	-1.01	0.00
		ราชการ	-0.883*	0.43	0.04	-1.73	-0.03
		พณง.บริษัท	-0.439	0.31	0.16	-1.05	0.18
7. ด้านโครงการซ่อมแซมระบบประปาหมู่บ้านและพัฒนาแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภค	นักเรียน/นักศึกษา	เกษตรกร	.451*	0.14	0.00	0.17	0.73
		ลูกจ้าง	0.221	0.16	0.18	-0.10	0.54
		ค้าขาย	0.146	0.18	0.42	-0.21	0.50
		ราชการ	0.188	0.41	0.65	-0.62	1.00
		พณง.บริษัท	-0.479	0.26	0.07	-0.99	0.03
		อื่นๆ	.625*	0.28	0.03	0.07	1.18
	เกษตรกร	นักเรียนฯ	-0.451*	0.14	0.00	-0.73	-0.17
		ลูกจ้าง	-0.231*	0.11	0.03	-0.44	-0.02
		ค้าขาย	-0.305*	0.13	0.02	-0.57	-0.04

ตารางที่ 4.21 (ต่อ)

Dependent Variable	(I) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	(J) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
7. ด้านโครงการซ่อมแซมระบบประปาหมู่บ้านและพัฒนาแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภค	เกษตรกร	ราชการ	-0.264	0.39	0.50	-1.04	0.51
		พจนง.บริษัท	-.930*	0.23	0.00	-1.39	-0.47
		อื่นๆ	0.174	0.25	0.49	-0.32	0.67
	ลูกจ้าง	นักเรียนฯ	-0.221	0.16	0.18	-0.54	0.10
		เกษตรกร	.231*	0.11	0.03	0.02	0.44
		ค้าขาย	-0.074	0.15	0.63	-0.38	0.23
		ราชการ	-0.033	0.40	0.93	-0.82	0.76
		พจนง.บริษัท	-.700*	0.25	0.00	-1.18	-0.22
		อื่นๆ	0.404	0.27	0.13	-0.12	0.92
	ค้าขาย	นักเรียนฯ	-0.146	0.18	0.42	-0.50	0.21
		เกษตรกร	.305*	0.13	0.02	0.04	0.57
		ลูกจ้าง	0.074	0.15	0.63	-0.23	0.38
		ราชการ	0.041	0.41	0.92	-0.76	0.85
		พจนง.บริษัท	-.626*	0.26	0.02	-1.13	-0.12
		อื่นๆ	0.479	0.28	0.08	-0.06	1.02
	ราชการ	นักเรียนฯ	-0.188	0.41	0.65	-1.00	0.62
		เกษตรกร	0.264	0.39	0.50	-0.51	1.04
		ลูกจ้าง	0.033	0.40	0.93	-0.76	0.82
		ค้าขาย	-0.041	0.41	0.92	-0.85	0.76
		พจนง.บริษัท	-0.667	0.45	0.14	-1.55	0.22
		อื่นๆ	0.438	0.46	0.34	-0.47	1.35

ตารางที่ 4.21 (ต่อ)

Dependent Variable	(I) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	(J) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
7. ด้านโครงการซ่อมแซมระบบประปาหมู่บ้าน และพัฒนาแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค	พจนง. บริษัท	นักเรียนฯ	0.479	0.26	0.07	-0.03	0.99
		เกษตรกร	.930*	0.23	0.00	0.47	1.39
		ลูกจ้าง	.700*	0.25	0.00	0.22	1.18
		ค้าขาย	.626*	0.26	0.02	0.12	1.13
		ราชการ	0.667	0.45	0.14	-0.22	1.55
		อื่นๆ	1.104*	0.33	0.00	0.45	1.76
	อื่นๆ	นักเรียนฯ	-.625*	0.28	0.03	-1.18	-0.07
		เกษตรกร	-0.174	0.25	0.49	-0.67	0.32
		ลูกจ้าง	-0.404	0.27	0.13	-0.92	0.12
		ค้าขาย	-0.479	0.28	0.08	-1.02	0.06
		ราชการ	-0.438	0.46	0.34	-1.35	0.47
		พจนง. บริษัท	-1.104*	0.33	0.00	-1.76	-0.45

\* ระดับนัยสำคัญ &lt; 0.05

- การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านความพึงพอใจต่อการดำเนินกิจกรรมด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน จำแนกตามระดับการศึกษา

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน จำแนกตามระดับการศึกษา ผลโดยรวมคือ ค่าเฉลี่ยของการศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า เท่ากับ 3.02 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.52 ค่าเฉลี่ยของการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น เท่ากับ 3.17 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.50 ค่าเฉลี่ยของการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. เท่ากับ 3.17 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.71 ค่าเฉลี่ยของการศึกษาระดับอนุปริญญา ปวส./ปวท. เท่ากับ 3.14 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.43 ค่าเฉลี่ยของการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า เท่ากับ 4.04 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.51 ค่าเฉลี่ยของการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี เท่ากับ 3.51 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.29 ดังแสดงในตารางที่ 4.22

ตารางที่ 4.22 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้าน โครงสร้างพื้นฐานของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	ประถมศึกษา หรือต่ำกว่า		มัธยมศึกษา ตอนต้น		มัธยมศึกษาตอน ปลาย/ปวช.		อนุปริญญา ปวส./ปวท.		ปริญญาตรีหรือ เทียบเท่า		สูงกว่า ปริญญาตรี	
	( $\bar{X}$ )	(SD)	( $\bar{X}$ )	(SD)	( $\bar{X}$ )	(SD)	( $\bar{X}$ )	(SD)	( $\bar{X}$ )	(SD)	( $\bar{X}$ )	(SD)
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนให้บริการของงาน กองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา	3.42	0.57	3.59	0.60	3.62	0.67	3.47	0.46	4.14	0.45	3.78	0.24
2. โครงการก่อสร้างถนน	3.12	0.54	3.25	0.58	3.15	0.69	3.38	0.46	4.02	0.44	3.86	0.00
3. โครงการปรับปรุงซ่อมแซมถนน	3.02	0.58	3.13	0.56	3.15	0.88	3.27	0.62	3.94	0.47	3.67	0.14
4. โครงการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะ	2.92	0.71	3.07	0.63	2.94	0.88	2.64	0.59	4.00	0.89	3.19	0.85
5. การดูแลซ่อมแซมปรับปรุงระบบไฟฟ้า สาธารณะ	2.99	0.58	3.07	0.69	3.12	0.81	3.03	0.62	4.23	0.72	3.12	0.78
6. โครงการก่อสร้างระบบประปาหมู่บ้าน	2.91	0.73	3.00	0.66	3.23	0.83	3.07	0.60	4.26	0.66	3.67	0.82
7. โครงการซ่อมแซมระบบประปาหมู่บ้าน และ การพัฒนาแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภค	2.76	0.84	3.09	0.63	2.99	0.86	3.09	0.72	3.73	0.60	3.31	0.63
รวม	3.02	0.52	3.17	0.50	3.17	0.71	3.14	0.43	4.04	0.51	3.51	0.29

จากนั้นจึงได้ดำเนินการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (F-test) พบว่า ระดับการศึกษา มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชน ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบล ด้านโครงการก่อสร้างถนน ด้านโครงการปรับปรุงซ่อมแซมถนน ด้านโครงการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะ ด้านการดูแลซ่อมแซมปรับปรุงระบบไฟฟ้าสาธารณะ ด้านโครงการก่อสร้างระบบประปาหมู่บ้าน ด้านโครงการซ่อมแซมระบบประปาหมู่บ้าน และการพัฒนาแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภค มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ( $P < 0.01$ ) ดังแสดงในตารางที่ 4.23

ตารางที่ 4.23 วิเคราะห์การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา	ระหว่างกลุ่ม	8.15	5.00	1.63	4.83	0.00**
	ภายในกลุ่ม	128.02	379.00	0.34		
	รวม	136.18	384.00			
2. โครงการก่อสร้างถนน	ระหว่างกลุ่ม	12.93	5.00	2.59	8.04	0.00**
	ภายในกลุ่ม	121.89	379.00	0.32		
	รวม	134.82	384.00			
3. โครงการปรับปรุงซ่อมแซมถนน	ระหว่างกลุ่ม	12.26	5.00	2.45	6.30	0.00**
	ภายในกลุ่ม	147.51	379.00	0.39		
	รวม	159.77	384.00			
4. โครงการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะ	ระหว่างกลุ่ม	18.33	5.00	3.67	7.13	0.00**
	ภายในกลุ่ม	194.97	379.00	0.51		
	รวม	213.30	384.00			
5. การดูแลซ่อมแซมปรับปรุงระบบไฟฟ้าสาธารณะ	ระหว่างกลุ่ม	18.75	5.00	3.75	8.73	0.00**
	ภายในกลุ่ม	162.72	379.00	0.43		
	รวม	181.47	384.00			



ตารางที่ 4.23 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	แหล่งของ ความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	P
6. โครงการก่อสร้างระบบประปา หมู่บ้าน	ระหว่าง กลุ่ม	26.13	5.00	5.23	10.07	0.00**
	ภายใน กลุ่ม	196.72	379.00	0.52		
	รวม	222.86	384.00			
7. โครงการซ่อมแซมระบบประปา หมู่บ้าน และการพัฒนาแหล่งน้ำ เพื่อการอุปโภค บริโภค	ระหว่าง กลุ่ม	17.68	5.00	3.54	5.81	0.00**
	ภายใน กลุ่ม	230.69	379.00	0.61		
	รวม	248.38	384.00			
รวม	ระหว่าง กลุ่ม	13.94	5.00	2.79	9.49	0.00**
	ภายใน กลุ่ม	111.31	379.00	0.29		
	รวม	125.25	384.00			

\* ระดับนัยสำคัญ < 0.05    \*\* ระดับนัยสำคัญ < 0.01

เมื่อพบว่าการศึกษาที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านความพึงพอใจต่อการดำเนินกิจกรรมด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ของงานกองช่าง ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงทำการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference) ผลทดสอบพบว่า การศึกษาที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกันใน ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการฯ ระหว่าง ประถมศึกษาฯ มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันกับมัธยมศึกษาตอนต้นฯ ( $p = 0.02 < 0.05$ ) ระหว่าง ประถมศึกษาฯ มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันกับมัธยมศึกษาตอนปลายฯ ( $p = 0.03 < 0.05$ ) ระหว่าง ประถมศึกษาฯ มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันกับปริญญาตรี ( $p = 0.00 < 0.05$ ) ระหว่าง มัธยมศึกษาตอนต้นฯ มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันกับปริญญาตรี ( $p = 0.00 < 0.05$ ) ระหว่าง มัธยมศึกษาตอนปลายฯ มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันกับปริญญาตรี ( $p = 0.00 < 0.05$ )



ระหว่าง ปริญญาตรี ฯ มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันกับสูงกว่าปริญญาตรี ( $p = 0.00 < 0.05$ )  
การศึกษาที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกันใน ด้านโครงการก่อสร้างระบบประปา  
หมู่บ้าน

ระหว่าง ประถมศึกษาฯ มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันกับ ม.ปลายฯ ( $p = 0.00 < 0.05$ )

ระหว่าง ประถมศึกษาฯ มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันกับปริญญาตรี ( $p = 0.00 < 0.05$ )

ระหว่าง ประถมศึกษาฯ มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันกับสูงกว่าปริญญาตรี ( $p = 0.04 < 0.05$ )

ระหว่าง มัธยมศึกษาตอนต้นฯ มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันกับปริญญาตรี ( $p = 0.00 < 0.05$ )

ระหว่าง มัธยมศึกษาตอนปลายฯ มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันกับปริญญาตรี ( $p = 0.00 < 0.05$ )

ระหว่าง อนุปริญญา มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันกับปริญญาตรี ( $p = 0.00 < 0.05$ )

การศึกษาที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกันใน ด้านโครงการซ่อมแซมระบบประปา ฯ

ระหว่าง ประถมศึกษาฯ มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันกับ ม.ต้น ฯ ( $p = 0.00 < 0.05$ )

ระหว่าง ประถมศึกษาฯ มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันกับอนุปริญญา ( $p = 0.04 < 0.05$ )

ระหว่าง ประถมศึกษาฯ มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันกับปริญญาตรี ( $p = 0.00 < 0.05$ )

ระหว่าง มัธยมศึกษาตอนต้นฯ มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันกับปริญญาตรี ( $p = 0.01 < 0.05$ )

ระหว่าง มัธยมศึกษาตอนปลายฯ มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันกับปริญญาตรี ( $p = 0.00 < 0.05$ )

ระหว่าง อนุปริญญา มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันกับปริญญาตรี ( $p = 0.02 < 0.05$ )

ดังแสดงในตารางที่ 24

ตารางที่ 4.24 ผลการวิเคราะห์รายคู่ของสถานภาพต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของงาน  
กองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา จำแนกตามการศึกษา

Dependent Variable	(I) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	(J) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของงานกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา	ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	ม.ต้น	-.170*	0.07	0.02	-0.31	-0.03
		ม.ปลาย/ปวช.	-.198*	0.09	0.03	-0.37	-0.02
		อนุปริญญา	-0.052	0.12	0.66	-0.29	0.18
		ป.ตรี	-.716*	0.17	0.00	-1.04	-0.39
		สูงกว่า ป.ตรี	-0.357	0.29	0.23	-0.93	0.22
	มัธยมศึกษาตอนต้น	ประถมศึกษา	.170*	0.07	0.02	0.03	0.31
		ม.ปลาย/ปวช.	-0.028	0.10	0.77	-0.22	0.16
		อนุปริญญา	0.118	0.13	0.35	-0.13	0.37
		ป.ตรี	-.546*	0.17	0.00	-0.88	-0.21
		สูงกว่า ป.ตรี	-0.187	0.30	0.53	-0.77	0.40
	มัธยมศึกษาตอนปลาย	ประถมศึกษา	.198*	0.09	0.03	0.02	0.37
		ม.ต้น	0.028	0.10	0.77	-0.16	0.22
		อนุปริญญา	0.146	0.14	0.29	-0.12	0.41
		ป.ตรี	-.518*	0.18	0.00	-0.87	-0.17
		สูงกว่า ป.ตรี	-0.159	0.30	0.60	-0.75	0.43

ตารางที่ 4.24 (ต่อ)

Dependent Variable	(I) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	(J) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของงานกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา	อนุปริญญา	ประถมศึกษา	0.052	0.12	0.66	-0.18	0.29
		ม.ต้น	-0.118	0.13	0.35	-0.37	0.13
		ม.ปลาย	-0.146	0.14	0.29	-0.41	0.12
		ป.ตรี	-.664*	0.20	0.00	-1.05	-0.28
		สูงกว่า ป.ตรี	-0.305	0.31	0.33	-0.92	0.31
	ปริญญาตรีหรือเท่าเทียบ	ประถมศึกษา	.716*	0.17	0.00	0.39	1.04
		ม.ต้น	.546*	0.17	0.00	0.21	0.88
		ม.ปลาย	.518*	0.18	0.00	0.17	0.87
		อนุปริญญา	.664*	0.20	0.00	0.28	1.05
		สูงกว่า ป.ตรี	0.359	0.33	0.28	-0.29	1.01
	สูงกว่า ป.ตรี	ประถมศึกษา	0.357	0.29	0.23	-0.22	0.93
		ม.ต้น	0.187	0.30	0.53	-0.40	0.77
		ม.ปลาย	0.159	0.30	0.60	-0.43	0.75
		อนุปริญญา	0.305	0.31	0.33	-0.31	0.92
		ป.ตรี	-0.359	0.33	0.28	-1.01	0.29
2. ด้านโครงการก่อสร้างถนน	ประถมศึกษาก่อนหรือต่ำกว่า	ม.ต้น	-0.134	0.07	0.06	-0.27	0.01
		ม.ปลาย/ปวช.	-0.035	0.09	0.68	-0.21	0.13
		อนุปริญญา	-.258*	0.12	0.03	-0.49	-0.03
		ป.ตรี	-.904*	0.16	0.00	-1.22	-0.58
		สูงกว่า ป.ตรี	-.739*	0.29	0.01	-1.30	-0.18

ตารางที่ 4.24 (ต่อ)

Dependent Variable	(I) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	(J) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
2. ด้านโครงการก่อสร้างถนน	มัธยมศึกษาตอนต้น	ประถมศึกษา	0.134	0.07	0.06	0.00	0.27
		ม.ปลาย/ปวช.	0.099	0.10	0.30	-0.09	0.29
		อนุปริญญา	-0.124	0.12	0.32	-0.37	0.12
		ป.ตรี	-.770*	0.17	0.00	-1.10	-0.44
		สูงกว่า ป.ตรี	-.605*	0.29	0.04	-1.17	-0.04
	มัธยมศึกษาตอนปลาย	ประถมศึกษา	0.035	0.09	0.68	-0.13	0.21
		ม.ต้น	-0.099	0.10	0.30	-0.29	0.09
		อนุปริญญา	-0.223	0.13	0.10	-0.48	0.04
		ป.ตรี	-.869*	0.18	0.00	-1.21	-0.53
		สูงกว่า ป.ตรี	-.704*	0.29	0.02	-1.28	-0.13
	อนุปริญญา	ประถมศึกษา	.258*	0.12	0.03	0.03	0.49
		ม.ต้น	0.124	0.12	0.32	-0.12	0.37
		ม.ปลาย	0.223	0.13	0.10	-0.04	0.48
		ป.ตรี	-.646*	0.19	0.00	-1.02	-0.27
		สูงกว่า ป.ตรี	-0.481	0.30	0.11	-1.08	0.12
	ปริญญาตรีหรือเท่าเทียบ	ประถมศึกษา	.904*	0.16	0.00	0.58	1.22
		ม.ต้น	.770*	0.17	0.00	0.44	1.10
		ม.ปลาย	.869*	0.18	0.00	0.53	1.21
		อนุปริญญา	.646*	0.19	0.00	0.27	1.02
		สูงกว่า ป.ตรี	0.165	0.32	0.61	-0.47	0.80

ตารางที่ 4.24 (ต่อ)

Dependent Variable	(I) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	(J) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
2. ด้านโครงการก่อสร้างถนน	สูงกว่า ป.ตรี	ประถมศึกษา	.739*	0.29	0.01	0.18	1.30
		ม.ต้น	.605*	0.29	0.04	0.04	1.17
		ม.ปลาย	.704*	0.29	0.02	0.13	1.28
		อนุปริญญา	0.481	0.30	0.11	-0.12	1.08
		ป.ตรี	-0.165	0.32	0.61	-0.80	0.47
3.ด้านโครงการปรับปรุงซ่อมแซมถนน	ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	ม.ต้น	-0.108	0.08	0.17	-0.26	0.05
		ม.ปลาย/ปวช.	-0.132	0.10	0.17	-0.32	0.06
		อนุปริญญา	-0.242	0.13	0.06	-0.49	0.01
		ป.ตรี	-.913*	0.18	0.00	-1.26	-0.56
		สูงกว่า ป.ตรี	-.644*	0.32	0.04	-1.26	-0.02
	มัธยมศึกษาตอนต้น	ประถมศึกษา	0.108	0.08	0.17	-0.05	0.26
		ม.ปลาย/ปวช.	-0.024	0.11	0.82	-0.23	0.18
		อนุปริญญา	-0.135	0.14	0.32	-0.40	0.13
		ป.ตรี	-.805*	0.18	0.00	-1.17	-0.44
		สูงกว่า ป.ตรี	-0.536	0.32	0.09	-1.16	0.09
	มัธยมศึกษาตอนปลาย	ประถมศึกษา	0.132	0.10	0.17	-0.06	0.32
		ม.ต้น	0.024	0.11	0.82	-0.18	0.23
		อนุปริญญา	-0.111	0.15	0.45	-0.40	0.18
		ป.ตรี	-.781*	0.19	0.00	-1.16	-0.40
		สูงกว่า ป.ตรี	-0.512	0.32	0.11	-1.15	0.12

ตารางที่ 4.24 (ต่อ)

Dependent Variable	(I) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	(J) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
3.ด้าน โครงการปรับปรุงซ่อมแซมถนน	อนุสัญญา	ประถมศึกษา	0.242	0.13	0.06	-0.01	0.49
		ม.ต้น	0.135	0.14	0.32	-0.13	0.40
		ม.ปลาย	0.111	0.15	0.45	-0.18	0.40
		ป.ตรี	-.670*	0.21	0.00	-1.08	-0.26
		สูงกว่า ป.ตรี	-0.401	0.33	0.23	-1.06	0.26
	ปริญญาตรีหรือเท่าเทียบ	ประถมศึกษา	.913*	0.18	0.00	0.56	1.26
		ม.ต้น	.805*	0.18	0.00	0.44	1.17
		ม.ปลาย	.781*	0.19	0.00	0.40	1.16
		อนุสัญญา	.670*	0.21	0.00	0.26	1.08
		สูงกว่า ป.ตรี	0.269	0.36	0.45	-0.43	0.97
	สูงกว่า ป.ตรี	ประถมศึกษา	.644*	0.32	0.04	0.02	1.26
		ม.ต้น	0.536	0.32	0.09	-0.09	1.16
		ม.ปลาย	0.512	0.32	0.11	-0.12	1.15
		อนุสัญญา	0.401	0.33	0.23	-0.26	1.06
		ป.ตรี	-0.269	0.36	0.45	-0.97	0.43
4.ด้าน โครงการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะ	ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	ม.ต้น	-0.147	0.09	0.10	-0.32	0.03
		ม.ปลาย/ปวช.	-0.015	0.11	0.89	-0.23	0.20
		อนุสัญญา	0.284	0.15	0.06	0.00	0.57
		ป.ตรี	-1.077*	0.21	0.00	-1.48	-0.67
		สูงกว่า ป.ตรี	-0.265	0.36	0.47	-0.98	0.45



ตารางที่ 4.24 (ต่อ)

Dependent Variable	(I) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	(J) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
4.ด้าน โครงการ ติดตั้งไฟฟ้า สาธารณะ	มัธยมศึกษา ตอนต้น	ประถมศึกษา	0.147	0.09	0.10	-0.03	0.32
		ม.ปลาย/ปวช.	0.132	0.12	0.27	-0.10	0.37
		อนุปริญญา	.431*	0.16	0.01	0.12	0.74
		ป.ตรี	-.930*	0.21	0.00	-1.35	-0.51
		สูงกว่า ป.ตรี	-0.118	0.37	0.75	-0.84	0.60
	มัธยมศึกษา ตอนปลาย	ประถมศึกษา	0.015	0.11	0.89	-0.20	0.23
		ม.ต้น	-0.132	0.12	0.27	-0.37	0.10
		อนุปริญญา	0.299	0.17	0.08	-0.03	0.63
		ป.ตรี	-1.062*	0.22	0.00	-1.50	-0.63
		สูงกว่า ป.ตรี	-0.25	0.37	0.50	-0.98	0.48
	อนุปริญญา	ประถมศึกษา	-0.284	0.15	0.06	-0.57	0.01
		ม.ต้น	-.431*	0.16	0.01	-0.74	-0.12
		ม.ปลาย	-0.299	0.17	0.08	-0.63	0.03
		ป.ตรี	-1.361*	0.24	0.00	-1.84	-0.89
		สูงกว่า ป.ตรี	-0.549	0.38	0.15	-1.30	0.21
	ปริญญาตรี หรือเท่าเทียบ	ประถมศึกษา	1.077*	0.21	0.00	0.67	1.48
		ม.ต้น	.930*	0.21	0.00	0.51	1.35
		ม.ปลาย	1.062*	0.22	0.00	0.63	1.50
		อนุปริญญา	1.361*	0.24	0.00	0.89	1.84
		สูงกว่า ป.ตรี	.812*	0.41	0.05	0.01	1.62

ตารางที่ 4.24 (ต่อ)

Dependent Variable	(I) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	(J) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
4.ด้านโครงการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะ	สูงกว่าป.ตรี	ประถมศึกษา	0.265	0.36	0.47	-0.45	0.98
		ม.ต้น	0.118	0.37	0.75	-0.60	0.84
		ม.ปลาย	0.25	0.37	0.50	-0.48	0.98
		อนุปริญญา	0.549	0.38	0.15	-0.21	1.30
		ป.ตรี	-.812*	0.41	0.05	-1.62	0.00
5. ด้านการดูแลซ่อมแซมระบบไฟฟ้าสาธารณะ	ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	ม.ต้น	-0.072	0.08	0.38	-0.23	0.09
		ม.ปลาย/ปวช.	-0.121	0.10	0.22	-0.32	0.07
		อนุปริญญา	-0.033	0.14	0.81	-0.30	0.23
		ป.ตรี	-1.236*	0.19	0.00	-1.61	-0.87
		สูงกว่า ป.ตรี	-0.13	0.33	0.69	-0.78	0.52
	มัธยมศึกษาตอนต้น	ประถมศึกษา	0.072	0.08	0.38	-0.09	0.23
		ม.ปลาย/ปวช.	-0.049	0.11	0.66	-0.27	0.17
		อนุปริญญา	0.039	0.14	0.78	-0.24	0.32
		ป.ตรี	-1.164*	0.19	0.00	-1.54	-0.78
		สูงกว่า ป.ตรี	-0.058	0.33	0.86	-0.72	0.60
	มัธยมศึกษาตอนปลาย	ประถมศึกษา	0.121	0.10	0.22	-0.07	0.32
		ม.ต้น	0.049	0.11	0.66	-0.17	0.27
		อนุปริญญา	0.088	0.15	0.57	-0.21	0.39
		ป.ตรี	-1.115*	0.20	0.00	-1.51	-0.72
		สูงกว่า ป.ตรี	-0.009	0.34	0.98	-0.68	0.66

ตารางที่ 4.24 (ต่อ)

Dependent Variable	(I) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	(J) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
5. ด้านการดูแลซ่อมแซมระบบไฟฟ้าสาธารณะ	อนุปริญญา	ประถมศึกษา	0.033	0.14	0.81	-0.23	0.30
		ม.ต้น	-0.039	0.14	0.78	-0.32	0.24
		ม.ปลาย	-0.088	0.15	0.57	-0.39	0.21
		ป.ตรี	-1.203*	0.22	0.00	-1.64	-0.77
		สูงกว่า ป.ตรี	-0.097	0.35	0.78	-0.79	0.59
	ปริญญาตรีหรือเท่าเทียบ	ประถมศึกษา	1.236*	0.19	0.00	0.87	1.61
		ม.ต้น	1.164*	0.19	0.00	0.78	1.54
		ม.ปลาย	1.115*	0.20	0.00	0.72	1.51
		อนุปริญญา	1.203*	0.22	0.00	0.77	1.64
		สูงกว่า ป.ตรี	1.106*	0.38	0.00	0.37	1.84
	สูงกว่า ป.ตรี	ประถมศึกษา	0.13	0.33	0.69	-0.52	0.78
		ม.ต้น	0.058	0.33	0.86	-0.60	0.72
		ม.ปลาย	0.009	0.34	0.98	-0.66	0.68
		อนุปริญญา	0.097	0.35	0.78	-0.59	0.79
		ป.ตรี	-1.106*	0.38	0.00	-1.84	-0.37
6. ด้านโครงการก่อสร้างระบบประปาหมู่บ้าน	ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	ม.ต้น	-0.092	0.09	0.31	-0.27	0.09
		ม.ปลาย/ปวช.	-.321*	0.11	0.00	-0.54	-0.11
		อนุปริญญา	-0.163	0.15	0.27	-0.45	0.13
		ป.ตรี	-1.345*	0.21	0.00	-1.75	-0.94
		สูงกว่า ป.ตรี	-.755*	0.36	0.04	-1.47	-0.04

ตารางที่ 4.24 (ต่อ)

Dependent Variable	(I) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	(J) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
6. ด้าน โครงการ ก่อสร้างระบบ ประปาหมู่บ้าน	มัธยมศึกษา ตอนต้น	ประถมศึกษา	0.092	0.09	0.31	-0.09	0.27
		ม.ปลาย/ปวช.	-0.229	0.12	0.06	-0.47	0.01
		อนุปริญญา	-0.071	0.16	0.65	-0.38	0.24
		ป.ตรี	-1.253*	0.21	0.00	-1.67	-0.83
		สูงกว่า ป.ตรี	-0.663	0.37	0.07	-1.39	0.06
	มัธยมศึกษา ตอนปลาย	ประถมศึกษา	.321*	0.11	0.00	0.11	0.54
		ม.ต้น	0.229	0.12	0.06	0.00	0.47
		อนุปริญญา	0.158	0.17	0.35	-0.17	0.49
		ป.ตรี	-1.024*	0.22	0.00	-1.46	-0.59
		สูงกว่า ป.ตรี	-0.435	0.37	0.25	-1.17	0.30
	อนุปริญญา	ประถมศึกษา	0.163	0.15	0.27	-0.13	0.45
		ม.ต้น	0.071	0.16	0.65	-0.24	0.38
		ม.ปลาย	-0.158	0.17	0.35	-0.49	0.17
		ป.ตรี	-1.182*	0.24	0.00	-1.66	-0.70
		สูงกว่า ป.ตรี	-0.593	0.39	0.13	-1.35	0.17
	ปริญญาตรี หรือเท่าเทียบ	ประถมศึกษา	1.345*	0.21	0.00	0.94	1.75
		ม.ต้น	1.253*	0.21	0.00	0.83	1.67
		ม.ปลาย	1.024*	0.22	0.00	0.59	1.46
		อนุปริญญา	1.182*	0.24	0.00	0.70	1.66
		สูงกว่า ป.ตรี	0.59	0.41	0.15	-0.22	1.40

ตารางที่ 4.24 (ต่อ)

Dependent Variable	(I) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	(J) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
6. ด้านโครงการก่อสร้างระบบประปาหมู่บ้าน	สูงกว่า ป.ตรี	ประถมศึกษา	.755*	0.36	0.04	0.04	1.47
		ม.ต้น	0.663	0.37	0.07	-0.06	1.39
		ม.ปลาย	0.435	0.37	0.25	-0.30	1.17
		อนุปริญญา	0.593	0.39	0.13	-0.17	1.35
		ป.ตรี	-0.59	0.41	0.15	-1.40	0.22
7. ด้านโครงการซ่อมแซมระบบประปาหมู่บ้านฯ	ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	ม.ต้น	-.331*	0.10	0.00	-0.52	-0.14
		ม.ปลาย/ปวช.	-0.229	0.12	0.05	-0.46	0.00
		อนุปริญญา	-.331*	0.16	0.04	-0.65	-0.01
		ป.ตรี	-.969*	0.22	0.00	-1.41	-0.53
		สูงกว่า ป.ตรี	-0.551	0.39	0.16	-1.33	0.22
	มัธยมศึกษาตอนต้น	ประถมศึกษา	.331*	0.10	0.00	0.14	0.52
		ม.ปลาย/ปวช.	0.102	0.13	0.44	-0.16	0.36
		อนุปริญญา	0	0.17	1.00	-0.33	0.33
		ป.ตรี	-.638*	0.23	0.01	-1.09	-0.18
		สูงกว่า ป.ตรี	-0.22	0.40	0.58	-1.00	0.56
	มัธยมศึกษาตอนปลาย	ประถมศึกษา	0.229	0.12	0.05	0.00	0.46
		ม.ต้น	-0.102	0.13	0.44	-0.36	0.16
		อนุปริญญา	-0.102	0.18	0.58	-0.46	0.26
		ป.ตรี	-.740*	0.24	0.00	-1.21	-0.27
		สูงกว่า ป.ตรี	-0.321	0.40	0.43	-1.12	0.47

ตารางที่ 4.24 (ต่อ)

Dependent Variable	(I) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	(J) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
7. ด้านโครงการซ่อมแซมระบบประปาหมู่บ้าน <sup>๓</sup>	อนุปริญญา	ประถมศึกษา	.331*	0.16	0.04	0.01	0.65
		ม.ต้น	0	0.17	1.00	-0.33	0.33
		ม.ปลาย	0.102	0.18	0.58	-0.26	0.46
		ป.ตรี	-.638*	0.26	0.02	-1.16	-0.12
		สูงกว่า ป.ตรี	-0.22	0.42	0.60	-1.04	0.60
	ปริญญาตรีหรือเท่าเทียบ	ประถมศึกษา	.969*	0.22	0.00	0.53	1.41
		ม.ต้น	.638*	0.23	0.01	0.18	1.09
		ม.ปลาย	.740*	0.24	0.00	0.27	1.21
		อนุปริญญา	.638*	0.26	0.02	0.12	1.16
		สูงกว่า ป.ตรี	0.418	0.45	0.35	-0.46	1.30
	สูงกว่าป.ตรี	ประถมศึกษา	0.551	0.39	0.16	-0.22	1.33
		ม.ต้น	0.22	0.40	0.58	-0.56	1.00
		ม.ปลาย	0.321	0.40	0.43	-0.47	1.12
		อนุปริญญา	0.22	0.42	0.60	-0.60	1.04
		ป.ตรี	-0.418	0.45	0.35	-1.30	0.46

\* ระดับนัยสำคัญ &lt; 0.05

4.3.3.5 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านความพึงพอใจต่อการดำเนินกิจกรรมด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน จำแนกตามระดับรายได้

- ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน จำแนกตามระดับรายได้ ผลโดยรวมคือ ค่าเฉลี่ยของรายได้ไม่เกิน 5,000 เท่ากับ 3.03 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.51 ค่าเฉลี่ยของรายได้ 5,001 – 10,000

เท่ากับ 3.34 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.66 ค่าเฉลี่ยของ รายได้ 10,001 – 15,000 เท่ากับ 3.16 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.47 ค่าเฉลี่ยของรายได้ 15,001 - 20,000 เท่ากับ 3.45 ค่าความ เบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.57 ค่าเฉลี่ยของรายได้มากกว่า 20,000 เท่ากับ 3.28 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.78 ค่าเฉลี่ยของไม่มี เท่ากับ 3.07 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.55 ที่ปรากฏตาม ตารางที่ 4.25

ตารางที่ 4.25 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลสะเดาจำแนกตามระดับรายได้

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	รายได้ไม่เกิน 5,000 (บาท)		รายได้ 5,001 – 10,000 (บาท)		รายได้ 10,001 – 15,000 (บาท)		รายได้ 15,001 - 20,000 (บาท)		รายได้ มากกว่า 20,000 (บาท)		ไม่มีรายได้	
	( $\bar{X}$ )	(SD)	( $\bar{X}$ )	(SD)	( $\bar{X}$ )	(SD)	( $\bar{X}$ )	(SD)	( $\bar{X}$ )	(SD)	( $\bar{X}$ )	(SD)
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของงาน กองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา	3.41	0.57	3.68	0.63	3.84	0.61	3.66	0.46	3.44	0.37	3.58	0.58
2. โครงการก่อสร้างถนน	3.10	0.55	3.42	0.61	3.45	0.63	3.08	0.60	3.31	0.87	3.26	0.56
3. โครงการปรับปรุงซ่อมแซมถนน	2.99	0.58	3.35	0.70	3.33	0.60	3.48	0.48	3.19	0.91	3.12	0.71
4. โครงการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะ	2.94	0.63	3.18	0.87	2.26	0.58	3.64	0.59	3.42	1.07	2.92	0.76
5. การดูแลซ่อมแซมปรับปรุงระบบไฟฟ้าสาธารณะ	3.00	0.61	3.23	0.87	3.10	0.48	3.32	0.60	3.38	1.10	2.99	0.61
6. โครงการก่อสร้างระบบประปาหมู่บ้าน	2.92	0.68	3.28	0.82	3.21	0.60	3.64	0.89	3.17	1.15	2.87	0.91
7. โครงการซ่อมแซมระบบประปาหมู่บ้าน และ การพัฒนาแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค	2.82	0.76	3.23	0.88	2.95	0.73	3.36	0.59	3.04	0.84	2.77	0.76
เฉลี่ย	3.03	0.51	3.34	0.66	3.16	0.47	3.45	0.57	3.28	0.78	3.07	0.55



จากนั้นจึงได้ดำเนินการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (F-test) พบว่า รายได้มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชน ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลสะเตา ด้านโครงการก่อสร้างถนน ด้านโครงการปรับปรุงซ่อมแซมถนน ด้านการดูแลซ่อมแซมปรับปรุงระบบไฟฟ้าสาธารณะ ด้านโครงการก่อสร้างระบบประปาหมู่บ้าน ด้านโครงการซ่อมแซมระบบประปาหมู่บ้าน และการพัฒนาแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภค มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ( $P < 0.01$ ) และด้านการดูแลซ่อมแซมปรับปรุงระบบไฟฟ้าสาธารณะ ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $P < 0.05$ ) ดังแสดงในตารางที่ 4.26

ตารางที่ 4.26 วิเคราะห์การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลสะเตา จำแนกตามระดับรายได้

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลสะเตา	ระหว่างกลุ่ม	7.56	5.00	1.51	4.45	0.00**
	ภายในกลุ่ม	128.62	379.00	0.34		
	รวม	136.18	384.00			
2. โครงการก่อสร้างถนน	ระหว่างกลุ่ม	8.75	5.00	1.75	5.26	0.00**
	ภายในกลุ่ม	126.08	379.00	0.33		
	รวม	134.82	384.00			
3. โครงการปรับปรุงซ่อมแซมถนน	ระหว่างกลุ่ม	11.39	5.00	2.28	5.82	0.00**
	ภายในกลุ่ม	148.38	379.00	0.39		
	รวม	159.77	384.00			
4. โครงการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะ	ระหว่างกลุ่ม	22.39	5.00	4.48	8.89	0.00**
	ภายในกลุ่ม	190.91	379.00	0.50		
	รวม	213.30	384.00			
5. การดูแลซ่อมแซมปรับปรุงระบบไฟฟ้าสาธารณะ	ระหว่างกลุ่ม	4.97	5.00	0.99	2.13	0.06
	ภายในกลุ่ม	176.50	379.00	0.47		
	รวม	181.47	384.00			

ตารางที่ 4.26 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	แหล่งของ ความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	P
6. โครงการก่อสร้างระบบประปา หมู่บ้าน	ระหว่างกลุ่ม	13.78	5.00	2.76	5.00	0.00**
	ภายในกลุ่ม	209.08	379.00	0.55		
	รวม	222.86	384.00			
7. โครงการซ่อมแซมระบบประปา หมู่บ้าน และการพัฒนาแหล่งน้ำเพื่อ การอุปโภค บริโภค	ระหว่างกลุ่ม	14.39	5.00	2.88	4.66	0.00**
	ภายในกลุ่ม	233.99	379.00	0.62		
	รวม	248.38	384.00			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	7.88	5.00	1.58	5.09	0.00**
	ภายในกลุ่ม	117.37	379.00	0.31		
	รวม	125.25	384.00			

\* ระดับนัยสำคัญ < 0.05    \*\* ระดับนัยสำคัญ < 0.01

เมื่อพบว่ารายได้ฯ มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านความพึงพอใจต่อการดำเนินกิจกรรมด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ของงานกองช่าง ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงทำการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference) ผลทดสอบพบว่า รายได้ฯ ที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกันใน ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการฯ ระหว่าง ไม่เกิน 5,000 มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันกับ 5,001 - 10,000 ( $p = 0.00 < 0.05$ ) ระหว่าง ไม่เกิน 5,000 มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันกับ 10,001 - 15,000 ( $p = 0.00 < 0.05$ ) รายได้ฯ ที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกันใน ด้านโครงการก่อสร้างถนน ระหว่าง ไม่เกิน 5,000 มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันกับ 5,001 - 10,000 ( $p = 0.00 < 0.05$ ) ระหว่าง ไม่เกิน 5,000 มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันกับ 10,001 - 15,000 ( $p = 0.00 < 0.05$ ) รายได้ฯ ที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกันใน ด้านโครงการปรับปรุงซ่อมแซมถนน ระหว่าง ไม่เกิน 5,000 มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันกับ 5,001 - 10,000 ( $p = 0.00 < 0.05$ ) ระหว่าง ไม่เกิน 5,000 มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันกับ 10,001 - 15,000 ( $p = 0.01 < 0.05$ ) ระหว่าง ไม่เกิน 5,000 มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันกับ 15,001 - 20,000 ( $p = 0.01 < 0.05$ ) รายได้ฯ ที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกันใน ด้านติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะ ระหว่าง ไม่เกิน 5,000 มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันกับ 5,001 - 10,000 ( $p = 0.01 < 0.05$ )

ระหว่าง ไม่เกิน 5,000 มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันกับ 10,001 - 15,000 ( $p = 0.00 < 0.05$ )

ระหว่าง ไม่เกิน 5,000 มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันกับ 15,001 - 20,000 ( $p = 0.00 < 0.05$ )

ระหว่าง 5,001 - 10,000 มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันกับ 10,001 - 15,000 ( $p = 0.00 < 0.05$ )

ระหว่าง 5,001 - 10,000 มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันกับ 15,001 - 20,000 ( $p = 0.04 < 0.05$ )

ระหว่าง 10,001 - 15,000 มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันกับ 15,001 - 20,000 ( $p = 0.00 < 0.05$ )

ระหว่าง 10,001 - 15,000 มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันกับรายได้ มากกว่า 20,000 ( $p = 0.00 < 0.05$ )

ระหว่าง 10,001 - 15,000 มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันกับ ไม่มีรายได้ ( $p = 0.00 < 0.05$ )

ระหว่าง 15,001 - 20,000 มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันกับ ไม่มีรายได้ ( $p = 0.00 < 0.05$ )

รายได้ๆ ที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกันใน ด้านดูแลซ่อมแซมปรับปรุงระบบไฟฟ้า  
สาธารณะ ระหว่าง ไม่เกิน 5,000 มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันกับ 5,001 - 10,000 ( $p = 0.01 < 0.05$ )

รายได้ๆ ที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกันใน ด้านโครงการก่อสร้างระบบประปา  
หมู่บ้าน ระหว่าง ไม่เกิน 5,000 มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันกับ 5,001 - 10,000 ( $p = 0.00 < 0.05$ )

ระหว่าง ไม่เกิน 5,000 มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันกับ 15,001 - 20,000 ( $p = 0.00 < 0.05$ )

ระหว่าง 5,001 - 10,000 มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันกับ ไม่มีรายได้ ( $p = 0.01 < 0.05$ )

ระหว่าง 15,001 - 20,000 มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันกับ ไม่มีรายได้ ( $p = 0.00 < 0.05$ )

รายได้ๆ ที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกันใน ด้านปรับปรุงซ่อมแซมระบบประปา  
หมู่บ้าน

ระหว่าง ไม่เกิน 5,000 มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันกับ 5,001 - 10,000 ( $p = 0.00 < 0.05$ )

ระหว่าง ไม่เกิน 5,000 มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันกับ 15,001 - 20,000 ( $p = 0.03 < 0.05$ )

ระหว่าง 5,001 - 10,000 มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันกับ ไม่มีรายได้ ( $p = 0.01 < 0.05$ )

ระหว่าง 15,001 - 20,000 มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันกับ ไม่มีรายได้ ( $p = 0.00 < 0.05$ )

ดังแสดงในตารางที่ 27

ตารางที่ 4.27 ผลการวิเคราะห์รายคู่ของสถานภาพต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ  
งานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

Dependent Variable	(I) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	(J) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา	ไม่เกิน 5,000	5,001 - 10,000	-.264*	0.07	0.00	-0.41	-0.12
		10,001 - 15,000	-.424*	0.13	0.00	-0.67	-0.18
		15,001 - 20,000	-0.243	0.18	0.18	-0.60	0.11
		มากกว่า 20,000	-0.031	0.24	0.90	-0.50	0.44
		ไม่มีรายได้	-0.164	0.11	0.15	-0.39	0.06
	5,001 - 10,000	ไม่เกิน 5,000	.264*	0.07	0.00	0.12	0.41
		10,001 - 15,000	-0.161	0.13	0.23	-0.42	0.10
		15,001 - 20,000	0.021	0.19	0.91	-0.34	0.39
		มากกว่า 20,000	0.233	0.25	0.34	-0.25	0.72
		ไม่มีรายได้	0.1	0.12	0.42	-0.14	0.34

\* ระดับนัยสำคัญ < 0.05

ตารางที่ 4.27 (ต่อ)

Dependent Variable	(I) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	(J) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของงานกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลสะเตา	10,001 - 15,000	ไม่เกิน 5,000	.424*	0.13	0.00	0.18	0.67
		5,001 - 10,000	0.161	0.13	0.23	-0.10	0.42
		15,001 - 20,000	0.181	0.21	0.39	-0.24	0.60
		มากกว่า 20,000	0.394	0.27	0.14	-0.13	0.92
		ไม่มีรายชื่อ	0.26	0.16	0.10	-0.05	0.57
	15,001 - 20,000	ไม่เกิน 5,000	0.243	0.18	0.18	-0.11	0.60
		5,001 - 10,000	-0.021	0.19	0.91	-0.39	0.34
		10,001 - 15,000	-0.181	0.21	0.39	-0.60	0.24
		มากกว่า 20,000	0.212	0.30	0.47	-0.37	0.79
		ไม่มีรายชื่อ	0.079	0.21	0.70	-0.32	0.48

\* ระดับนัยสำคัญ &lt; 0.05

ตารางที่ 4.27 (ต่อ)

Dependent Variable	(I) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	(J) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของงานกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลสะเคา	มากกว่า 20,000	ไม่เกิน 5,000	0.031	0.24	0.90	-0.44	0.50
		5,001 - 10,000	-0.233	0.25	0.34	-0.72	0.25
		10,001- 15,000	-0.394	0.27	0.14	-0.92	0.13
		15,001 - 20,000	-0.212	0.30	0.47	-0.79	0.37
		ไม่มีรายได้	-0.133	0.26	0.61	-0.65	0.38
	ไม่มีรายได้	ไม่เกิน 5,000	0.164	0.11	0.15	-0.06	0.39
		5,001 - 10,000	-0.1	0.12	0.42	-0.34	0.14
		10,001 - 15,000	-0.26	0.16	0.10	-0.57	0.05
		15,001 - 20,000	-0.079	0.21	0.70	-0.48	0.32
		มากกว่า 20,000	0.133	0.26	0.61	-0.38	0.65

\* ระดับนัยสำคัญ &lt; 0.05

ตารางที่ 4.27 (ต่อ)

Dependent Variable	(I) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	(J) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
2. ด้านโครงการก่อสร้างถนน	ไม่เกิน 5,000	5,001 - 10,000	-.325*	0.07	0.00	-0.47	-0.19
		10,001 - 15,000	-.355*	0.12	0.00	-0.60	-0.11
		15,001 - 20,000	0.019	0.18	0.92	-0.33	0.37
		มากกว่า 20,000	-0.213	0.24	0.37	-0.68	0.26
		ไม่มีรายได้	-0.16	0.11	0.15	-0.38	0.06
	5,001 - 10,000	ไม่เกิน 5,000	.325*	0.07	0.00	0.19	0.47
		10,001 - 15,000	-0.03	0.13	0.82	-0.29	0.23
		15,001 - 20,000	0.345	0.18	0.06	-0.02	0.71
		มากกว่า 20,000	0.113	0.24	0.64	-0.36	0.59
		ไม่มีรายได้	0.165	0.12	0.17	-0.07	0.40

\* ระดับนัยสำคัญ &lt; 0.05

ตารางที่ 4.27 (ต่อ)

Dependent Variable	(I) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	(J) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
2. ด้านโครงการก่อสร้างถนน	10,001 - 15,000	ไม่เกิน 5,000	.355*	0.12	0.00	0.11	0.60
		5,001 - 10,000	0.03	0.13	0.82	-0.23	0.29
		15,001 - 20,000	0.374	0.21	0.08	-0.04	0.79
		มากกว่า 20,000	0.143	0.26	0.59	-0.37	0.66
		ไม่มีรายได้	0.195	0.16	0.22	-0.12	0.51
	15,001 - 20,000	ไม่เกิน 5,000	-0.019	0.18	0.92	-0.37	0.33
		5,001 - 10,000	-0.345	0.18	0.06	-0.71	0.02
		10,001 - 15,000	-0.374	0.21	0.08	-0.79	0.04
		มากกว่า 20,000	-0.232	0.29	0.43	-0.81	0.34
		ไม่มีรายได้	-0.179	0.20	0.38	-0.58	0.22

\* ระดับนัยสำคัญ &lt; 0.05



ตารางที่ 4.27 (ต่อ)

Dependent Variable	(I) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	(J) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
2. ด้านโครงการก่อสร้างถนน	มากกว่า 20,000	ไม่เกิน 5,000	0.213	0.24	0.37	-0.26	0.68
		5,001 - 10,000	-0.113	0.24	0.64	-0.59	0.36
		10,001- 15,000	-0.143	0.26	0.59	-0.66	0.37
		15,001 - 20,000	0.232	0.29	0.43	-0.34	0.81
		ไม่มีรายได้	0.052	0.26	0.84	-0.45	0.56
	ไม่มีรายได้	ไม่เกิน 5,000	0.16	0.11	0.15	-0.06	0.38
		5,001 - 10,000	-0.165	0.12	0.17	-0.40	0.07
		10,001 - 15,000	-0.195	0.16	0.22	-0.51	0.12
		15,001 - 20,000	0.179	0.20	0.38	-0.22	0.58
		มากกว่า 20,000	-0.052	0.26	0.84	-0.56	0.45

\* ระดับนัยสำคัญ &lt; 0.05

ตารางที่ 4.27 (ต่อ)

Dependent Variable	(I) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	(J) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
3. ด้านโครงการปรับปรุงซ่อมแซมถนน	ไม่เกิน 5,000	5,001 - 10,000	-.364*	0.08	0.00	-0.52	-0.21
		10,001 - 15,000	-.339*	0.13	0.01	-0.60	-0.07
		15,001 - 20,000	-.498*	0.19	0.01	-0.88	-0.12
		มากกว่า 20,000	-0.207	0.26	0.42	-0.72	0.30
		ไม่มีรายได้	-0.129	0.12	0.29	-0.37	0.11
	5,001 - 10,000	ไม่เกิน 5,000	.364*	0.08	0.00	0.21	0.52
		10,001 - 15,000	0.025	0.14	0.86	-0.26	0.31
		15,001 - 20,000	-0.134	0.20	0.50	-0.53	0.26
		มากกว่า 20,000	0.157	0.26	0.55	-0.36	0.68
		ไม่มีรายได้	0.235	0.13	0.08	-0.02	0.49

\* ระดับนัยสำคัญ &lt; 0.05

ตารางที่ 4.27 (ต่อ)

Dependent Variable	(I) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	(J) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
3. ด้านโครงการปรับปรุงซ่อมแซมถนน	10,001 - 15,000	ไม่เกิน 5,000	.339*	0.13	0.01	0.07	0.60
		5,001 - 10,000	-0.025	0.14	0.86	-0.31	0.26
		15,001 - 20,000	-0.158	0.23	0.49	-0.61	0.29
		มากกว่า 20,000	0.132	0.29	0.64	-0.43	0.69
		ไม่มีรายได้	0.21	0.17	0.22	-0.13	0.55
	15,001 - 20,000	ไม่เกิน 5,000	.498*	0.19	0.01	0.12	0.88
		5,001 - 10,000	0.134	0.20	0.50	-0.26	0.53
		10,001 - 15,000	0.158	0.23	0.49	-0.29	0.61
		มากกว่า 20,000	0.29	0.32	0.36	-0.33	0.91
		ไม่มีรายได้	0.368	0.22	0.10	-0.07	0.80

\* ระดับนัยสำคัญ &lt; 0.05

ตารางที่ 4.27 (ต่อ)

Dependent Variable	(I) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	(J) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
3. ด้านโครงการปรับปรุงซ่อมแซมถนน	มากกว่า 20,000	ไม่เกิน 5,000	0.207	0.26	0.42	-0.30	0.72
		5,001 - 10,000	-0.157	0.26	0.55	-0.68	0.36
		10,001- 15,000	-0.132	0.29	0.64	-0.69	0.43
		15,001 - 20,000	-0.29	0.32	0.36	-0.91	0.33
		ไม่มีรายได้	0.078	0.28	0.78	-0.47	0.63
	ไม่มีรายได้	ไม่เกิน 5,000	0.129	0.12	0.29	-0.11	0.37
		5,001 - 10,000	-0.235	0.13	0.08	-0.49	0.02
		10,001 - 15,000	-0.21	0.17	0.22	-0.55	0.13
		15,001 - 20,000	-0.368	0.22	0.10	-0.80	0.07
		มากกว่า 20,000	-0.078	0.28	0.78	-0.63	0.47

\* ระดับนัยสำคัญ &lt; 0.05

ตารางที่ 4.27 (ต่อ)

Dependent Variable	(I) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	(J) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
4. ด้านโครงการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะ	ไม่เกิน 5,000	5,001 - 10,000	-.236*	0.09	0.01	-0.41	-0.06
		10,001 - 15,000	.681*	0.15	0.00	0.38	0.98
		15,001 - 20,000	-.695*	0.22	0.00	-1.13	-0.26
		มากกว่า 20,000	-0.475	0.29	0.11	-1.05	0.10
		ไม่มีรายได้	0.025	0.14	0.86	-0.25	0.30
	5,001 - 10,000	ไม่เกิน 5,000	.236*	0.09	0.01	0.06	0.41
		10,001 - 15,000	.917*	0.16	0.00	0.60	1.24
		15,001 - 20,000	-.459*	0.23	0.04	-0.90	-0.01
		มากกว่า 20,000	-0.239	0.30	0.42	-0.83	0.35
		ไม่มีรายได้	0.261	0.15	0.08	-0.03	0.55

\* ระดับนัยสำคัญ &lt; 0.05

ตารางที่ 4.27 (ต่อ)

Dependent Variable	(I) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	(J) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
4. ด้านโครงการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะ	10,001 - 15,000	ไม่เกิน 5,000	-.681*	0.15	0.00	-0.98	-0.38
		5,001 - 10,000	-.917*	0.16	0.00	-1.24	-0.60
		15,001 - 20,000	-1.376*	0.26	0.00	-1.88	-0.87
		มากกว่า 20,000	-1.156*	0.32	0.00	-1.79	-0.52
		ไม่มีรายได้	-.656*	0.19	0.00	-1.04	-0.27
	15,001 - 20,000	ไม่เกิน 5,000	.695*	0.22	0.00	0.26	1.13
		5,001 - 10,000	.459*	0.23	0.04	0.01	0.90
		10,001 - 15,000	1.376*	0.26	0.00	0.87	1.88
		มากกว่า 20,000	0.22	0.36	0.54	-0.49	0.93
		ไม่มีรายได้	.720*	0.25	0.00	0.23	1.21

\* ระดับนัยสำคัญ &lt; 0.05

ตารางที่ 4.27 (ต่อ)

Dependent Variable	(I) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	(J) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
4. ด้านโครงการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะ	มากกว่า 20,000	ไม่เกิน 5,000	0.475	0.29	0.11	-0.10	1.05
		5,001 - 10,000	0.239	0.30	0.42	-0.35	0.83
		10,001- 15,000	1.156*	0.32	0.00	0.52	1.79
		15,001 - 20,000	-0.22	0.36	0.54	-0.93	0.49
		ไม่มีรายได้	0.5	0.32	0.12	-0.12	1.12
	ไม่มีรายได้	ไม่เกิน 5,000	-0.025	0.14	0.86	-0.30	0.25
		5,001 - 10,000	-0.261	0.15	0.08	-0.55	0.03
		10,001 - 15,000	.656*	0.19	0.00	0.27	1.04
		15,001 - 20,000	-.720*	0.25	0.00	-1.21	-0.23
		มากกว่า 20,000	-0.5	0.32	0.12	-1.12	0.12

\* ระดับนัยสำคัญ &lt; 0.05

ตารางที่ 4.27 (ต่อ)

Dependent Variable	(I) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	(J) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
5. ด้านดูแลซ่อมแซมปรับปรุงระบบไฟฟ้าสาธารณะ	ไม่เกิน 5,000	5,001 - 10,000	-.232*	0.08	0.01	-0.40	-0.07
		10,001 - 15,000	-0.105	0.15	0.47	-0.39	0.18
		15,001 - 20,000	-0.319	0.21	0.13	-0.73	0.10
		มากกว่า 20,000	-0.376	0.28	0.18	-0.93	0.18
		ไม่มีรายชื่อ	0.007	0.13	0.96	-0.25	0.27
	5,001 - 10,000	ไม่เกิน 5,000	.232*	0.08	0.01	0.07	0.40
		10,001 - 15,000	0.127	0.16	0.42	-0.18	0.43
		15,001 - 20,000	-0.087	0.22	0.69	-0.51	0.34
		มากกว่า 20,000	-0.144	0.29	0.62	-0.71	0.42
		ไม่มีรายชื่อ	0.24	0.14	0.10	-0.04	0.52

\* ระดับนัยสำคัญ &lt; 0.05



ตารางที่ 4.27 (ต่อ)

Dependent Variable	(I) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	(J) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
5. ด้านดูแลซ่อมแซมปรับปรุงระบบไฟฟ้าสาธารณะ	10,001 - 15,000	ไม่เกิน 5,000	0.105	0.15	0.47	-0.18	0.39
		5,001 - 10,000	-0.127	0.16	0.42	-0.43	0.18
		15,001 - 20,000	-0.214	0.25	0.39	-0.70	0.27
		มากกว่า 20,000	-0.271	0.31	0.39	-0.88	0.34
		ไม่มีรายได้	0.112	0.19	0.55	-0.25	0.48
	15,001 - 20,000	ไม่เกิน 5,000	0.319	0.21	0.13	-0.10	0.73
		5,001 - 10,000	0.087	0.22	0.69	-0.34	0.51
		10,001 - 15,000	0.214	0.25	0.39	-0.27	0.70
		มากกว่า 20,000	-0.057	0.35	0.87	-0.74	0.62
		ไม่มีรายได้	0.327	0.24	0.18	-0.15	0.80

\* ระดับนัยสำคัญ &lt; 0.05

ตารางที่ 4.27 (ต่อ)

Dependent Variable	(I) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	(J) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
5. ด้านดูแลซ่อมแซมปรับปรุงระบบไฟฟ้าสาธารณะ	มากกว่า 20,000	ไม่เกิน 5,000	0.376	0.28	0.18	-0.18	0.93
		5,001 - 10,000	0.144	0.29	0.62	-0.42	0.71
		10,001- 15,000	0.271	0.31	0.39	-0.34	0.88
		15,001 - 20,000	0.057	0.35	0.87	-0.62	0.74
		ไม่มีรายได้	0.383	0.31	0.21	-0.22	0.98
	ไม่มีรายได้	ไม่เกิน 5,000	-0.007	0.13	0.96	-0.27	0.25
		5,001 - 10,000	-0.24	0.14	0.10	-0.52	0.04
		10,001 - 15,000	-0.112	0.19	0.55	-0.48	0.25
		15,001 - 20,000	-0.327	0.24	0.18	-0.80	0.15
		มากกว่า 20,000	-0.383	0.31	0.21	-0.98	0.22

\* ระดับนัยสำคัญ &lt; 0.05

ตารางที่ 4.27 (ต่อ)

Dependent Variable	(I) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	(J) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
6. ด้านโครงการก่อสร้างระบบประปาหมู่บ้าน	ไม่เกิน 5,000	5,001 - 10,000	-.353*	0.09	0.00	-0.53	-0.17
		10,001 - 15,000	-.285	0.16	0.08	-0.60	0.03
		15,001 - 20,000	-.713*	0.23	0.00	-1.16	-0.26
		มากกว่า 20,000	-.244	0.31	0.43	-0.85	0.36
		ไม่มีรายได้	0.056	0.15	0.70	-0.23	0.34
	5,001 - 10,000	ไม่เกิน 5,000	.353*	0.09	0.00	0.17	0.53
		10,001 - 15,000	0.068	0.17	0.69	-0.27	0.40
		15,001 - 20,000	-0.36	0.24	0.13	-0.83	0.11
		มากกว่า 20,000	0.109	0.31	0.73	-0.51	0.72
		ไม่มีรายได้	.409*	0.16	0.01	0.10	0.72

\* ระดับนัยสำคัญ &lt; 0.05

ตารางที่ 4.27 (ต่อ)

Dependent Variable	(I) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	(J) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
6. ด้านโครงการก่อสร้างระบบประปาหมู่บ้าน	10,001 - 15,000	ไม่เกิน 5,000	0.285	0.16	0.08	-0.03	0.60
		5,001 - 10,000	-0.068	0.17	0.69	-0.40	0.27
		15,001 - 20,000	-0.428	0.27	0.11	-0.96	0.10
		มากกว่า 20,000	0.042	0.34	0.90	-0.62	0.71
		ไม่มีรายได้	0.342	0.20	0.09	-0.06	0.74
	15,001 - 20,000	ไม่เกิน 5,000	.713*	0.23	0.00	0.26	1.16
		5,001 - 10,000	0.36	0.24	0.13	-0.11	0.83
		10,001 - 15,000	0.428	0.27	0.11	-0.10	0.96
		มากกว่า 20,000	0.47	0.38	0.21	-0.27	1.21
		ไม่มีรายได้	.770*	0.26	0.00	0.25	1.28

\* ระดับนัยสำคัญ &lt; 0.05

ตารางที่ 4.27 (ต่อ)

Dependent Variable	(I) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	(J) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
6. ด้านโครงการก่อสร้างระบบประปาหมู่บ้าน	มากกว่า 20,000	ไม่เกิน 5,000	0.244	0.31	0.43	-0.36	0.85
		5,001 - 10,000	-0.109	0.31	0.73	-0.72	0.51
		10,001- 15,000	-0.042	0.34	0.90	-0.71	0.62
		15,001 - 20,000	-0.47	0.38	0.21	-1.21	0.27
		ไม่มีรายได้	0.3	0.33	0.37	-0.35	0.95
	ไม่มีรายได้	ไม่เกิน 5,000	-0.056	0.15	0.70	-0.34	0.23
		5,001 - 10,000	-.409*	0.16	0.01	-0.72	-0.10
		10,001 - 15,000	-0.342	0.20	0.09	-0.74	0.06
		15,001 - 20,000	-.770*	0.26	0.00	-1.28	-0.25
		มากกว่า 20,000	-0.3	0.33	0.37	-0.95	0.35

\* ระดับนัยสำคัญ &lt; 0.05

ตารางที่ 4.27 (ต่อ)

Dependent Variable	(I) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	(J) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
7.ด้านโครงการซ่อมแซมระบบประปาหมู่บ้าน ฯ	ไม่เกิน 5,000	5,001 - 10,000	-.418*	0.10	0.00	-0.61	-0.23
		10,001 - 15,000	-0.132	0.17	0.43	-0.46	0.20
		15,001 - 20,000	-.548*	0.24	0.03	-1.03	-0.07
		มากกว่า 20,000	-0.226	0.33	0.49	-0.87	0.41
		ไม่มีรายได้	0.049	0.15	0.75	-0.25	0.35
	5,001 - 10,000	ไม่เกิน 5,000	.418*	0.10	0.00	0.23	0.61
		10,001 - 15,000	0.286	0.18	0.11	-0.07	0.64
		15,001 - 20,000	-0.13	0.25	0.61	-0.62	0.36
		มากกว่า 20,000	0.192	0.33	0.56	-0.46	0.84
		ไม่มีรายได้	.467*	0.17	0.01	0.14	0.79

\* ระดับนัยสำคัญ &lt; 0.05

ตารางที่ 4.27 (ต่อ)

Dependent Variable	(I) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	(J) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
7.ด้านโครงการซ่อมแซมระบบประปาหมู่บ้าน ฯ	10,001 - 15,000	ไม่เกิน 5,000	0.132	0.17	0.43	-0.20	0.46
		5,001 - 10,000	-0.286	0.18	0.11	-0.64	0.07
		15,001 - 20,000	-0.416	0.29	0.15	-0.98	0.15
		มากกว่า 20,000	-0.094	0.36	0.79	-0.80	0.61
		ไม่มีรายได้	0.181	0.22	0.40	-0.24	0.60
	15,001 - 20,000	ไม่เกิน 5,000	.548*	0.24	0.03	0.07	1.03
		5,001 - 10,000	0.13	0.25	0.61	-0.36	0.62
		10,001 - 15,000	0.416	0.29	0.15	-0.15	0.98
		มากกว่า 20,000	0.322	0.40	0.42	-0.46	1.11
		ไม่มีรายได้	.597*	0.28	0.03	0.05	1.14

\* ระดับนัยสำคัญ &lt; 0.05

ตารางที่ 4.27 (ต่อ)

Dependent Variable	(I) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	(J) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
7.ด้านโครงการซ่อมแซมระบบประปาหมู่บ้าน ฯ	มากกว่า 20,000	ไม่เกิน 5,000	0.226	0.33	0.49	-0.41	0.87
		5,001 - 10,000	-0.192	0.33	0.56	-0.84	0.46
		10,001- 15,000	0.094	0.36	0.79	-0.61	0.80
		15,001 - 20,000	-0.322	0.40	0.42	-1.11	0.46
		ไม่มีรายได้	0.275	0.35	0.43	-0.42	0.97
	ไม่มีรายได้	ไม่เกิน 5,000	-0.049	0.15	0.75	-0.35	0.25
		5,001 - 10,000	-.467*	0.17	0.01	-0.79	-0.14
		10,001 - 15,000	-0.181	0.22	0.40	-0.60	0.24
		15,001 - 20,000	-.597*	0.28	0.03	-1.14	-0.05
		มากกว่า 20,000	-0.275	0.35	0.43	-0.97	0.42

\* ระดับนัยสำคัญ &lt; 0.05

- การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านความพึงพอใจต่อการดำเนินกิจกรรมด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน จำแนกตามภูมิฐานะ



ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน จำแนกตามภูมิลำเนา ผลโดยรวมคือ ค่าเฉลี่ยการอาศัยอยู่ในภูมิลำเนาช่วงเวลาน้อยกว่า 1 ปี เท่ากับ 3.01 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.48 ค่าเฉลี่ยการอาศัยอยู่ในภูมิลำเนาช่วงระยะเวลา 1-5 ปี เท่ากับ 2.91 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.38 ค่าเฉลี่ยการอาศัยอยู่ในภูมิลำเนาช่วงระยะเวลา 6-10 ปี เท่ากับ 3.34 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.26 ค่าเฉลี่ยการอาศัยอยู่ในภูมิลำเนาช่วงระยะเวลา 11-15 ปี เท่ากับ 3.00 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.55 ค่าเฉลี่ยการอาศัยอยู่ในภูมิลำเนาช่วงระยะเวลา 16-20 ปี เท่ากับ 3.31 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.70 ค่าเฉลี่ยการอาศัยอยู่ในภูมิลำเนาช่วงระยะเวลามากกว่า 20 ปี เท่ากับ 3.10 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.56 ดังแสดงในตารางที่ 4.28

ตารางที่ 4.28 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา จำแนกตามภูมิลำเนา

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	น้อยกว่า 1 ปี		1 - 5 ปี		6 - 10 ปี		11 - 15 ปี		16 - 20 ปี		มากกว่า 20 ปี	
	( $\bar{X}$ )	(SD)	( $\bar{X}$ )	(SD)	( $\bar{X}$ )	(SD)	( $\bar{X}$ )	(SD)	( $\bar{X}$ )	(SD)	( $\bar{X}$ )	(SD)
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา	3.93	0.57	3.44	0.40	3.78	0.44	3.53	0.42	3.60	0.64	3.48	0.61
2. โครงการก่อสร้างถนน	3.20	0.62	3.17	0.34	3.46	0.38	3.21	0.62	3.34	0.64	3.17	0.59
3. โครงการปรับปรุงซ่อมแซมถนน	2.87	0.30	2.88	0.45	3.40	0.38	3.02	0.60	3.43	0.72	3.06	0.64
4. โครงการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะ	2.75	0.56	2.68	0.49	2.87	0.62	2.70	0.79	3.05	0.87	3.02	0.72
5. การดูแลซ่อมแซมปรับปรุงระบบไฟฟ้าสาธารณะ	3.10	0.22	2.57	0.37	3.24	0.44	3.05	0.60	3.33	0.82	3.03	0.68
6. โครงการก่อสร้างระบบประปาหมู่บ้าน	2.40	0.80	2.80	0.50	3.47	0.45	2.89	0.59	3.21	1.01	3.01	0.72
7. โครงการซ่อมแซมระบบประปาหมู่บ้าน และการพัฒนาแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค	2.85	0.49	2.82	0.69	3.19	0.31	2.61	1.05	3.21	0.90	2.90	0.77
เฉลี่ย	3.01	0.48	2.91	0.38	3.34	0.26	3.00	0.55	3.31	0.70	3.10	0.56

จากนั้นจึงได้ดำเนินการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (F-test) พบว่า ภูมิคำเอนามีผลต่อความพึงพอใจของประชาชน ในด้านโครงการปรับปรุงซ่อมแซมถนน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ( $P < 0.01$ ) และด้านการดูแลซ่อมแซมปรับปรุงระบบไฟฟ้าสาธารณะ ด้านโครงการก่อสร้างระบบประปาหมู่บ้าน ด้านโครงการซ่อมแซมระบบประปาหมู่บ้าน และการพัฒนาแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $P < 0.05$ ) และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา ด้านโครงการก่อสร้างถนน โครงการการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะ ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังแสดงในตารางที่ 4.29

ตารางที่ 4.29 วิเคราะห์การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา จำแนกตามภูมิคำเอนา

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
1.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา	ระหว่างกลุ่ม	2.99	5.00	0.60	1.70	0.13
	ภายในกลุ่ม	133.19	379.00	0.35		
	รวม	136.18	384.00			
2. โครงการก่อสร้างถนน	ระหว่างกลุ่ม	2.67	5.00	0.54	1.53	0.18
	ภายในกลุ่ม	132.15	379.00	0.35		
	รวม	134.82	384.00			
3. โครงการปรับปรุงซ่อมแซมถนน	ระหว่างกลุ่ม	9.21	5.00	1.84	4.63	0.00**
	ภายในกลุ่ม	150.56	379.00	0.40		
	รวม	159.77	384.00			
4. โครงการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะ	ระหว่างกลุ่ม	4.15	5.00	0.83	1.51	0.19
	ภายในกลุ่ม	209.15	379.00	0.55		
	รวม	213.30	384.00			
5. การดูแลซ่อมแซมปรับปรุงระบบไฟฟ้าสาธารณะ	ระหว่างกลุ่ม	7.33	5.00	1.47	3.19	0.01*
	ภายในกลุ่ม	174.14	379.00	0.46		
	รวม	181.47	384.00			

ตารางที่ 4.29 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	แหล่งของ ความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	P
6. โครงการก่อสร้างระบบประปา หมู่บ้าน	ระหว่างกลุ่ม	8.85	5.00	1.77	3.13	0.01*
	ภายในกลุ่ม	214.01	379.00	0.57		
	รวม	222.86	384.00			
7. โครงการซ่อมแซมระบบประปา หมู่บ้าน และการพัฒนาแหล่งน้ำเพื่อ การอุปโภค บริโภค	ระหว่างกลุ่ม	8.94	5.00	1.79	2.83	0.02*
	ภายในกลุ่ม	239.44	379.00	0.63		
	รวม	248.38	384.00			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	4.10	5.00	0.82	2.57	0.03*
	ภายในกลุ่ม	121.15	379.00	0.32		
	รวม	125.25	384.00			

\* ระดับนัยสำคัญ < 0.05 \*\* ระดับนัยสำคัญ < 0.01

เมื่อพบว่าภูมิลาเนาฯ มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านความพึงพอใจต่อการดำเนินกิจกรรมด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ของงานกองช่าง ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงทำการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference) ผลทดสอบพบว่า ภูมิลาเนาฯ ที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกันใน ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการฯ ระหว่าง 6 - 10 ปี มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันกับ มากกว่า 20 ปี ( $p = 0.03 < 0.05$ ) ภูมิลาเนาฯ ที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกันใน ด้านโครงการก่อสร้างถนน ระหว่าง 6 - 10 ปี มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันกับ มากกว่า 20 ปี ( $p = 0.04 < 0.05$ ) ภูมิลาเนาฯ ที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกันใน ด้านโครงการปรับปรุงซ่อมแซมถนน ระหว่าง 1 - 5 ปี มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันกับ 6 - 10 ปี ( $p = 0.04 < 0.05$ ) ระหว่าง 1 - 5 ปี มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันกับ 16 - 20 ปี ( $p = 0.01 < 0.05$ ) ระหว่าง 6 - 10 ปี มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันกับ 11 - 15 ปี ( $p = 0.04 < 0.05$ ) ระหว่าง 6 - 10 ปี มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันกับ มากกว่า 20 ปี ( $p = 0.02 < 0.05$ ) ระหว่าง 11 - 15 ปี มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันกับ 16 - 20 ปี ( $p = 0.01 < 0.05$ ) ระหว่าง 16 - 20 ปี มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันกับ มากกว่า 20 ปี ( $p = 0.00 < 0.05$ ) ภูมิลาเนาฯ ที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกันใน ด้านโครงการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะ ระหว่าง 11 - 15 ปี มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันกับ มากกว่า 20 ปี ( $p = 0.04 < 0.05$ )

ภูมิฐานะฯ ที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกันใน ด้านการดูแลซ่อมแซมปรับปรุงไฟฟ้า สาธารณะ ระหว่าง 1 - 5 ปี มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันกับ 6 - 10 ปี ( $p = 0.01 < 0.05$ )

ระหว่าง 1 - 5 ปี มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันกับ 11 - 20 ปี ( $p = 0.00 < 0.05$ )

ระหว่าง 1 - 5 ปี มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันกับ มากกว่า 20 ปี ( $p = 0.04 < 0.05$ )

ระหว่าง 16 - 20 ปี มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันกับ มากกว่า 20 ปี ( $p = 0.00 < 0.05$ )

ภูมิฐานะฯ ที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกันใน ด้านโครงการก่อสร้างระบบประปาฯ

ระหว่าง น้อยกว่า 1 ปี มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันกับ 11 - 20 ปี ( $p = 0.02 < 0.05$ )

ระหว่าง 1 - 5 ปี มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันกับ 6 - 10 ปี ( $p = 0.02 < 0.05$ )

ระหว่าง 6 - 10 ปี มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันกับ 11 - 15 ปี ( $p = 0.01 < 0.05$ )

ระหว่าง 6 - 10 ปี มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันกับ มากกว่า 20 ปี ( $p = 0.01 < 0.05$ )

ภูมิฐานะฯ ที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกันใน ด้านโครงการซ่อมแซมระบบประปาฯ

ระหว่าง 6 - 10 ปี มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันกับ 11 - 15 ปี ( $p = 0.01 < 0.05$ )

ระหว่าง 11 - 15 ปี มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันกับ 16 - 20 ปี ( $p = 0.01 < 0.05$ )

ระหว่าง 16 - 20 ปี มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันกับ มากกว่า 20 ปี ( $p = 0.01 < 0.05$ )

ดังแสดงในตารางที่ 30

ตารางที่ 4.30 ผลการวิเคราะห์รายคู่ของสถานภาพต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน  
ของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา จำแนกตามภูมิฐานะฯ

Dependent Variable	(I) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	(J) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา	น้อยกว่า 1 ปี	1 - 5 ปี	0.489	0.33	0.13	-0.15	1.13
		6 - 10 ปี	0.156	0.30	0.60	-0.43	0.74
		11 - 15 ปี	0.407	0.29	0.16	-0.16	0.97
		16 - 20 ปี	0.333	0.28	0.23	-0.21	0.88
		มากกว่า 20 ปี	0.451	0.27	0.09	-0.08	0.98

\* ระดับนัยสำคัญ  $< 0.05$

ตารางที่ 4.30 (ต่อ)

Dependent Variable	(I) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	(J) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของงานกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา	1 - 5 ปี	น้อยกว่า 1 ปี	-0.489	0.33	0.13	-1.13	0.15
		6 - 10 ปี	-0.333	0.23	0.15	-0.78	0.12
		11 - 15 ปี	-0.082	0.22	0.71	-0.51	0.35
		16 - 20 ปี	-0.156	0.20	0.44	-0.55	0.24
		มากกว่า 20 ปี	-0.038	0.19	0.84	-0.41	0.34
	6 - 10 ปี	น้อยกว่า 1 ปี	-0.156	0.30	0.60	-0.74	0.43
		1 - 5 ปี	0.333	0.23	0.15	-0.12	0.78
		11 - 15 ปี	0.251	0.18	0.15	-0.09	0.59
		16 - 20 ปี	0.177	0.15	0.25	-0.12	0.48
		มากกว่า 20 ปี	.295*	0.14	0.03	0.02	0.57
	11 - 15 ปี	น้อยกว่า 1 ปี	-0.407	0.29	0.16	-0.97	0.16
		1 - 5 ปี	0.082	0.22	0.71	-0.35	0.51
		6 - 10 ปี	-0.251	0.18	0.15	-0.59	0.09
		16 - 20 ปี	-0.074	0.14	0.59	-0.34	0.20
		มากกว่า 20 ปี	0.044	0.12	0.71	-0.19	0.28

ตารางที่ 4.30 (ต่อ)

Dependent Variable	(I) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	(J) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของงานกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลสะเตา	16 - 20 ปี	น้อยกว่า 1 ปี	-0.333	0.28	0.23	-0.88	0.21
		1 - 5 ปี	0.156	0.20	0.44	-0.24	0.55
		6 - 10 ปี	-0.177	0.15	0.25	-0.48	0.12
		11 - 15 ปี	0.074	0.14	0.59	-0.20	0.34
		มากกว่า 20 ปี	0.118	0.09	0.17	-0.05	0.29
	มากกว่า 20 ปี	น้อยกว่า 1 ปี	-0.451	0.27	0.09	-0.98	0.08
		1 - 5 ปี	0.038	0.19	0.84	-0.34	0.41
		6 - 10 ปี	-.295*	0.14	0.03	-0.57	-0.02
		11 - 15 ปี	-0.044	0.12	0.71	-0.28	0.19
		16 - 20 ปี	-0.118	0.09	0.17	-0.29	0.05
2. ด้านโครงการก่อสร้างถนน	น้อยกว่า 1 ปี	1 - 5 ปี	0.029	0.32	0.93	-0.61	0.66
		6 - 10 ปี	-0.257	0.30	0.38	-0.84	0.32
		11 - 15 ปี	-0.012	0.29	0.97	-0.58	0.55
		16 - 20 ปี	-0.139	0.28	0.61	-0.68	0.40
		มากกว่า 20 ปี	0.032	0.27	0.91	-0.49	0.56

\* ระดับนัยสำคัญ &lt; 0.05

ตารางที่ 4.30 (ต่อ)

Dependent Variable	(I) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	(J) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
2. ด้านโครงการก่อสร้างถนน	1 - 5 ปี	น้อยกว่า 1 ปี	-0.029	0.32	0.93	-0.66	0.61
		6 - 10 ปี	-0.286	0.23	0.21	-0.74	0.16
		11 - 15 ปี	-0.04	0.22	0.85	-0.47	0.39
		16 - 20 ปี	-0.168	0.20	0.41	-0.56	0.23
		มากกว่า 20 ปี	0.003	0.19	0.99	-0.37	0.38
	6 - 10 ปี	น้อยกว่า 1 ปี	0.257	0.30	0.38	-0.32	0.84
		1 - 5 ปี	0.286	0.23	0.21	-0.16	0.74
		11 - 15 ปี	0.246	0.17	0.16	-0.10	0.59
		16 - 20 ปี	0.118	0.15	0.44	-0.18	0.42
		มากกว่า 20 ปี	.289*	0.14	0.04	0.02	0.56
	11 - 15 ปี	น้อยกว่า 1 ปี	0.012	0.29	0.97	-0.55	0.58
		1 - 5 ปี	0.04	0.22	0.85	-0.39	0.47
		6 - 10 ปี	-0.246	0.17	0.16	-0.59	0.10
		16 - 20 ปี	-0.127	0.14	0.35	-0.40	0.14
		มากกว่า 20 ปี	0.043	0.12	0.72	-0.19	0.28



ตารางที่ 4.30 (ต่อ)

Dependent Variable	(I) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	(J) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
2. ด้านโครงการก่อสร้างถนน	16 - 20 ปี	น้อยกว่า 1 ปี	0.139	0.28	0.61	-0.40	0.68
		1 - 5 ปี	0.168	0.20	0.41	-0.23	0.56
		6 - 10 ปี	-0.118	0.15	0.44	-0.42	0.18
		11 - 15 ปี	0.127	0.14	0.35	-0.14	0.40
		มากกว่า 20 ปี	.171*	0.09	0.05	0.00	0.34
	มากกว่า 20 ปี	น้อยกว่า 1 ปี	-0.032	0.27	0.91	-0.56	0.49
		1 - 5 ปี	-0.003	0.19	0.99	-0.38	0.37
		6 - 10 ปี	-.289*	0.14	0.04	-0.56	-0.02
		11 - 15 ปี	-0.043	0.12	0.72	-0.28	0.19
		16 - 20 ปี	-.171*	0.09	0.05	-0.34	0.00
3. ด้านโครงการปรับปรุงซ่อมแซมถนน	น้อยกว่า 1 ปี	1 - 5 ปี	-0.017	0.35	0.96	-0.70	0.66
		6 - 10 ปี	-0.533	0.32	0.09	-1.15	0.09
		11 - 15 ปี	-0.158	0.31	0.61	-0.76	0.45
		16 - 20 ปี	-0.56	0.29	0.06	-1.14	0.02
		มากกว่า 20 ปี	-0.193	0.29	0.50	-0.75	0.37

\* ระดับนัยสำคัญ &lt; 0.05

ตารางที่ 4.30 (ต่อ)

Dependent Variable	(I) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	(J) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
3. ด้านโครงการปรับปรุงซ่อมแซมถนน	1 - 5 ปี	น้อยกว่า 1 ปี	0.017	0.35	0.96	-0.66	0.70
		6 - 10 ปี	-.517*	0.24	0.04	-1.00	-0.04
		11 - 15 ปี	-0.141	0.23	0.55	-0.60	0.32
		16 - 20 ปี	-.543*	0.22	0.01	-0.97	-0.12
		มากกว่า 20 ปี	-0.176	0.20	0.39	-0.58	0.22
	6 - 10 ปี	น้อยกว่า 1 ปี	0.533	0.32	0.09	-0.09	1.15
		1 - 5 ปี	.517*	0.24	0.04	0.04	1.00
		11 - 15 ปี	.375*	0.19	0.04	0.01	0.74
		16 - 20 ปี	-0.027	0.16	0.87	-0.35	0.29
		มากกว่า 20 ปี	.341*	0.15	0.02	0.05	0.63
	11 - 15 ปี	น้อยกว่า 1 ปี	0.158	0.31	0.61	-0.45	0.76
		1 - 5 ปี	0.141	0.23	0.55	-0.32	0.60
		6 - 10 ปี	-.375*	0.19	0.04	-0.74	0.00
		16 - 20 ปี	-.402*	0.15	0.01	-0.69	-0.11
		มากกว่า 20 ปี	-0.035	0.13	0.79	-0.29	0.22

ตารางที่ 4.30 (ต่อ)

Dependent Variable	(I) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	(J) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
3. ด้านโครงการปรับปรุงซ่อมแซมถนน	16 - 20 ปี	น้อยกว่า 1 ปี	0.56	0.29	0.06	-0.02	1.14
		1 - 5 ปี	.543*	0.22	0.01	0.12	0.97
		6 - 10 ปี	0.027	0.16	0.87	-0.29	0.35
		11 - 15 ปี	.402*	0.15	0.01	0.11	0.69
		มากกว่า 20 ปี	.367*	0.09	0.00	0.19	0.55
	มากกว่า 20 ปี	น้อยกว่า 1 ปี	0.193	0.29	0.50	-0.37	0.75
		1 - 5 ปี	0.176	0.20	0.39	-0.22	0.58
		6 - 10 ปี	-.341*	0.15	0.02	-0.63	-0.05
		11 - 15 ปี	0.035	0.13	0.79	-0.22	0.29
		16 - 20 ปี	-.367*	0.09	0.00	-0.55	-0.19
4. ด้านโครงการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะ	น้อยกว่า 1 ปี	1 - 5 ปี	0.075	0.41	0.85	-0.73	0.88
		6 - 10 ปี	-0.125	0.37	0.74	-0.86	0.61
		11 - 15 ปี	0.046	0.36	0.90	-0.66	0.76
		16 - 20 ปี	-0.301	0.35	0.39	-0.98	0.38
		มากกว่า 20 ปี	-0.268	0.34	0.43	-0.93	0.39

\* ระดับนัยสำคัญ &lt; 0.05

ตารางที่ 4.30 (ต่อ)

Dependent Variable	(I) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	(J) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
4. ด้านโครงการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะ	1 - 5 ปี	น้อยกว่า 1 ปี	-0.075	0.41	0.85	-0.88	0.73
		6 - 10 ปี	-0.2	0.29	0.49	-0.77	0.37
		11 - 15 ปี	-0.029	0.28	0.92	-0.57	0.51
		16 - 20 ปี	-0.376	0.25	0.14	-0.88	0.12
		มากกว่า 20 ปี	-0.343	0.24	0.15	-0.81	0.13
	6 - 10 ปี	น้อยกว่า 1 ปี	0.125	0.37	0.74	-0.61	0.86
		1 - 5 ปี	0.2	0.29	0.49	-0.37	0.77
		11 - 15 ปี	0.171	0.22	0.44	-0.26	0.60
		16 - 20 ปี	-0.176	0.19	0.36	-0.55	0.20
		มากกว่า 20 ปี	-0.143	0.17	0.41	-0.48	0.20
	11 - 15 ปี	น้อยกว่า 1 ปี	-0.046	0.36	0.90	-0.76	0.66
		1 - 5 ปี	0.029	0.28	0.92	-0.51	0.57
		6 - 10 ปี	-0.171	0.22	0.44	-0.60	0.26
		16 - 20 ปี	-.347*	0.17	0.05	-0.69	0.00
		มากกว่า 20 ปี	-.314*	0.15	0.04	-0.61	-0.02

ตารางที่ 4.30 (ต่อ)

Dependent Variable	(I) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	(J) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
4. ด้านโครงการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะ	16 - 20 ปี	น้อยกว่า 1 ปี	0.301	0.35	0.39	-0.38	0.98
		1 - 5 ปี	0.376	0.25	0.14	-0.12	0.88
		6 - 10 ปี	0.176	0.19	0.36	-0.20	0.55
		11 - 15 ปี	.347*	0.17	0.05	0.01	0.69
		มากกว่า 20 ปี	0.033	0.11	0.76	-0.18	0.24
	มากกว่า 20 ปี	น้อยกว่า 1 ปี	0.268	0.34	0.43	-0.39	0.93
		1 - 5 ปี	0.343	0.24	0.15	-0.13	0.81
		6 - 10 ปี	0.143	0.17	0.41	-0.20	0.48
		11 - 15 ปี	.314*	0.15	0.04	0.02	0.61
		16 - 20 ปี	-0.033	0.11	0.76	-0.24	0.18
5. ด้านการดูแลซ่อมแซมระบบไฟฟ้าสาธารณะ	น้อยกว่า 1 ปี	1 - 5 ปี	0.525	0.37	0.16	-0.21	1.26
		6 - 10 ปี	-0.137	0.34	0.69	-0.80	0.53
		11 - 15 ปี	0.054	0.33	0.87	-0.60	0.70
		16 - 20 ปี	-0.226	0.32	0.47	-0.85	0.39
		มากกว่า 20 ปี	0.071	0.31	0.82	-0.53	0.67

\* ระดับนัยสำคัญ &lt; 0.05

ตารางที่ 4.30 (ต่อ)

Dependent Variable	(I) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	(J) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
5. ด้านการดูแลซ่อมแซมระบบไฟฟ้าสาธารณะ	1 - 5 ปี	น้อยกว่า 1 ปี	-0.525	0.37	0.16	-1.26	0.21
		6 - 10 ปี	-.662*	0.26	0.01	-1.18	-0.15
		11 - 15 ปี	-0.471	0.25	0.06	-0.96	0.02
		16 - 20 ปี	-.751*	0.23	0.00	-1.21	-0.30
		มากกว่า 20 ปี	-.454*	0.22	0.04	-0.88	-0.02
	6 - 10 ปี	น้อยกว่า 1 ปี	0.137	0.34	0.69	-0.53	0.80
		1 - 5 ปี	.662*	0.26	0.01	0.15	1.18
		11 - 15 ปี	0.191	0.20	0.34	-0.20	0.58
		16 - 20 ปี	-0.089	0.18	0.61	-0.43	0.26
		มากกว่า 20 ปี	0.208	0.16	0.19	-0.10	0.52
	11 - 15 ปี	น้อยกว่า 1 ปี	-0.054	0.33	0.87	-0.70	0.60
		1 - 5 ปี	0.471	0.25	0.06	-0.02	0.96
		6 - 10 ปี	-0.191	0.20	0.34	-0.58	0.20
		16 - 20 ปี	-0.28	0.16	0.08	-0.59	0.03
		มากกว่า 20 ปี	0.017	0.14	0.90	-0.25	0.29

ตารางที่ 4.30 (ต่อ)

Dependent Variable	(I) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	(J) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
5. ด้านการดูแลซ่อมแซมระบบไฟฟ้าสาธารณะ	16 - 20 ปี	น้อยกว่า 1 ปี	0.226	0.32	0.47	-0.39	0.85
		1 - 5 ปี	.751*	0.23	0.00	0.30	1.21
		6 - 10 ปี	0.089	0.18	0.61	-0.26	0.43
		11 - 15 ปี	0.28	0.16	0.08	-0.03	0.59
		มากกว่า 20 ปี	.297*	0.10	0.00	0.10	0.49
	มากกว่า 20 ปี	น้อยกว่า 1 ปี	-0.071	0.31	0.82	-0.67	0.53
		1 - 5 ปี	.454*	0.22	0.04	0.02	0.88
		6 - 10 ปี	-0.208	0.16	0.19	-0.52	0.10
		11 - 15 ปี	-0.017	0.14	0.90	-0.29	0.25
		16 - 20 ปี	-.297*	0.10	0.00	-0.49	-0.10
6.ด้านโครงการก่อสร้างระบบประปาหมู่บ้าน	น้อยกว่า 1 ปี	1 - 5 ปี	-0.4	0.41	0.33	-1.21	0.41
		6 - 10 ปี	-1.067*	0.38	0.01	-1.81	-0.33
		11 - 15 ปี	-0.489	0.37	0.18	-1.21	0.23
		16 - 20 ปี	-.815*	0.35	0.02	-1.50	-0.13
		มากกว่า 20 ปี	-0.614	0.34	0.07	-1.28	0.05

\* ระดับนัยสำคัญ &lt; 0.05

ตารางที่ 4.30 (ต่อ)

Dependent Variable	(I) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	(J) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
6.ด้านโครงการก่อสร้างระบบประปาหมู่บ้าน	1 - 5 ปี	น้อยกว่า 1 ปี	0.4	0.41	0.33	-0.41	1.21
		6 - 10 ปี	-.667*	0.29	0.02	-1.24	-0.09
		11 - 15 ปี	-0.089	0.28	0.75	-0.64	0.46
		16 - 20 ปี	-0.415	0.26	0.11	-0.92	0.09
		มากกว่า 20 ปี	-0.214	0.24	0.38	-0.69	0.26
	6 - 10 ปี	น้อยกว่า 1 ปี	1.067*	0.38	0.01	0.33	1.81
		1 - 5 ปี	.667*	0.29	0.02	0.09	1.24
		11 - 15 ปี	.578*	0.22	0.01	0.14	1.01
		16 - 20 ปี	0.252	0.19	0.20	-0.13	0.63
		มากกว่า 20 ปี	.453*	0.17	0.01	0.11	0.80
	11 - 15 ปี	น้อยกว่า 1 ปี	0.489	0.37	0.18	-0.23	1.21
		1 - 5 ปี	0.089	0.28	0.75	-0.46	0.64
		6 - 10 ปี	-.578*	0.22	0.01	-1.01	-0.14
		16 - 20 ปี	-0.326	0.18	0.06	-0.67	0.02
		มากกว่า 20 ปี	-0.125	0.15	0.41	-0.42	0.17



ตารางที่ 4.30 (ต่อ)

Dependent Variable	(I) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	(J) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
6.ด้านโครงการก่อสร้างระบบประปาหมู่บ้าน	16 - 20 ปี	น้อยกว่า 1 ปี	.815*	0.35	0.02	0.13	1.50
		1 - 5 ปี	0.415	0.26	0.11	-0.09	0.92
		6 - 10 ปี	-0.252	0.19	0.20	-0.63	0.13
		11 - 15 ปี	0.326	0.18	0.06	-0.02	0.67
		มากกว่า 20 ปี	0.201	0.11	0.06	-0.01	0.41
	มากกว่า 20 ปี	น้อยกว่า 1 ปี	0.614	0.34	0.07	-0.05	1.28
		1 - 5 ปี	0.214	0.24	0.38	-0.26	0.69
		6 - 10 ปี	-.453*	0.17	0.01	-0.80	-0.11
		11 - 15 ปี	0.125	0.15	0.41	-0.17	0.42
		16 - 20 ปี	-0.201	0.11	0.06	-0.41	0.01
7.ด้านซ่อมแซมระบบประปาหมู่บ้านฯ	น้อยกว่า 1 ปี	1 - 5 ปี	0.025	0.44	0.95	-0.83	0.88
		6 - 10 ปี	-0.337	0.40	0.40	-1.12	0.44
		11 - 15 ปี	0.239	0.39	0.54	-0.52	1.00
		16 - 20 ปี	-0.358	0.37	0.34	-1.09	0.37
		มากกว่า 20 ปี	-0.052	0.36	0.89	-0.76	0.65

\* ระดับนัยสำคัญ &lt; 0.05

ตารางที่ 4.30 (ต่อ)

Dependent Variable	(I) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	(J) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
7.ด้านซ่อมแซมระบบประปาหมู่บ้านฯ	1 - 5 ปี	น้อยกว่า 1 ปี	-0.025	0.44	0.95	-0.88	0.83
		6 - 10 ปี	-0.362	0.31	0.24	-0.97	0.24
		11 - 15 ปี	0.214	0.29	0.47	-0.36	0.79
		16 - 20 ปี	-0.383	0.27	0.16	-0.92	0.15
		มากกว่า 20 ปี	-0.077	0.26	0.77	-0.58	0.43
	6 - 10 ปี	น้อยกว่า 1 ปี	0.337	0.40	0.40	-0.44	1.12
		1 - 5 ปี	0.362	0.31	0.24	-0.24	0.97
		11 - 15 ปี	.576*	0.23	0.01	0.12	1.04
		16 - 20 ปี	-0.02	0.21	0.92	-0.42	0.38
		มากกว่า 20 ปี	0.286	0.18	0.12	-0.08	0.65
	11 - 15 ปี	น้อยกว่า 1 ปี	-0.239	0.39	0.54	-1.00	0.52
		1 - 5 ปี	-0.214	0.29	0.47	-0.79	0.36
		6 - 10 ปี	-.576*	0.23	0.01	-1.04	-0.12
		16 - 20 ปี	-.597*	0.19	0.00	-0.96	-0.23
		มากกว่า 20 ปี	-0.29	0.16	0.07	-0.61	0.03

ตารางที่ 4.30 (ต่อ)

Dependent Variable	(I) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	(J) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
7.ด้านซ่อมแซมระบบประปาหมู่บ้านฯ	16 - 20 ปี	น้อยกว่า 1 ปี	0.358	0.37	0.34	-0.37	1.09
		1 - 5 ปี	0.383	0.27	0.16	-0.15	0.92
		6 - 10 ปี	0.02	0.21	0.92	-0.38	0.42
		11 - 15 ปี	.597*	0.19	0.00	0.23	0.96
		มากกว่า 20 ปี	.306*	0.11	0.01	0.08	0.53
	มากกว่า 20 ปี	น้อยกว่า 1 ปี	0.052	0.36	0.89	-0.65	0.76
		1 - 5 ปี	0.077	0.26	0.77	-0.43	0.58
		6 - 10 ปี	-0.286	0.18	0.12	-0.65	0.08
		11 - 15 ปี	0.29	0.16	0.07	-0.03	0.61
		16 - 20 ปี	-.306*	0.11	0.01	-0.53	-0.08

\* ระดับนัยสำคัญ &lt; 0.05

#### 4.3.4 สรุปข้อเสนอแนะในการเพิ่มคุณภาพการบริการ

- ด้านการปรับปรุงคุณภาพด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่าควรปรับปรุงด้านระยะเวลาการดำเนินการ โดยการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อความเร็วในการติดต่อกับราชการ และการเอาใจใส่ผู้รับบริการโดยการแนะนำขั้นตอนการให้บริการ เพื่อไม่ต้องให้ผู้รับบริการสับสนขั้นตอนการปฏิบัติงาน
- ด้านการปรับปรุงคุณภาพด้านโครงการก่อสร้างถนน พบว่าความต้องการส่วนใหญ่ของประชาชนคือ ด้านงบประมาณการก่อสร้างถนนโดยเน้นโครงการก่อสร้างถนนสายหลักก่อน เช่น ถนนเชื่อมระหว่างหมู่บ้าน ถนนที่เชื่อมกับ

ถนนทางหลวง เป็นต้น ควรมีการก่อสร้างถนนที่ได้มาตรฐานและมีอายุการใช้งานที่คงทนและถาวร และด้านขนาดความกว้างของผิวจราจรควรให้เหมาะสมกับปริมาณรถที่ใช้สำหรับการสัญจรไปมา

- ด้านการปรับปรุงคุณภาพด้านโครงการปรับปรุงซ่อมแซมถนน พบว่าควรจัดสรรงบประมาณเพื่อการปรับปรุงซ่อมแซมถนน ที่มีการชำรุดเสียหายมาก ๆ ก่อน เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนผู้ใช้ถนน เพื่อการสัญจรและการขนส่งผลทางการเกษตร และช่วยลดปัญหาด้านอุบัติเหตุ
- ด้านการปรับปรุงคุณภาพด้านโครงการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะ พบว่าต้องการให้ดำเนินการติดตั้งโคมไฟฟ้าสาธารณะบริเวณที่เป็นจุดเสี่ยง ในด้านการเกิดอุบัติเหตุ และการมั่วสุมของกลุ่มเด็กวัยรุ่น (ด้านยาเสพติด)
- ด้านการปรับปรุงคุณภาพด้านโครงการดูแลซ่อมแซมปรับปรุงซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ พบว่าควรมีการตรวจสอบดูแลโคมไฟฟ้าสาธารณะเป็นประจำ และการดำเนินการซ่อมแซมจะต้องดำเนินการด้วยความรวดเร็วเมื่อได้รับหนังสือแจ้งจากประชาชน
- ด้านการปรับปรุงคุณภาพด้านโครงการระบบประปาหมู่บ้าน พบว่าส่วนใหญ่ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลสะดวก เข้ามามีส่วนร่วมในการให้คำแนะนำกับกลุ่มผู้บริหารของระบบประปาหมู่บ้าน ทั้งในเรื่องการควบคุมการจ่ายน้ำ คุณภาพของน้ำประปา และการจัดทำบัญชีรายรับรายจ่าย เพราะกลุ่มผู้บริหารของระบบประปาหมู่บ้านยังขาดความรู้ในเรื่องดังกล่าว
- ด้านการปรับปรุงคุณภาพด้านโครงการซ่อมแซมระบบประปาหมู่บ้าน และการพัฒนาแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค พบว่าระบบประปาหมู่บ้านส่วนใหญ่จะเกิดปัญหาขาดแคลนน้ำในช่วงฤดูแล้ง จึงขอให้องค์การบริหารส่วนตำบลจัดสรรงบประมาณ เพื่อดำเนินการขุดลอกสระน้ำ ลำคลอง ที่เป็นแหล่งน้ำเพื่อการผลิตน้ำประปา ให้มีเพียงพอกับความต้องการในการใช้น้ำในช่วงฤดูแล้ง

#### 4.3.5 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลสะดวก จำแนกรายหมู่บ้าน

- ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของกลุ่มตัวอย่าง ผู้รับบริการด้านการดำเนินกิจกรรมการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา จำแนกตามรายหมู่บ้าน อยู่ในระดับดี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 เมื่อพิจารณารายหมู่บ้านพบว่า บ้านเขว้า หมู่ที่ 5 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 มีค่าเฉลี่ยสูงเป็นลำดับที่ 1 บ้านสะเดา หมู่ที่ 6 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับที่ 2 และบ้านทุ่งมน หมู่ที่ 8 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.74 มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับที่ 17 ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 4.31

ตารางที่ 4.31 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการด้าน การ กระบวนการขั้นตอนการให้บริการของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบล สะเดา จำแนกรายหมู่บ้าน

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	ระดับการแปลผล	ลำดับที่
บ้านหนองพลวง หมู่ที่ 1	3.49	0.42	ปานกลาง	10
บ้านหนองแซง หมู่ที่ 2	3.46	0.51	ปานกลาง	11
บ้านหนองตาราช หมู่ที่ 3	2.92	0.24	ปานกลาง	16
บ้านมะขามโพรง หมู่ที่ 4	3.43	0.52	ปานกลาง	12
บ้านเขว้า หมู่ที่ 5	4.05	0.37	ดี	1
บ้านสะเดา หมู่ที่ 6	3.86	0.51	ดี	2
บ้านคอนหวาย หมู่ที่ 7	3.78	0.49	ดี	4
บ้านทุ่งมน หมู่ที่ 8	2.74	0.58	ปานกลาง	17
บ้านหนองกก หมู่ที่ 9	3.57	0.48	ดี	9
บ้านสองพี่น้อง หมู่ที่ 10	3.34	0.54	ปานกลาง	15
บ้านโคกพลวง หมู่ที่ 11	3.58	0.50	ดี	8
บ้านโคกมะค่าโหรน หมู่ที่ 12	3.60	0.60	ดี	6
บ้านหนองเสม็ด หมู่ที่ 13	3.83	0.46	ดี	3
บ้านหนองมะค่า หมู่ที่ 14	3.40	0.54	ปานกลาง	13

ตารางที่ 4.31 (ต่อ)

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของ งานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลสะเตา	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ความ เบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับการ แปลผล	ลำดับที่
บ้านลุงตะไก่อ หมู่ที่ 15	3.38	0.74	ปานกลาง	14
บ้านสะบ้า หมู่ที่ 16	3.60	0.56	ดี	7
บ้านจอมปราสาท หมู่ที่ 17	3.76	0.63	ดี	5
เฉลี่ย	3.52	0.51	ดี	

- ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการด้านการดำเนินกิจกรรมการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลสะเตา ด้านโครงการก่อสร้างถนน จำแนกตามรายหมู่บ้าน อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 เมื่อพิจารณารายหมู่บ้านพบว่า บ้านเขว้า หมู่ที่ 5 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 มีค่าเฉลี่ยสูงเป็นลำดับที่ 1 บ้านมะขามโพรง หมู่ที่ 4 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับที่ 2 และบ้านหนองตาราช หมู่ที่ 3 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.39 มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับที่ 17 ตามลำดับดังแสดงในตารางที่ 4.32

ตารางที่ 4.32 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการด้านการดำเนินกิจกรรมการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลสะเตา ด้านโครงการก่อสร้างถนน จำแนกรายหมู่บ้าน

ด้านโครงการก่อสร้างถนน	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ความ เบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับการ แปลผล	ลำดับที่
บ้านหนองพลวง หมู่ที่ 1	3.38	0.42	ปานกลาง	5
บ้านหอมแซ่ไม้ หมู่ที่ 2	2.92	0.42	ปานกลาง	15
บ้านหนองตาราช หมู่ที่ 3	2.39	0.51	น้อย	17

ตารางที่ 4.32 (ต่อ)

ด้านโครงการก่อสร้างถนน	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ความ เบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับการ แปลผล	ลำดับที่
บ้านมะขามโพรง หมู่ที่ 4	3.57	0.66	ดี	2
บ้านเขว้า หมู่ที่ 5	3.88	0.42	ดี	1
บ้านสะเดา หมู่ที่ 6	3.11	0.40	ปานกลาง	10
บ้านดอนหวาย หมู่ที่ 7	3.30	0.31	ปานกลาง	7
บ้านทุ่งมน หมู่ที่ 8	2.57	0.56	ปานกลาง	16
บ้านหนองกก หมู่ที่ 9	3.44	0.43	ปานกลาง	3
บ้านสองพี่น้อง หมู่ที่ 10	3.08	0.54	ปานกลาง	12
บ้านโคกพลวง หมู่ที่ 11	3.09	0.52	ปานกลาง	11
บ้านโคกมะค่าโหรน หมู่ที่ 12	3.24	0.57	ปานกลาง	8
บ้านหนองเสม็ด หมู่ที่ 13	3.39	0.48	ปานกลาง	4
บ้านหนองมะค่า หมู่ที่ 14	3.05	0.52	ปานกลาง	13
บ้านลุงตะไก่อ หมู่ที่ 15	3.00	0.63	ปานกลาง	14
บ้านสะบ้า หมู่ที่ 16	3.21	0.57	ปานกลาง	9
บ้านจอมปราสาท หมู่ที่ 17	3.38	0.62	ปานกลาง	6
เฉลี่ย	3.18	0.50	ปานกลาง	

- ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของกลุ่มตัวอย่าง ผู้รับบริการด้านการดำเนินกิจกรรมการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา ด้านโครงการปรับปรุงซ่อมแซมถนน จำแนกตามรายหมู่บ้าน อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.09 เมื่อพิจารณา รายหมู่บ้านพบว่า บ้านเขว้า หมู่ที่ 5 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 มีค่าเฉลี่ยสูงเป็น ลำดับที่ 1 บ้านมะขามโพรง หมู่ที่ 4 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับ ที่ 2 และบ้านหนองตาราช หมู่ที่ 3 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.53 มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับที่ 17 ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 4.33

ตารางที่ 4.33 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการด้านการ  
ดำเนินกิจกรรมการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วน  
ตำบลสะเตา ด้านโครงการปรับปรุงซ่อมแซมถนน จำแนกรายหมู่บ้าน

ด้านโครงการปรับปรุงซ่อมแซมถนน	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ความ เบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับการ แปลผล	ลำดับที่
บ้านหนองพลวง หมู่ที่ 1	3.24	0.47	ปานกลาง	6
บ้านหนองแซ่ไม้ หมู่ที่ 2	2.75	0.45	ปานกลาง	15
บ้านหนองตาราษ หมู่ที่ 3	2.53	0.48	ปานกลาง	17
บ้านมะขามโพรง หมู่ที่ 4	3.55	0.62	ดี	2
บ้านเขว้า หมู่ที่ 5	3.85	0.39	ดี	1
บ้านสะเตา หมู่ที่ 6	2.85	0.52	ปานกลาง	13
บ้านคอนหวาย หมู่ที่ 7	3.18	0.52	ปานกลาง	7
บ้านทุ่งมน หมู่ที่ 8	2.55	0.58	ปานกลาง	16
บ้านหนองกก หมู่ที่ 9	3.42	0.37	ปานกลาง	3
บ้านสองพี่น้อง หมู่ที่ 10	3.01	0.64	ปานกลาง	10
บ้านโคกพลวง หมู่ที่ 11	2.86	0.56	ปานกลาง	12
บ้านโคกมะค่าโหรน หมู่ที่ 12	3.15	0.70	ปานกลาง	8
บ้านหนองเสม็ด หมู่ที่ 13	3.32	0.55	ปานกลาง	5
บ้านหนองมะค่า หมู่ที่ 14	2.85	0.58	ปานกลาง	14
บ้านลุงตะไก่อ หมู่ที่ 15	3.08	0.64	ปานกลาง	9
บ้านสะบ้า หมู่ที่ 16	2.96	0.66	ปานกลาง	11
บ้านจอมปราสาท หมู่ที่ 17	3.38	0.72	ปานกลาง	4
เฉลี่ย	3.09	0.55	ปานกลาง	

- ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของกลุ่มตัวอย่าง  
ผู้รับบริการด้านการดำเนินกิจกรรมการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ของงานกอง  
ช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลสะเตา ด้านโครงการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะ  
จำแนกตามรายหมู่บ้าน อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.94 เมื่อพิจารณา



รายหมู่บ้านพบว่า บ้านหนองกก หมู่ที่ 9 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 มีค่าเฉลี่ยสูงเป็นลำดับที่ 1 บ้านมะขามโพรง หมู่ที่ 4 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับที่ 2 และบ้านหนองตราช หมู่ที่ 3 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.40 มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับที่ 17 ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 4.34

ตารางที่ 4.34 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการด้าน การดำเนินกิจกรรมการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ของงานกองช่าง องค์การ บริหารส่วน ตำบลสะเดา ด้านโครงการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะ จำแนกรายหมู่บ้าน

ด้านโครงการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ความ เบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับการ แปลผล	ลำดับที่
บ้านหนองพลวง หมู่ที่ 1	3.14	0.48	ปานกลาง	4
บ้านหองแซ่ไม้ หมู่ที่ 2	2.83	0.51	ปานกลาง	12
บ้านหนองตราช หมู่ที่ 3	2.40	0.63	น้อย	17
บ้านมะขามโพรง หมู่ที่ 4	3.35	0.76	ปานกลาง	2
บ้านเขว้า หมู่ที่ 5	3.23	1.02	ปานกลาง	3
บ้านสะเดา หมู่ที่ 6	2.55	0.66	ปานกลาง	16
บ้านดอนหวาย หมู่ที่ 7	3.06	0.76	ปานกลาง	5
บ้านทุ่งมน หมู่ที่ 8	2.60	0.71	ปานกลาง	15
บ้านหนองกก หมู่ที่ 9	3.55	0.43	ดี	1
บ้านสองพี่น้อง หมู่ที่ 10	2.97	0.64	ปานกลาง	8
บ้านโคกพลวง หมู่ที่ 11	2.87	0.53	ปานกลาง	11
บ้านโคกมะค่าโหรน หมู่ที่ 12	2.90	0.75	ปานกลาง	10
บ้านหนองเสม็ด หมู่ที่ 13	3.03	0.81	ปานกลาง	7
บ้านหนองมะค่า หมู่ที่ 14	2.83	0.52	ปานกลาง	13
บ้านลุงตะไกร หมู่ที่ 15	2.96	0.97	ปานกลาง	9
บ้านสะบ้า หมู่ที่ 16	2.68	0.60	ปานกลาง	14
บ้านจอมปราสาท หมู่ที่ 17	3.04	0.95	ปานกลาง	6
เฉลี่ย	2.94	0.69	ปานกลาง	

- ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของกลุ่มตัวอย่าง ผู้รับบริการด้านการดำเนินกิจกรรมการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา ด้านการดูแลซ่อมแซมปรับปรุงระบบไฟฟ้าสาธารณะ จำแนกตามรายหมู่บ้าน อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.05 เมื่อพิจารณารายหมู่บ้านพบว่า บ้านเขว้า หมู่ที่ 5 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 มีค่าเฉลี่ยสูงเป็นลำดับที่ 1 บ้านจอมปราสาท หมู่ที่ 17 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับที่ 2 และบ้านทุ่งมน หมู่ที่ 8 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.43 มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับที่ 17 ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 4.35

ตารางที่ 4.35 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการด้านการดำเนินกิจกรรมการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา ด้านการดูแลซ่อมแซมปรับปรุงระบบไฟฟ้าสาธารณะ จำแนกรายหมู่บ้าน

ด้านการดูแลซ่อมแซมปรับปรุงระบบไฟฟ้าสาธารณะ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	ระดับการแปลผล	ลำดับที่
บ้านหนองพลวง หมู่ที่ 1	3.07	0.52	ปานกลาง	7
บ้านหนองแซง หมู่ที่ 2	2.90	0.47	ปานกลาง	12
บ้านหนองตาราช หมู่ที่ 3	2.55	0.44	ปานกลาง	16
บ้านมะขามโพรง หมู่ที่ 4	3.24	0.88	ปานกลาง	5
บ้านเขว้า หมู่ที่ 5	3.74	0.53	ดี	1
บ้านสะเดา หมู่ที่ 6	2.86	0.47	ปานกลาง	13
บ้านดอนหวาย หมู่ที่ 7	3.03	0.60	ปานกลาง	9
บ้านทุ่งมน หมู่ที่ 8	2.43	0.68	น้อย	17
บ้านหนองกก หมู่ที่ 9	3.50	0.42	ปานกลาง	3
บ้านสองพี่น้อง หมู่ที่ 10	3.04	0.61	ปานกลาง	8
บ้านโคกพลวง หมู่ที่ 11	2.83	0.54	ปานกลาง	15
บ้านโคกมะค่าโหรน หมู่ที่ 12	3.11	0.78	ปานกลาง	6

ตารางที่ 4.35 (ต่อ)

ด้านการดูแลซ่อมแซมปรับปรุงระบบไฟฟ้าสาธารณะ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	ระดับการแปลผล	ลำดับที่
บ้านหนองเสม็ด หมู่ที่ 13	3.30	0.67	ปานกลาง	4
บ้านหนองมะค่า หมู่ที่ 14	2.84	0.58	ปานกลาง	14
บ้านลุงตะไก้ หมู่ที่ 15	2.96	0.84	ปานกลาง	10
บ้านสะบ้า หมู่ที่ 16	2.96	0.63	ปานกลาง	11
บ้านจอมปราสาท หมู่ที่ 17	3.54	0.65	ดี	2
เฉลี่ย	3.05	0.61	ปานกลาง	

- ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการด้านการดำเนินกิจกรรมการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา ด้านโครงการก่อสร้างระบบประปาหมู่บ้าน จำแนกตามรายหมู่บ้าน อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.03 เมื่อพิจารณารายหมู่บ้านพบว่า บ้านเขว้า หมู่ที่ 5 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 มีค่าเฉลี่ยสูงเป็นลำดับที่ 1 บ้านมะขามโพรง หมู่ที่ 4 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับที่ 2 และบ้านทุ่งมน หมู่ที่ 8 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.00 มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับที่ 17 ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 4.36

ตารางที่ 4.36 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการด้านการดำเนินกิจกรรมการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา ด้านโครงการก่อสร้างระบบประปาหมู่บ้าน จำแนกรายหมู่บ้าน

ด้านโครงการก่อสร้างระบบประปาหมู่บ้าน	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	ระดับการแปลผล	ลำดับที่
บ้านหนองพลวง หมู่ที่ 1	3.15	0.45	ปานกลาง	6
บ้านหนองแซ่ไม้ หมู่ที่ 2	2.67	0.56	ปานกลาง	16

ตารางที่ 4.36 (ต่อ)

ด้านโครงการก่อสร้างระบบประปาหมู่บ้าน	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ความ เบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับการ แปลผล	ลำดับที่
บ้านหนองตาราช หมู่ที่ 3	2.87	0.36	ปานกลาง	11
บ้านมะขามโพรง หมู่ที่ 4	3.59	0.68	ดี	2
บ้านเขว้า หมู่ที่ 5	3.61	0.64	ดี	1
บ้านสะเดา หมู่ที่ 6	2.85	0.59	ปานกลาง	14
บ้านคอนหวาย หมู่ที่ 7	3.14	0.65	ปานกลาง	7
บ้านทุ่งมน หมู่ที่ 8	2.00	0.86	น้อย	17
บ้านหนองกก หมู่ที่ 9	3.48	0.45	ปานกลาง	3
บ้านสองพี่น้อง หมู่ที่ 10	2.87	0.82	ปานกลาง	12
บ้านโคกพลวง หมู่ที่ 11	2.86	0.56	ปานกลาง	13
บ้านโคกมะค่าโหรน หมู่ที่ 12	3.10	0.78	ปานกลาง	8
บ้านหนองเสม็ด หมู่ที่ 13	3.27	0.66	ปานกลาง	5
บ้านหนองมะค่า หมู่ที่ 14	2.81	0.52	ปานกลาง	15
บ้านลุงตะไกร หมู่ที่ 15	2.96	0.89	ปานกลาง	9
บ้านสะบ้า หมู่ที่ 16	2.90	0.56	ปานกลาง	10
บ้านจอมปราสาท หมู่ที่ 17	3.35	0.79	ปานกลาง	4
เฉลี่ย	3.03	0.64	ปานกลาง	

- ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของกลุ่มตัวอย่าง ผู้รับบริการด้านการดำเนินกิจกรรมการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา ด้านโครงการซ่อมแซมระบบประปาหมู่บ้าน และการพัฒนาแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค จำแนกตามรายหมู่บ้าน อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.93 เมื่อพิจารณารายหมู่บ้าน พบว่า บ้านเขว้า หมู่ที่ 5 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 มีค่าเฉลี่ยสูงเป็นลำดับที่ 1 บ้านหนองกก หมู่ที่ 9 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับที่ 2 และบ้านทุ่ง

มน หมู่ที่ 8 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.20 มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับที่ 17 ตามลำดับ ดังแสดง  
ในตารางที่ 4.37

ตารางที่ 4.37 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการด้านการ  
ดำเนินกิจกรรมการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วน  
ตำบลสะเดา ด้านโครงการซ่อมแซมระบบประปาหมู่บ้าน และการพัฒนา  
แหล่งน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค จำแนกรายหมู่บ้าน

ด้านโครงการซ่อมแซมระบบประปาหมู่บ้าน และการพัฒนาแหล่งน้ำเพื่อ การอุปโภค บริโภค	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ความ เบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับการ แปลผล	ลำดับที่
บ้านหนองพลวง หมู่ที่ 1	3.06	0.68	ปานกลาง	6
บ้านหนองแซง หมู่ที่ 2	2.62	0.53	ปานกลาง	11
บ้านหนองตาราช หมู่ที่ 3	2.48	0.51	น้อย	16
บ้านมะขามโพรง หมู่ที่ 4	3.31	0.57	ปานกลาง	5
บ้านเขว้า หมู่ที่ 5	3.76	0.47	ดี	1
บ้านสะเดา หมู่ที่ 6	2.61	0.72	ปานกลาง	12
บ้านดอนหวาย หมู่ที่ 7	2.93	0.83	ปานกลาง	9
บ้านทุ่งมน หมู่ที่ 8	2.20	0.85	น้อย	17
บ้านหนองกก หมู่ที่ 9	3.56	0.47	ดี	2
บ้านสองพี่น้อง หมู่ที่ 10	2.56	0.79	ปานกลาง	14
บ้านโคกพลวง หมู่ที่ 11	2.52	0.71	ปานกลาง	15
บ้านโคกมะค่าโหรน หมู่ที่ 12	2.96	0.80	ปานกลาง	8
บ้านหนองเสม็ด หมู่ที่ 13	3.38	0.57	ปานกลาง	4
บ้านหนองมะค่า หมู่ที่ 14	2.61	0.63	ปานกลาง	13
บ้านลุงตะไกร หมู่ที่ 15	3.00	0.88	ปานกลาง	7
บ้านสะบ้าย หมู่ที่ 16	2.81	0.78	ปานกลาง	10
บ้านจอมปราสาท หมู่ที่ 17	3.39	0.69	ปานกลาง	3
เฉลี่ย	2.93	0.68	ปานกลาง	

#### 4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ให้บริการด้านช่าง

##### 4.4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างของผู้ปฏิบัติงานด้านช่าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา และองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่ใกล้เคียง จำแนกตามเพศ จำนวน 18 คน พบว่าเป็นเพศชาย จำนวน 18 คน (คิดเป็นร้อยละ 100) ดังแสดงในตารางที่ 4.38

ตารางที่ 4.38 จำนวนและร้อยละจำแนกตามเพศ

กลุ่มตัวอย่าง	จำนวน (385 คน)	ร้อยละ	ลำดับ
จำแนกตาม เพศ			
ชาย	18	100.00	1
หญิง	-	-	
รวม			

- ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างของผู้ปฏิบัติงานด้านช่าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา และองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่ใกล้เคียง จำแนกตามอายุ จำนวน 18 คน พบว่าส่วนใหญ่ช่วงอายุอยู่ระหว่าง 31-40 ปีจำนวน 10 คน (คิดเป็นร้อยละ 55.60) รองลงมาคือ ช่วงอายุอยู่ระหว่าง 41-50 ปีจำนวน 6 คน (คิดเป็นร้อยละ 33.30) น้อยที่สุดคือ ช่วงอายุอยู่ระหว่าง 21-30 ปีจำนวน 2 คน (คิดเป็นร้อยละ 11.10) ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 4.39

ตารางที่ 4.39 จำนวนและร้อยละจำแนกตามอายุ

กลุ่มตัวอย่าง	จำนวน (385 คน)	ร้อยละ	ลำดับ
จำแนกตาม อายุ			
21 – 30 ปี	2	11.10	3
31 - 40 ปี	10	55.60	1
41 - 50 ปี	6	33.30	2
51 – 60 ปี	-	-	-
รวม	18	100	

- ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างของผู้ปฏิบัติงานด้านช่าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา และองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่ใกล้เคียง จำแนกตามตำแหน่งงาน จำนวน 18 คน พบว่าส่วนใหญ่ตำแหน่งนายช่างโยธา จำนวน 9 คน (คิดเป็นร้อยละ 50.00) รองลงมาคือตำแหน่งผู้อำนวยการกองช่าง จำนวน 8 คน (คิดเป็นร้อยละ 44.40) น้อยที่สุดคือ ตำแหน่งช่างโยธา จำนวน 1 คน (คิดเป็นร้อยละ 5.60) ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 4.40

ตารางที่ 4.40 จำนวนและร้อยละจำแนกตามตำแหน่งงาน

กลุ่มตัวอย่าง	จำนวน (385 คน)	ร้อยละ	ลำดับ
จำแนกตาม ตำแหน่งงาน			
ช่างโยธา	1	5.60	3
นายช่างโยธา	9	50.00	1
ช่างประปา	-	-	-
นายช่างประปา	-	-	-
ผู้อำนวยการกองช่าง	8	44.40	2
อื่นๆ	-	-	-
รวม	18	100	

- ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างของผู้ปฏิบัติงานด้านช่าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา และองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่ใกล้เคียง จำแนกตามระดับการศึกษา จำนวน 18 คน พบว่าส่วนใหญ่การศึกษาอยู่ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 15 คน (คิดเป็นร้อยละ 83.30) รองลงมาคือ อนุปริญญา ปวส./ปวท. จำนวน 3 คน (คิดเป็นร้อยละ 16.70) ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 4.41

ตารางที่ 4.41 จำนวนและร้อยละจำแนกตามระดับการศึกษา

กลุ่มตัวอย่าง	จำนวน (385 คน)	ร้อยละ	ลำดับ
จำแนกตาม ระดับการศึกษา			
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	-	-	-

ตารางที่ 4.41 (ต่อ)

กลุ่มตัวอย่าง	จำนวน (385 คน)	ร้อยละ	ลำดับ
อนุปริญญา ปวส./ปวท.	3	16.70	2
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	15	83.30	1
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-	-
รวม	18	100	

- ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างของผู้ปฏิบัติงานด้านช่าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา และองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่ใกล้เคียง จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่ง จำนวน 18 คน พบว่าส่วนใหญ่ระยะเวลาการปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปี จำนวน 8 คน (คิดเป็นร้อยละ 44.40) รองลงมาคือ ระยะเวลาการปฏิบัติงานช่วง 6 – 8 ปี จำนวน 6 คน (คิดเป็นร้อยละ 33.30) น้อยที่สุดคือ ระยะเวลาการปฏิบัติงานช่วง 2 – 4 ปี จำนวน 1 คน (คิดเป็นร้อยละ 5.60) ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 4.42

ตารางที่ 4.42 จำนวนและร้อยละจำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่ง

กลุ่มตัวอย่าง	จำนวน (385 คน)	ร้อยละ	ลำดับ
จำแนกตาม ระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่ง น้อยกว่า 2 ปี	-	-	-
2 – 4 ปี	1	5.60	5
4 – 6 ปี	2	11.10	3
6 – 8 ปี	6	33.30	2
8 – 10 ปี	1	5.60	4
มากกว่า 10 ปี	8	44.40	1
รวม	18	100	

- ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างของผู้ปฏิบัติงานด้านช่าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา และองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่ใกล้เคียง จำแนกตามเขตพื้นที่ในการปฏิบัติงาน จำนวน 18 คน พบว่าส่วนใหญ่ปฏิบัติงานอยู่ที่องค์การบริหารส่วนตำบลนางรอง จำนวน 3 คน (คิดเป็น



ร้อยละ 16.70) รองลงมาคือปฏิบัติงานอยู่ที่ องค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไทร องค์การบริหารส่วนตำบลทรัพย์พระยา องค์การบริหารส่วนตำบลถนนหัก องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโบสถ์ องค์การบริหารส่วนตำบลเจริญสุข เทศบาลตำบลทุ่งแสงทอง หน่วยงานละ 2 คน (คิดเป็นร้อยละ 11.10) น้อยที่สุดคือปฏิบัติงานอยู่ที่องค์การบริหารส่วนตำบลชุมแสง จำนวน 1 คน (คิดเป็นร้อยละ 5.60) ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 4.43

ตารางที่ 4.43 จำนวนและร้อยละจำแนกตามเขตพื้นที่ในการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่าง	จำนวน (385 คน)	ร้อยละ	ลำดับ
จำแนกตาม เขตพื้นที่ในการปฏิบัติงาน			
องค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา	2	11.10	2
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไทร	2	11.10	2
องค์การบริหารส่วนตำบลนางรอง	3	16.70	1
องค์การบริหารส่วนตำบลทรัพย์พระยา	2	11.10	2
องค์การบริหารส่วนตำบลถนนหัก	2	11.10	2
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโบสถ์	2	11.10	2
องค์การบริหารส่วนตำบลชุมแสง	1	5.60	3
องค์การบริหารส่วนตำบลเจริญสุข	2	11.10	2
เทศบาลตำบลทุ่งแสงทอง	2	11.10	2
รวม	18	100	

#### 4.4.2 การวิเคราะห์ข้อมูล ด้านความรู้ เกี่ยวกับโครงการก่อสร้างถนน การสำรวจ

##### ออกแบบ ประมาณราคา และการควบคุมงาน ของผู้ปฏิบัติงานด้านช่าง

- ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ด้านความรู้ เกี่ยวกับโครงการก่อสร้างถนน การสำรวจ ออกแบบ ประมาณราคา และการควบคุมงาน ของผู้ปฏิบัติงานด้านช่าง จำนวน 18 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีด้านความรู้ เกี่ยวกับโครงการก่อสร้างถนนผิวจราจรลูกรัง (แบบ ทถ.-2-304) จำนวน 18 คน (คิดเป็นร้อยละ 100.00) ถนนคอนกรีตเสริมเหล็กภายในหมู่บ้าน (แบบ ทถ.-2-203 ถึง แบบ

ทล. 2 –206) จำนวน 18 คน (คิดเป็นร้อยละ 100.00) ถนนผิวจราจรแคพซีล (Caps Seal) (แบบ ทล. – 2 – 301) จำนวน 16 คน (คิดเป็นร้อยละ 88.90) ถนนผิวจราจรแอสฟัลต์คอนกรีต (แบบ ทล. – 2 – 303) จำนวน 10 คน (คิดเป็นร้อยละ 55.60) ดังแสดงในตารางที่ 4.44

ตารางที่ 4.44 จำนวนและร้อยละ ด้านความรู้ เกี่ยวกับโครงการก่อสร้างถนน ด้านการสำรวจ ออกแบบประมาณราคา และการควบคุมงาน

ปัจจัยที่มีผลต่อด้านความรู้ ด้านโครงการก่อสร้างถนน	จำนวนผู้ปฏิบัติงานด้านช่าง		
	มีความรู้ คน (ร้อยละ)	ไม่มีความรู้ คน (ร้อยละ)	รวม คน (ร้อยละ)
1. ท่านมีความรู้ในด้านการสำรวจ ออกแบบ ประมาณราคาและควบคุมงานก่อสร้าง ถนนผิวจราจรลูกรัง (แบบ ทล.-2-304) หรือไม่	18 (100)	0 (0)	18 (100)
2. ท่านมีความรู้ในด้านการสำรวจ ออกแบบ ประมาณราคาและควบคุมงานก่อสร้าง ถนนคอนกรีตเสริมเหล็กภายในหมู่บ้าน (แบบ ทล.-2-203 ถึง แบบ ทล. 2 –206) หรือไม่	18 (100)	0 (0)	18 (100)
3.ท่านมีความรู้ในด้านการสำรวจ ออกแบบ ประมาณราคา และควบคุมงานก่อสร้าง ถนนผิวจราจรแคพซีล (Caps Seal)(แบบ ทล. 2 –301) หรือไม่	16 (88.90)	2 (11.10)	18 (100)
4.ท่านมีความรู้ในด้านการสำรวจออกแบบ ประมาณ ราคาและควบคุมงานก่อสร้างถนนผิวจราจรแอสฟัลต์คอนกรีต (แบบ ทล. 2 – 303) หรือไม่	10 (55.60)	8 (44.40)	18 (100)

- ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ด้านความรู้ เกี่ยวกับโครงการปรับปรุงซ่อมแซมถนน การสำรวจ ออกแบบ ประมาณราคา และการควบคุมงาน ของผู้ปฏิบัติงานด้านช่าง จำนวน 18 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีด้านความรู้ เกี่ยวกับโครงการปรับปรุงซ่อมแซมถนนผิวจราจรลูกรัง จำนวน 18 คน (คิดเป็นร้อยละ

100.00) โครงการปรับปรุงซ่อมแซมถนนคอนกรีตเสริมเหล็กภายในหมู่บ้าน จำนวน 18 คน (คิดเป็นร้อยละ 100.00) โครงการปรับปรุงซ่อมแซมถนนผิวจราจรเคพซีล (Caps Seal) จำนวน 18 คน (คิดเป็นร้อยละ 100.00) โครงการปรับปรุงซ่อมแซมถนนผิวจราจรแอสฟัลต์คอนกรีต จำนวน 7 คน (คิดเป็นร้อยละ 38.90) ดังแสดงในตารางที่ 4.45

ตารางที่ 4.45 จำนวนและร้อยละ ด้านความรู้ ของผู้ปฏิบัติงานด้านช่างเกี่ยวกับโครงการปรับปรุง ซ่อมแซมถนน ด้านการสำรวจ ออกแบบ งบประมาณราคา และการควบคุมงาน

ปัจจัยที่มีผลต่อด้านความรู้ ด้านโครงการปรับปรุงซ่อมแซมถนน	จำนวนผู้ปฏิบัติงานด้านช่าง		
	มีความรู้ คน (ร้อยละ)	ไม่มีความรู้ คน (ร้อยละ)	รวม คน (ร้อยละ)
5. ท่านมีความรู้ในด้านการสำรวจ ออกแบบ งบประมาณราคา และควบคุมงานก่อสร้าง โครงการปรับปรุงซ่อมแซมถนนผิวจราจรลูกรัง หรือไม่	18 (100)	0 (0)	18 (100)
6. ท่านมีความรู้ในด้านการสำรวจ ออกแบบ งบประมาณราคา และควบคุมงานก่อสร้าง โครงการปรับปรุงซ่อมแซมถนนคอนกรีตเสริมเหล็กภายในหมู่บ้าน หรือไม่(แบบ ทด.-2-203 ถึง แบบ ทด. 2-206) หรือไม่	18 (100)	0 (0)	18 (100)
7. ท่านมีความรู้ในด้านการสำรวจออกแบบ งบประมาณราคาและควบคุมงานก่อสร้าง โครงการปรับปรุงซ่อมแซมถนนผิวจราจรเคพซีล (Caps Seal) หรือไม่	18 (100)	0 (0)	18 (100)
8.ท่านมีความรู้ในด้านการสำรวจ ออกแบบ งบประมาณราคาและควบคุมงานก่อสร้างโครงการปรับปรุงซ่อมแซมถนนผิวจราจรแอสฟัลต์คอนกรีต หรือไม่	7 (38.90)	11 (61.10)	18 (100)

- ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ด้านความรู้ เกี่ยวกับโครงการติดตั้งระบบไฟฟ้าสาธารณะ การสำรวจ ออกแบบ ประมาณราคา และการควบคุมงาน ของผู้ปฏิบัติงาน ด้านช่าง จำนวน 18 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีด้านความรู้ เกี่ยวกับ ด้านขั้นตอนการติดต่อ ประสานงานกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินโครงการขอติดตั้งระบบไฟฟ้าสาธารณะ (สายพาดดับ) จำนวน 18 คน (คิดเป็นร้อยละ 100.00) ด้านการกำหนดจุดติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะส่องสว่าง จำนวน 18 คน (คิดเป็นร้อยละ 100.00) ด้านขั้นตอนการติดตั้งระบบไฟฟ้าสาธารณะส่องสว่าง จำนวน 18 คน (คิดเป็นร้อยละ 100.00) ดังแสดงในตารางที่ 4.46

ตารางที่ 4.46 จำนวนและร้อยละ ด้านความรู้ ของผู้ปฏิบัติงานด้านช่างเกี่ยวกับโครงการติดตั้งระบบไฟฟ้าสาธารณะ ด้านการสำรวจ ออกแบบ ประมาณราคา และการควบคุมงาน

ปัจจัยที่มีผลต่อด้านความรู้ ด้านโครงการติดตั้งระบบไฟฟ้าสาธารณะ	จำนวนผู้ปฏิบัติงานด้านช่าง		
	มีความรู้ คน (ร้อยละ)	ไม่มีความรู้ คน (ร้อยละ)	รวม คน (ร้อยละ)
9.ท่านมีความรู้ในด้านขั้นตอนการติดต่อ ประสานงานกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อ ดำเนินโครงการขอติดตั้งระบบไฟฟ้าสาธารณะ (สายพาดดับ) หรือไม่	18 (100)	0 (0)	18 (100)
10.ท่านมีความรู้ในด้านการกำหนดจุดติดตั้ง ไฟฟ้าสาธารณะส่องสว่าง หรือไม่	18 (100)	0 (0)	18 (100)
11.ท่านมีความรู้ในด้านขั้นตอนการติดตั้งระบบ ไฟฟ้าสาธารณะส่องสว่าง หรือไม่	16 (88.90)	2 (11.10)	18 (100)

- ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ด้านความรู้ เกี่ยวกับโครงการดูแลซ่อมแซมระบบไฟฟ้าสาธารณะ ของผู้ปฏิบัติงานด้านช่าง จำนวน 18 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้ด้านขั้นตอนการดำเนินการตรวจสอบ แก้ไขระบบไฟฟ้าสาธารณะเมื่อมีเหตุขัดข้อง จำนวน 18 คน (คิดเป็นร้อยละ 100.00) ด้านขั้นตอนวิธีการซ่อมแซมระบบไฟฟ้าสาธารณะ เมื่อมีการชำรุดเสียหาย จำนวน 18 คน (คิดเป็นร้อยละ 100.00) ในด้านวิธีใช้ เครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องใช้สำหรับงานซ่อมแซม

ระบบไฟฟ้าสาธารณะ เมื่อมีการชำรุดเสียหาย จำนวน 17 คน (คิดเป็นร้อยละ 94.40) ดังแสดงในตารางที่ 4.47

ตารางที่ 4.47 จำนวนและร้อยละ ด้านความรู้ ของผู้ปฏิบัติงานด้านช่างเกี่ยวกับโครงการดูแลซ่อมแซมระบบไฟฟ้าสาธารณะ

ปัจจัยที่มีผลต่อด้านความรู้ ด้านโครงการดูแลซ่อมแซมระบบไฟฟ้า สาธารณะ	จำนวนผู้ปฏิบัติงานด้านช่าง		
	มีความรู้ คน (ร้อยละ)	ไม่มีความรู้ คน (ร้อยละ)	รวม คน (ร้อยละ)
12.ท่านมีความรู้ในด้านขั้นตอนการดำเนินการ ตรวจสอบ แก้ไขระบบไฟฟ้าสาธารณะ เมื่อมี เหตุขัดข้อง หรือไม่	18 (100)	0 (0)	18 (100)
13.ท่านมีความรู้ในด้านขั้นตอนวิธีการซ่อมแซม ระบบไฟฟ้าสาธารณะ เมื่อมีการชำรุดเสียหาย หรือไม่	18 (100)	0 (0)	18 (100)
14.ท่านมีความรู้ในด้านวิธีใช้ เครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องใช้สำหรับงานซ่อมแซมระบบ ไฟฟ้าสาธารณะ เมื่อมีการชำรุดเสียหาย หรือไม่	17 (94.40)	1 (5.60)	18 (100)

- ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ด้านความรู้ เกี่ยวกับโครงการก่อสร้างระบบ ประปาหมู่บ้าน ด้านการสำรวจ ออกแบบ ประมาณราคา และการควบคุมงาน ของผู้ปฏิบัติงานด้านช่าง จำนวน 18 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้ด้านโครงการก่อสร้างระบบประปายาบาลขนาดกลาง จำนวน 16 คน (คิดเป็นร้อยละ 88.90) โครงการก่อสร้างระบบประปายาบาลขนาดเล็ก จำนวน 15 คน (คิดเป็นร้อยละ 83.30) โครงการก่อสร้างระบบประปาผิวดินขนาดใหญ่ จำนวน 14 คน (คิดเป็นร้อยละ 77.80) โครงการก่อสร้างระบบประปาผิวดินขนาดกลาง จำนวน 14 คน (คิดเป็นร้อยละ 77.80) โครงการก่อสร้างระบบประปาผิวดินขนาดใหญ่มาก จำนวน 8 คน (คิดเป็นร้อยละ 44.40) โครงการก่อสร้างระบบ

ประปาบาดาลขนาดใหญ่ จำนวน 4 คน (คิดเป็นร้อยละ 22.2) ดังแสดงใน  
ตารางที่ 4.48

ตารางที่ 4.48 จำนวนและร้อยละ ด้านความรู้ ของผู้ปฏิบัติงานด้านช่างเกี่ยวกับโครงการก่อสร้าง  
ระบบประปาหมู่บ้าน ด้านการสำรวจ ออกแบบ ประเมินราคา และการควบคุม  
งาน

ปัจจัยที่มีผลต่อด้านความรู้ ด้านโครงการก่อสร้างระบบประปาหมู่บ้าน	จำนวนผู้ปฏิบัติงานด้านช่าง		
	มีความรู้ คน (ร้อยละ)	ไม่มีความรู้ คน (ร้อยละ)	รวม คน (ร้อยละ)
15.ท่านมีความรู้ในด้านการสำรวจ ออกแบบ ประเมินราคาและการควบคุมงาน โครงการ ก่อสร้างระบบประปาบาดาลขนาดใหญ่ (ตาม แบบมาตรฐานกรมทรัพยากรน้ำฯ)หรือไม่	4 (22.20)	14 (77.80)	18 (100)
16.ท่านมีความรู้ในด้านการสำรวจ ออกแบบ ประเมินราคาและการควบคุมงาน โครงการ ก่อสร้างระบบประปาบาดาลขนาดกลาง(ตาม แบบมาตรฐานกรมทรัพยากรน้ำฯ)หรือไม่	16 (88.90)	2 (11.10)	18 (100)
17.ท่านมีความรู้ในด้านการสำรวจ ออกแบบ ประเมินราคาและการควบคุมงาน โครงการ ก่อสร้างระบบประปาบาดาลขนาดเล็ก (ตาม แบบมาตรฐานกรมทรัพยากรน้ำฯ) หรือไม่	15 (83.30)	3 (16.70)	18 (100)
18.ท่านมีความรู้ในด้านการสำรวจ ออกแบบ ประเมินราคาและการควบคุมงาน โครงการ ก่อสร้างระบบประปาผิวดินขนาดใหญ่มาก (ตาม แบบมาตรฐานกรมทรัพยากรน้ำฯ) หรือไม่	8 (44.40)	10 (55.60)	18 (100)
19.ท่านมีความรู้ในด้านการสำรวจ ออกแบบ ประเมินราคาและการควบคุมงาน โครงการ ก่อสร้างระบบประปาผิวดินขนาดใหญ่ (ตาม แบบมาตรฐานกรมทรัพยากรน้ำฯ) หรือไม่	14 (77.80)	4 (22.20)	18 (100)

ตารางที่ 4.48 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลต่อด้านความรู้ ด้านโครงการก่อสร้างระบบประปาหมู่บ้าน	จำนวนผู้ปฏิบัติงานด้านช่าง		
	มีความรู้ คน (ร้อยละ)	ไม่มีความรู้ คน (ร้อยละ)	รวม คน (ร้อยละ)
20.ท่านมีความรู้ในด้านการสำรวจ ออกแบบ ประมาณราคาและการควบคุมงานโครงการ ก่อสร้างระบบประปาผิวดินขนาดกลาง(ตาม แบบมาตรฐานกรมทรัพยากรน้ำฯ)หรือไม่	14 (77.80)	4 (22.20)	18 (100)

- ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ด้านความรู้ เกี่ยวกับโครงการซ่อมแซมระบบประปาหมู่บ้าน และการพัฒนาแหล่งน้ำ เพื่อการอุปโภคบริโภค ด้านการสำรวจออกแบบ ประมาณราคา และการควบคุมงาน ของผู้ปฏิบัติงานด้านช่าง จำนวน 18 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้ ด้านโครงการซ่อมแซมระบบประปาผิวดินขนาดกลาง จำนวน 17 คน (คิดเป็นร้อยละ 99.40) โครงการก่อสร้าง ขุดลอกแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค จำนวน 17 คน (คิดเป็นร้อยละ 99.40) โครงการซ่อมแซมระบบประปาบาดาลขนาดกลาง จำนวน 16 คน (คิดเป็นร้อยละ 88.90) โครงการซ่อมแซมระบบประปาบาดาลขนาดเล็ก จำนวน 16 คน (คิดเป็นร้อยละ 88.90) โครงการซ่อมแซมระบบประปาผิวดินขนาดใหญ่ จำนวน 14 คน (คิดเป็นร้อยละ 77.80) โครงการซ่อมแซมระบบประปาผิวดินขนาดใหญ่มาก จำนวน 8 คน (คิดเป็นร้อยละ 44.40) โครงการซ่อมแซมระบบประปาบาดาลขนาดใหญ่ จำนวน 6 คน (คิดเป็นร้อยละ 33.30) ดังแสดงในตารางที่ 4.49

ตารางที่ 4.49 จำนวนและร้อยละ ด้านความรู้ ของผู้ปฏิบัติงานด้านช่างเกี่ยวกับโครงการซ่อมแซมระบบประปาหมู่บ้าน และการพัฒนาแหล่งน้ำ เพื่อการอุปโภคบริโภค ด้านการสำรวจ ออกแบบประมาณราคา และการควบคุมงาน

ปัจจัยที่มีผลต่อด้านความรู้ ด้านโครงการซ่อมแซมระบบประปาหมู่บ้าน และการพัฒนาแหล่งน้ำ เพื่อการอุปโภคบริโภค	จำนวนผู้ปฏิบัติงานด้านช่าง		
	มีความรู้ คน (ร้อยละ)	ไม่มีความรู้ คน (ร้อยละ)	รวม คน (ร้อยละ)
21.ท่านมีความรู้ในด้านการสำรวจ ออกแบบ ประมาณราคา และการควบคุมงานโครงการ ซ่อมแซมระบบประปาบาดาลขนาดใหญ่(ตาม แบบมาตรฐานกรมทรัพยากรน้ำฯ)	6 (33.30)	12 (66.70)	18 (100)
22.ท่านมีความรู้ในด้านการสำรวจ ออกแบบ ประมาณราคา และการควบคุมงานโครงการ ซ่อมแซมระบบประปาบาดาลขนาดกลาง (ตาม แบบมาตรฐานกรมทรัพยากรน้ำฯ) หรือไม่	16 (88.90)	2 (11.10)	18 (100)
23.ท่านมีความรู้ในด้านการสำรวจ ออกแบบ ประมาณราคา และการควบคุมงานโครงการ ซ่อมแซมระบบประปาบาดาลขนาดเล็ก (ตาม แบบมาตรฐานกรมทรัพยากรน้ำฯ)หรือไม่	16 (88.90)	2 (11.10)	18 (100)
24.ท่านมีความรู้ในด้านการสำรวจ ออกแบบ ประมาณราคา และการควบคุมงานโครงการ ซ่อมแซมระบบประปาผิวดินขนาดใหญ่มาก (ตามแบบมาตรฐานกรมทรัพยากรน้ำฯ)หรือไม่	8 (44.40)	10 (55.60)	18 (100)
25.ท่านมีความรู้ในด้านการสำรวจ ออกแบบ ประมาณราคา และการควบคุมงานโครงการ ซ่อมแซมระบบประปาผิวดินขนาดใหญ่(ตาม แบบมาตรฐานกรมทรัพยากรน้ำฯ)หรือไม่	14 (77.80)	4 (22.20)	18 (100)
26.ท่านมีความรู้ในด้านการสำรวจ ออกแบบ ประมาณราคา และการควบคุมงานโครงการ ซ่อมแซมระบบประปาผิวดินขนาดกลาง (ตาม แบบมาตรฐานกรมทรัพยากรน้ำฯ) หรือไม่	17 (94.40)	1 (5.60)	18 (100)



ตารางที่ 4.49 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลต่อด้านความรู้ ด้านโครงการซ่อมแซมระบบประปาหมู่บ้าน และการพัฒนาแหล่งน้ำ เพื่อการอุปโภคบริโภค	จำนวนผู้ปฏิบัติงานด้านช่าง		
	มีความรู้ คน (ร้อยละ)	ไม่มีความรู้ คน (ร้อยละ)	รวม คน (ร้อยละ)
27.ท่านมีความรู้ในด้านการสำรวจ ออกแบบ ประมาณราคา และการควบคุมงาน โครงการ ก่อสร้าง ขุดลอก แหล่งน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค หรือไม่	17 (94.40)	1 (5.60)	18 (100)

#### 4.4.3 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และ ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ด้านความสามารถ และทักษะ ของผู้ปฏิบัติงานช่าง

- ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( S.D ) ของกลุ่มตัวอย่างด้านความสามารถ และทักษะ ของผู้ปฏิบัติงานช่าง โครงการก่อสร้างถนน อยู่ในระดับดี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 เมื่อพิจารณารายหัวข้อพบว่า โครงการก่อสร้างถนนผิวจราจรลูกรัง (แบบ ทถ.-2-304) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 มีค่าเฉลี่ยสูงเป็นลำดับที่ 1 โครงการก่อสร้างถนนคอนกรีตเสริมเหล็กภายในหมู่บ้าน แบบ ทถ.-2-203 ถึง แบบ ทถ. 2 –206 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับที่ 2 และโครงการก่อสร้างถนนผิวจราจรแอสฟัลต์คอนกรีต แบบ ทถ. – 2 – 303 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.83 มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับที่ 4 ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 4.50

ตารางที่ 4.50 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และ ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ด้านความสามารถ และทักษะ ของผู้ปฏิบัติงานช่าง โครงการก่อสร้างถนน

ด้านความสามารถ และทักษะ ของผู้ปฏิบัติงานช่าง โครงการก่อสร้างถนน	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ความ เบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับการ แปลผล	ลำดับ ที่
1. โครงการก่อสร้างถนนผิวจราจรลูกรัง (แบบ ทถ.-2-304)	4.94	0.25	ดีมาก	1
2. โครงการก่อสร้างถนนคอนกรีตเสริมเหล็กภายในหมู่บ้าน แบบ ทถ.-2-203 ถึง แบบ ทถ. 2 –206	4.94	0.25	ดีมาก	2

ตารางที่ 4.50 (ต่อ)

ด้านความสามารถ และทักษะ ของผู้ปฏิบัติงานช่าง โครงการก่อสร้างถนน	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ความ เบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับการ แปลผล	ลำดับ ที่
3. โครงการก่อสร้างถนนผิวจราจรเคปซีล (Caps Seal) แบบ ทถ. - 2 - 301	3.61	0.61	ดี	3
4. โครงการก่อสร้างถนนผิวจราจรแอสฟัลต์คอนกรีต แบบ ทถ. - 2 - 303	2.83	0.92	ปานกลาง	4
เฉลี่ย	4.08	0.38	ดี	

- ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของกลุ่มตัวอย่างด้านความสามารถ และทักษะ ของผู้ปฏิบัติงานช่าง โครงการปรับปรุงซ่อมแซมถนน อยู่ในระดับดี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 เมื่อพิจารณารายหัวข้อพบว่า โครงการปรับปรุงซ่อมแซมถนนผิวจราจรลูกรัง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 มีค่าเฉลี่ยสูงเป็นลำดับที่ 1 โครงการปรับปรุงซ่อมแซมถนนคอนกรีตเสริมเหล็กภายในหมู่บ้าน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับที่ 2 และโครงการปรับปรุงซ่อมแซมถนนผิวจราจรแอสฟัลต์คอนกรีต ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.61 มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับที่ 4 ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 4.51

ตารางที่ 4.51 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และ ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ด้านความสามารถ และทักษะ ของผู้ปฏิบัติงานช่าง โครงการปรับปรุงซ่อมแซมถนน

ด้านความสามารถ และทักษะ ของผู้ปฏิบัติงานช่าง โครงการปรับปรุงซ่อมแซมถนน	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ความ เบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับการ แปลผล	ลำดับ ที่
1. โครงการปรับปรุงซ่อมแซมถนนผิวจราจรลูกรัง	4.94	0.24	ดีมาก	1
2. โครงการปรับปรุงซ่อมแซมถนนคอนกรีตเสริมเหล็กภายในหมู่บ้าน	4.83	0.51	ดีมาก	2

ตารางที่ 4.51 (ต่อ)

ด้านความสามารถ และทักษะ ของผู้ปฏิบัติงาน ช่าง โครงการปรับปรุงซ่อมแซมถนน	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ความ เบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับการ แปลผล	ลำดับ ที่
3. โครงการปรับปรุงซ่อมแซมถนนผิวจราจรเคพซีล (Caps Seal)	3.39	0.61	ดี	3
4. โครงการปรับปรุงซ่อมแซมถนนผิวจราจรแอสฟัลต์ คอนกรีต	2.61	0.92	ปานกลาง	4
เฉลี่ย	3.94	0.46	ดี	

- ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของกลุ่มตัวอย่างด้านความสามารถ และทักษะ ของผู้ปฏิบัติงานช่าง โครงการติดตั้งระบบไฟฟ้าสาธารณะ อยู่ในระดับดีมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 เมื่อพิจารณารายหัวข้อพบว่า ขั้นตอนการติดต่อ ประสานงานกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินโครงการขอติดตั้งระบบไฟฟ้าสาธารณะ (สายพาดดับ) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 มีค่าเฉลี่ยสูงเป็นลำดับที่ 1 การกำหนดจุดติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะส่องสว่าง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับที่ 2 และขั้นตอนวิธีการการติดตั้งระบบไฟฟ้าสาธารณะส่องสว่าง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับที่ 3 ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 4.52

ตารางที่ 4.52 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และ ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ด้านความสามารถ และทักษะ ของผู้ปฏิบัติงานช่าง โครงการติดตั้งระบบไฟฟ้าสาธารณะ

ด้านความสามารถ และทักษะ ของผู้ปฏิบัติงานช่าง โครงการติดตั้งระบบไฟฟ้าสาธารณะ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ความ เบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับการ แปลผล	ลำดับ ที่
1. ขั้นตอนการติดต่อ ประสานงานกับหน่วยงานอื่นที่ เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินโครงการขอติดตั้งระบบไฟฟ้า สาธารณะ (สายพาดดับ)	4.78	0.55	ดีมาก	1

ตารางที่ 4.52 (ต่อ)

ด้านความสามารถ และทักษะ ของผู้ปฏิบัติงานช่าง โครงการติดตั้งระบบไฟฟ้าสาธารณะ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ความ เบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับการ แปลผล	ลำดับ ที่
2. การกำหนดจุดติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะส่องสว่าง	4.61	0.70	ดีมาก	2
3. ขั้นตอนวิธีการการติดตั้งระบบไฟฟ้าสาธารณะ ส่องสว่าง	4.44	0.79	ดี	3
เฉลี่ย	4.61	0.64	ดีมาก	

- ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของกลุ่มตัวอย่างด้านความสามารถ และทักษะ ของผู้ปฏิบัติงานช่าง โครงการดูแลซ่อมแซมระบบไฟฟ้าสาธารณะ อยู่ในระดับดี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 เมื่อพิจารณาหัวข้อพบว่า วิธีใช้ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ สำหรับงานซ่อมแซมระบบไฟฟ้าสาธารณะ เมื่อมีการชำรุดเสียหาย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 มีค่าเฉลี่ยสูงเป็นลำดับที่ 1 ขั้นตอนการดำเนินการตรวจสอบ แก้ไขระบบไฟฟ้าสาธารณะ เมื่อมีเหตุขัดข้อง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับที่ 2 และขั้นตอนวิธีการซ่อมแซมระบบไฟฟ้าสาธารณะ เมื่อมีการชำรุดเสียหาย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับที่ 3 ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 4.53

ตารางที่ 4.53 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และ ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ด้านความสามารถ และทักษะ ของผู้ปฏิบัติงานช่าง โครงการดูแลซ่อมแซมระบบไฟฟ้าสาธารณะ

ด้านความสามารถ และทักษะ ของผู้ปฏิบัติงานช่าง โครงการดูแลซ่อมแซมระบบไฟฟ้าสาธารณะ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ความ เบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับการ แปลผล	ลำดับ ที่
1. ขั้นตอนการดำเนินการตรวจสอบ แก้ไขระบบ ไฟฟ้าสาธารณะ เมื่อมีเหตุขัดข้อง	3.72	0.83	ดี	2

ตารางที่ 4.53 (ต่อ)

ด้านความสามารถ และทักษะ ของผู้ปฏิบัติงานช่าง โครงการดูแลซ่อมแซมระบบไฟฟ้าสาธารณะ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ความ เบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับการ แปลผล	ลำดับ ที่
2. ขั้นตอนวิธีการซ่อมแซมระบบไฟฟ้าสาธารณะ เมื่อ มีการชำรุดเสียหาย	3.61	0.61	ดี	3
3. วิธีใช้ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ สำหรับงาน ซ่อมแซมระบบไฟฟ้าสาธารณะ เมื่อมีการชำรุด เสียหาย	3.78	0.55	ดี	1
เฉลี่ย	3.70	0.58	ดี	

- ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของกลุ่มตัวอย่าง  
ด้านความสามารถ และทักษะ ของผู้ปฏิบัติงานช่าง โครงการก่อสร้างระบบ  
ประปาหมู่บ้าน อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.82 เมื่อพิจารณาราย  
หัวข้อพบว่า โครงการก่อสร้างระบบประปาบาดาลขนาดเล็ก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ  
3.22 มีค่าเฉลี่ยสูงเป็นลำดับที่ 1 โครงการก่อสร้างระบบประปาบาดาลขนาด  
กลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.06 มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับที่ 2 และ โครงการก่อสร้างระบบ  
ประปาผิวดินขนาดใหญ่มาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.39 มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับที่ 6  
ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 4.54

ตารางที่ 4.54 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และ ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D) ด้านความสามารถ และทักษะ  
ของผู้ปฏิบัติงานช่าง โครงการก่อสร้างระบบประปาหมู่บ้าน

ด้านความสามารถ และทักษะ ของผู้ปฏิบัติงานช่าง โครงการก่อสร้างระบบประปาหมู่บ้าน	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ความ เบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับการ แปลผล	ลำดับ ที่
1. โครงการก่อสร้างระบบประปาบาดาลขนาดใหญ่ (ตามแบบมาตรฐานกรมทรัพยากรน้ำฯ)	2.44	0.71	น้อย	5

ตารางที่ 4.54 (ต่อ)

ด้านความสามารถ และทักษะ ของผู้ปฏิบัติงานช่าง โครงการก่อสร้างระบบประปาหมู่บ้าน	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ความ เบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับการ แปลผล	ลำดับ ที่
2. โครงการก่อสร้างระบบประปาบาดาลขนาดกลาง (ตามแบบมาตรฐานกรมทรัพยากรน้ำฯ)	3.06	0.73	ปานกลาง	2
3. โครงการก่อสร้างระบบประปาบาดาลขนาดเล็ก (ตามแบบมาตรฐานกรมทรัพยากรน้ำฯ)	3.22	0.55	ปานกลาง	1
4. โครงการก่อสร้างระบบประปาผิวดินขนาดใหญ่มาก (ตามแบบมาตรฐานกรมทรัพยากรน้ำฯ)	2.39	0.70	น้อย	6
5. โครงการก่อสร้างระบบประปาผิวดินขนาดใหญ่ (ตามแบบมาตรฐานกรมทรัพยากรน้ำฯ)	2.94	0.64	ปานกลาง	3
6. โครงการก่อสร้างระบบประปาผิวดินขนาดกลาง (ตามแบบมาตรฐานกรมทรัพยากรน้ำฯ)	2.89	0.47	ปานกลาง	4
เฉลี่ย	2.82	0.50	ปานกลาง	

- ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของกลุ่มตัวอย่างด้านความสามารถ และทักษะ ของผู้ปฏิบัติงานช่าง โครงการซ่อมแซมระบบประปาหมู่บ้าน อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.75 เมื่อพิจารณารายหัวข้อพบว่า โครงการก่อสร้างชุดลอก แหล่งน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภค ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11 มีค่าเฉลี่ยสูงเป็นลำดับที่ 1 โครงการซ่อมแซมระบบประปาผิวดินขนาดใหญ่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.94 มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับที่ 2 และโครงการซ่อมแซมระบบประปาบาดาลขนาดใหญ่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.28 มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับที่ 7 ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 4.55

ตารางที่ 4.55 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และ ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ด้านความสามารถ และทักษะ ของผู้ปฏิบัติงานช่าง โครงการซ่อมแซมระบบประปาหมู่บ้าน

ด้านความสามารถ และทักษะ ของผู้ปฏิบัติงานช่าง โครงการซ่อมแซมระบบประปาหมู่บ้าน	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ความ เบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับการ แปลผล	ลำดับ ที่
1. โครงการซ่อมแซมระบบประปาบาดาลขนาดใหญ่ (ตามแบบมาตรฐานกรมทรัพยากรน้ำฯ)	2.28	0.46	น้อย	7
2. โครงการซ่อมแซมระบบประปาบาดาลขนาดกลาง (ตามแบบมาตรฐานกรมทรัพยากรน้ำฯ)	2.83	0.51	ปานกลาง	4
3. โครงการซ่อมแซมระบบประปาบาดาลขนาดเล็ก (ตามแบบมาตรฐานกรมทรัพยากรน้ำฯ)	2.89	0.32	ปานกลาง	3
4.โครงการซ่อมแซมระบบประปาผิวดินขนาดใหญ่ มาก (ตามแบบมาตรฐานกรมทรัพยากรน้ำฯ)	2.39	0.50	น้อย	6
5. โครงการซ่อมแซมระบบประปาผิวดินขนาดใหญ่ (ตามแบบมาตรฐานกรมทรัพยากรน้ำฯ)	2.94	0.24	ปานกลาง	2
6. โครงการซ่อมแซมระบบประปาผิวดินขนาดกลาง (ตามแบบมาตรฐานกรมทรัพยากรน้ำฯ)	2.83	0.38	ปานกลาง	5
7. โครงการก่อสร้าง ขุดลอก แหล่งน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค	3.11	0.68	ปานกลาง	1
เฉลี่ย	2.75	0.23	ปานกลาง	

#### 4.4.4 การวิเคราะห์ข้อมูล ด้านกิจกรรมการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างและพัฒนาองค์

##### ความรู้ ความสามารถ และทักษะ ของผู้ปฏิบัติงานด้านช่าง

- ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ด้านกิจกรรมการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างและพัฒนาองค์ความรู้ ความสามารถ และทักษะ ของผู้ปฏิบัติงานด้านช่าง จำนวน 18 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตร การสำรวจเพื่อการออกแบบ การประมาณราคา และการควบคุมงานก่อสร้าง จำนวน 18 คน (คิดเป็นร้อยละ 100.00) การฝึกอบรมหลักสูตร“การควบคุมงานก่อสร้างทาง” จำนวน 17 คน (คิดเป็นร้อยละ 94.40) การฝึกอบรมหลักสูตร “การสำรวจและ

การเขียนแบบอย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ (Auto CAD) ” จำนวน 17 คน (คิดเป็นร้อยละ 94.40) การฝึกอบรมหลักสูตร “ทิศทางการความก้าวหน้าในอาชีพของบุคลากรด้านช่างของ อปท. และข้อสังเกตของ สตง. ในความผิดพลาดของการจัดทำราคากลางงานก่อสร้างของหน่วยงานภาครัฐ” จำนวน 13 คน (คิดเป็นร้อยละ 72.20) การฝึกอบรมหลักสูตร “การควบคุมงานก่อสร้างทาง” จำนวน 9 คน (คิดเป็นร้อยละ 50.00) การฝึกอบรมหลักสูตร “การซ่อมบำรุงปกติทางหลวงท้องถิ่น” จำนวน 2 คน (คิดเป็นร้อยละ 11.10) ดังแสดงในตารางที่ 4.51

ตารางที่ 4.56 จำนวนและร้อยละ กิจกรรมการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างและพัฒนาองค์ความรู้ ความสามารถ และทักษะ ของผู้ปฏิบัติงานด้านช่าง

กิจกรรมการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างและพัฒนา องค์ความรู้ความสามารถ และทักษะ ของผู้ปฏิบัติงานด้านช่าง	จำนวนผู้ปฏิบัติงานด้านช่าง		
	มีความรู้ คน (ร้อยละ)	ไม่มีความรู้ คน (ร้อยละ)	รวม คน (ร้อยละ)
1. ท่านเคยได้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตร “การควบคุมงานก่อสร้างทาง” หรือไม่	17 (94.40)	1 (5.60)	18 (100)
2. ท่านเคยได้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตร “การควบคุมคุณภาพการก่อสร้าง” หรือไม่	9 (50.00)	9 (50.00)	18 (100)
3. ท่านเคยได้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตร “การสำรวจและการเขียนแบบอย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ (Auto CAD) ” หรือไม่	17 (94.40)	1 (5.60)	18 (100)
4. ท่านเคยได้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตร “การซ่อมบำรุงปกติทางหลวงท้องถิ่น” หรือไม่	2 (11.10)	16 (88.90)	18 (100)
5. ท่านเคยได้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตร “ทิศทางการความก้าวหน้าในอาชีพของบุคลากรด้านช่างของ อปท. และข้อสังเกตของ สตง. ในความผิดพลาดของการจัดทำราคากลางงานก่อสร้างของหน่วยงานภาครัฐ” หรือไม่	13 (72.20)	5 (27.80)	18 (100)



ตารางที่ 4.56 (ต่อ)

กิจกรรมการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างและพัฒนา องค์ความรู้ความสามารถ และทักษะ ของผู้ปฏิบัติงานด้านช่าง	จำนวนผู้ปฏิบัติงานด้านช่าง		
	มีความรู้ คน (ร้อยละ)	ไม่มีความรู้ คน (ร้อยละ)	รวม คน (ร้อยละ)
6. ท่านเคยได้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตร การ สำรวจเพื่อการออกแบบ การประมาณราคา และ การควบคุมงานก่อสร้าง ระบบประปาหมู่บ้าน	18 (100.00)	0 (0.00)	18 (100)

#### 4.4.5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เพื่อนำข้อมูลผลการวิจัยไปดำเนินการพัฒนา ผู้ปฏิบัติงานด้านช่างได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

- ด้านความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ พบว่าเห็นควรให้สำนักงานส่งเสริมการ  
ปกครองท้องถิ่น จัดทำโครงการฝึกอบรมบุคลากรด้านช่างในด้าน การประมาณ  
ราคา การเขียนแบบและการออกแบบโครงสร้าง การจัดทำราคากลางงาน  
ก่อสร้าง เป็นต้น เพื่อเป็นการฝึกทักษะและพัฒนาบุคลากรประจำปี

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในบทนี้เป็นการนำเสนอผลการวิจัยโดยแบ่งเป็นหัวข้อ ดังนี้ 5.1 สรุปผล 5.2 อภิปรายผล 5.3 ข้อเสนอแนะ

#### 5.1 สรุปผล

การศึกษาเรื่องระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ของงานกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา ตามความคิดเห็นและคำแนะนำของประชาชน จากวัตถุประสงค์ดังกล่าว ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บสำรวจข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ประชากรในเขตพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ซึ่งกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการของ Taro Yamane (1973) เพื่อหาจำนวนของขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด โดยการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม จำนวน 385 คน และการศึกษาด้านความรู้ ความสามารถ และทักษะ ของผู้ปฏิบัติงานด้านช่าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา และองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่ใกล้เคียง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา แนวทางการพัฒนาด้านความรู้ ความสามารถ และทักษะ ของผู้ปฏิบัติงานด้านช่าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา และองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่ใกล้เคียง โดยมีเจ้าหน้าที่ พนักงาน ผู้ให้บริการงานด้านกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา และองค์การบริหารส่วนตำบลใกล้เคียง จำนวน 9 แห่ง จำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่าง 18 คน จากนั้นข้อมูลที่ได้จากการสำรวจโดยใช้แบบสอบถามนำมาประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งได้เลือกสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) ได้แก่ อัตราส่วนร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ผลจากการศึกษาสามารถสรุปได้ ดังนี้

1. จากการศึกษารายละเอียดทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่ากลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยของอายุ 40-49 ปี มีอาชีพเกษตรกร ระดับการศึกษาประถมศึกษาหรือต่ำกว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท และมีภูมิลำเนาอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา มากกว่า 20 ขึ้นไป

2. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ มีความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี และโครงการก่อสร้างถนน โครงการปรับปรุงซ่อมแซมถนน โครงการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะ การดูแลซ่อมแซมปรับปรุงระบบไฟฟ้าสาธารณะ โครงการก่อสร้างระบบประปาหมู่บ้าน โครงการซ่อมแซมระบบประปาหมู่บ้าน และการพัฒนาแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
3. ความคาดหวังผู้รับบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ ควรลดขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อความรวดเร็วในการติดต่อกับราชการ และด้านโครงการก่อสร้าง โครงการปรับปรุงซ่อมแซมต่างๆ เห็นควรเพิ่มจำนวนเงินงบประมาณเพื่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดตามความต้องการของประชาชน
4. จากการศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างของผู้ปฏิบัติงานด้านช่าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา และองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่ใกล้เคียง พบว่ากลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายมีค่าเฉลี่ยของอายุ 30-40 ปี ตำแหน่งนายช่างโยธา ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ระยะเวลาการปฏิบัติงานหน้าที่ในตำแหน่งมากกว่า 10 ปี โดยมีเขตพื้นที่ปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนางรอง
5. ระดับด้านความรู้ ของผู้ปฏิบัติงานด้านช่าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา และองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่ใกล้เคียง อยู่ในระดับมีความรู้ครอบคลุมทุกด้าน โดยการปฏิบัติงานแต่ละโครงการจะมีผู้อำนวยการกองช่างช่วยกำกับดูแล และให้คำแนะนำผู้ได้บังคับบัญชาเสมอ ส่วนระดับด้านความสามารถ และทักษะ ของผู้ปฏิบัติงานด้านช่าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา และองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่ใกล้เคียง อยู่ในระดับดี โดยด้านโครงการติดตั้งระบบไฟฟ้าสาธารณะ ระดับด้านความสามารถ และทักษะ อยู่ในระดับดีมาก ด้านโครงการก่อสร้างถนน โครงการปรับปรุงซ่อมแซมถนน โครงการดูแลซ่อมแซมระบบไฟฟ้าสาธารณะ ระดับด้านความสามารถ และทักษะ อยู่ในระดับดี และโครงการก่อสร้างระบบประปาหมู่บ้าน โครงการซ่อมแซมระบบประปาหมู่บ้าน ระดับด้าน

ความสามารถ และทักษะ อยู่ในระดับปานกลาง และการเข้าร่วมกิจกรรมฝึกอบรม เพื่อการเสริมสร้างและพัฒนาองค์ความรู้ ความสามารถ และทักษะ ของผู้ปฏิบัติงาน ด้านช่าง โดยส่วนใหญ่ได้เคยได้รับการฝึกอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการ ปฏิบัติงานมาแล้วเป็นส่วนมาก

6. ความคาดหวังโดยส่วนมากผู้ที่มีหน้าที่ปฏิบัติงานด้านช่างยังมีความต้องการที่จะฝึกฝน และพัฒนาองค์ความรู้ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านช่าง เช่น ด้านเทคนิคการประมาณ ราคา การเขียนแบบด้วยระบบคอมพิวเตอร์ และด้านกฎระเบียบข้อบังคับต่างๆ

## 5.2 อภิปรายผล

1. ผลจากการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของงาน กองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 385 คน พบว่าประชากรกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็น ในการเสนอปัญหา อุปสรรคถึงเรื่องการจัดสรรงบประมาณรายจ่ายประจำปีที่มีให้แต่ละหมู่บ้านยังไม่ เพียงพอต่อการพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน เพื่อความอยู่ดีกินดีของประชาชน
2. ผลจากการศึกษาด้านความรู้ ความสามารถ และทักษะ ของผู้ปฏิบัติงานด้านช่าง ของ องค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา และองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่ใกล้เคียง จำนวน 18 คน พบว่าโดยรวมองค์การบริหารส่วนตำบลแต่ละตำบลมีผู้ปฏิบัติงานที่มี ความรู้ ความสามารถ และทักษะ ในการให้บริการงานก่อสร้างโครงสร้างพื้นฐาน เป็นส่วนใหญ่ โดยมีผู้อำนวยการกองช่างกำกับดูแลและควบคุมการปฏิบัติงานอยู่อย่าง สม่าเสมอ
3. จากผลการศึกษาสามารถสรุปได้ว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา อยู่ในระดับปานกลาง และด้าน ความรู้ ความสามารถ และทักษะ ของผู้ปฏิบัติงานด้านช่าง ขององค์การบริหารส่วน ตำบลสะเดา และองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่ใกล้เคียง อยู่ในระดับดี ซึ่งจะ เห็นได้ว่าผู้ให้บริการมีความพร้อมในการให้บริการในด้านต่างๆอย่างครอบคลุมทุก ด้าน แต่ผลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกลับยังไม่ดีพอตามความคาดหวัง นั้น อาจเพราะปัจจัยดังต่อไปนี้ ด้านประสิทธิภาพของผู้เหมา ด้านคุณภาพของวัสดุที่ นำมาใช้ในงานก่อสร้าง และภัยคุกคามด้านอำนาจหน้าที่ของผู้บริหาร (นายก อบต.) เป็นต้น

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

1. ในการทำวิจัยครั้งนี้สรุปได้ว่าเรื่องที่สำคัญที่สุดคือ การจัดสรรงบประมาณให้เพียงพอต่อการพัฒนาด้าน โครงสร้างพื้นฐาน เพื่อการก่อสร้างถนนที่ได้มาตรฐานและมีอายุการใช้งานที่คงทนและถาวร เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนผู้ใช้ถนนเพื่อการสัญจรไปมา และการขนส่งผลทางการเกษตร การติดตั้งโคมไฟฟ้าสาธารณะ บริเวณที่เป็นจุดเสี่ยง เพื่อปัญหาการเกิดอุบัติเหตุ และการมั่วสุมของกลุ่มเด็กวัยรุ่น (ด้านยาเสพติด) และการพัฒนาแหล่งน้ำ เพื่อผลิตน้ำประปา เพื่อการอุปโภค บริโภค ให้มีเพียงพอกับความต้องการสำหรับการใช้น้ำตลอดทั้งปี
2. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการยังมีความต้องการที่จะศึกษาหาความรู้ใหม่เพื่อพัฒนาองค์ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน เช่น การเข้ารับการศึกษาอบรม การศึกษาหาข้อมูลผ่านทางอินเทอร์เน็ตเกี่ยวกับเทคนิคใหม่ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เป็นต้น

## เอกสารอ้างอิง

- มณี โปธิเสน. (2543). ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนและบุคลากรในโรงเรียนต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนโพธิเสนวิทยา อำเภอท่าป่อ จังหวัดหนองคาย. รายงานค้นคว้าอิสระปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- แหวะมะ จินาแหวและอริยา คูหา. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส. กรณีศึกษาประชาชนในเขตอำเภอเมือง.
- สโรชา แพร์ภาษา. (2549) การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา.
- สมิต สัจฉกร. (2546). การต้อนรับและบริหารที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ: สายธาร
- พงษ์ไพบลูย์ ศิวาราวาทย์และทิฆัมพร คุ่มวงศ์ (2551).
- บราลี จินตณสนธิ. (2538). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักงานทะเบียน: ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลตำบลหัวหิน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สถาบันบัณฑิตนักบริหาร ศาสตร์.
- ราชบัณฑิตสถาน. (2530) พจนานุกรมฉบับเฉลิมพระเกียรติ. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2538). คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- เทพศักดิ์ บุญรันพันธ์. (2536). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของน่านโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ. วิทยานิพนธ์ ศศ.ด. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ปฐม มณีโรจน์. (2536). ทฤษฎีรัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ภาคผนวก

### แบบสอบถาม

เรื่อง ทัศนศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน  
ของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลสะเตา

คำชี้แจง

1) แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้าน โครงสร้างพื้นฐาน  
ของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลสะเตา

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการในด้าน  
โครงสร้างพื้นฐาน ของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลสะเตา

2) กรุณาแสดงความคิดเห็นของท่านต่อข้อคำถาม โดยขีดเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่กำหนดไว้หรือเติมคำตอบตามความคิดเห็นของท่านลงในช่องว่างที่กำหนดไว้ในแบบสอบถาม

3) คำตอบที่ได้จากแบบสอบถามครั้งนี้จะนำเสนอในภาพรวม คำตอบที่ได้จากท่านจึงมีความสำคัญมากเพราะ ผู้ศึกษาต้องการได้ข้อมูลตามสภาพจริง ไม่มีผลกระทบอย่างใดต่อตัวท่าน ขอให้ท่านตอบตามความจริงเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาต่อไป

\* หมายเหตุ ในกรณีที่ท่านไม่สามารถจะตอบแบบประเมินได้ โปรดวงเส้นไว้โดยไม่ต้องใส่เครื่องหมายใด ๆ



## ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

### 1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

### 2. อายุ

1. 20 – 29 ปี

2. 30 -39 ปี

3. 40 - 49 ปี

4. 50 – 59 ปี

5. 60 ปีขึ้นไป

### 3. อาชีพ

1.นักเรียน / นักศึกษา

2. เกษตรกร

3. ลูกจ้างทั่วไป

4.ค้าขาย

5. รับราชการ

6.พนักงานบริษัท

7.พนักงานรัฐวิสาหกิจ

8. อื่นๆ.....

### 4. ระดับการศึกษา

1. ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า

2. มัธยมศึกษาตอนต้น

3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

4. อนุปริญญา ปวส./ปวท.

5. ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

6. สูงกว่าปริญญาตรี

7. อื่นๆ.....

### 5. ระดับรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน

1. ไม่เกิน 5,000 บาท

2. 5,001 – 10,000 บาท

3. 10,001 – 15,000 บาท

4. 15,001 - 20,000 บาท

5. มากกว่า 20,000 บาท

6. ไม่มีรายได้

6. มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา

1. น้อยกว่า 1 ปี

2. 1 - 5 ปี

3. 6 - 10 ปี

4. 11 - 15 ปี

5. 16 - 20 ปี

6. มากกว่า 20 ปี

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของกองช่าง

องค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา

ประเด็นที่ใช้ในการศึกษา	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
<b>1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา</b>					
1. ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
2. ขั้นตอนในการให้บริการมีความรวดเร็ว					
3. การติดตามผล ตรวจสอบได้ โปร่งใส					
4. สถานที่ให้บริการสะอาด มีป้ายบอกชัดเจน มีสิ่งอำนวยความสะดวก (บริการน้ำดื่ม, ม้านั่ง, ห้องน้ำ)					
5. เจ้าหน้าที่ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส เต็มใจให้บริการ					
6. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจต่องานที่ให้บริการ สามารถให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง					
7.เจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ					

ประเด็นที่ใช้ในการศึกษา	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
8.เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียม					
9.เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับโอกาส เวลา สถานที่					
<b>2. ด้านความพึงพอใจต่อการดำเนินกิจกรรมด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา</b>					
<b>2.1 โครงการก่อสร้างถนน</b>					
10. โครงการก่อสร้างถนนมีความเพียงพอต่อการใช้สัญจรไปมา					
11. คุณภาพของถนนที่ก่อสร้างเหมาะสมกับการใช้งาน					
12. ความสะดวกของผู้ใช้ถนนในการสัญจรไปมา					
13. ความปลอดภัยของผู้ใช้ถนนในการสัญจรไปมา					
14. ความสะอาดและความเรียบร้อยของถนน					
15. โครงการก่อสร้างถนนมีประโยชน์ต่อการขนส่งสินค้า พืชผลทางการเกษตร หรือผลิตภัณฑ์					
16. การดำเนินงานก่อสร้างถนนแล้วเสร็จตามกำหนดระยะเวลาในสัญญาจ้าง					

ประเด็นที่ใช้ในการศึกษา	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
<b>2.2 โครงการปรับปรุงซ่อมแซมถนน</b>					
17. การดูแล บำรุงรักษา และการปรับปรุงซ่อมแซมถนน ได้ดำเนินการอย่างทั่วถึง					
18. คุณภาพจากการดำเนินโครงการปรับปรุงซ่อมแซมถนน					
19. ความสะดวกของผู้ใช้ถนนในการสัญจรไปมา					
20. ความปลอดภัยของผู้ใช้ถนนในการสัญจรไปมา					
21. ความสะอาดและความเรียบร้อยของถนน					
22. การใช้ประโยชน์จากการดำเนินโครงการปรับปรุงซ่อมแซมถนน					
<b>2.3 โครงการการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะ</b>					
23. ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของการจัดวางสายไฟฟ้า					
24. ไฟฟ้าสาธารณะมีความสว่างเพียงพอในเวลากลางคืน					
25. ความเหมาะสมของบริเวณที่ติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะ					
26. การใช้ประโยชน์จากไฟฟ้าสาธารณะในการสัญจรไปมา					

ประเด็นที่ใช้ในการศึกษา	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
<b>2.4 ด้าน การดูแลซ่อมแซมปรับปรุงระบบไฟฟ้า</b>					
<b>สาธารณะ</b>					
27. ขั้นตอนในการรับแจ้งเรื่องการซ่อมแซมแก้ไขไฟฟ้า					
สาธารณะ					
28. การดำเนินการดูแลซ่อมแซมไฟฟ้าที่ชำรุดเสียหาย					
29. ความรวดเร็วในการตรวจสอบแก้ไขของเจ้าหน้าที่เมื่อ					
มีเหตุขัดข้องในด้านไฟฟ้าสาธารณะ					
30. มีเครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องใช้ อย่างเพียงพอ เช่น					
หลอดไฟ สายไฟ อุปกรณ์ไฟฟ้า บันได รถยนต์ ฯลฯ					
<b>2.5 โครงการก่อสร้างระบบประปาหมู่บ้าน</b>					
31. การจัดสรรงบประมาณเพื่อก่อสร้างระบบประปาหมู่บ้าน					
ได้ทั้งถึงทุกหมู่บ้าน					
32. คุณภาพน้ำประปาหมู่บ้านมีความสะอาดได้					
มาตรฐานในด้านสี กลิ่น และรส					
33. ประชาชนมีน้ำใช้เพียงพอกับความต้องการใช้ใน					
ชีวิตประจำวัน					
<b>2.6 โครงการซ่อมแซมระบบประปาหมู่บ้าน และการพัฒนาแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค</b>					
34. การจัดสรรงบประมาณเพื่อการซ่อมแซม ปรับปรุง					
ระบบประปาหมู่บ้าน					

ประเด็นที่ใช้ในการศึกษา	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
35. การจัดสรรงบประมาณก่อสร้างแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค					
36. การจัดสรรงบประมาณเพื่อขุดลอก แหล่งน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค					
37. การดำเนินโครงการก่อสร้าง และพัฒนาแหล่งน้ำ ได้รวดเร็วตามความต้องการของประชาชน					

### ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการเพิ่มคุณภาพการบริการ

3.1 ท่านคิดว่า ควรมีการปรับปรุงคุณภาพด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อย่างไร

.....

.....

3.2 ท่านคิดว่า ควรมีการปรับปรุงคุณภาพด้านโครงการก่อสร้างถนน อย่างไร

.....

.....

3.3 ท่านคิดว่า ควรมีการปรับปรุงคุณภาพด้านโครงการปรับปรุงซ่อมแซมถนน อย่างไร

.....

.....

3.4 ท่านคิดว่า ควรมีการปรับปรุงคุณภาพด้านโครงการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะ อย่างไร

.....  
.....

3.5 ท่านคิดว่า ควรมีการปรับปรุงคุณภาพด้านโครงการดูแลซ่อมแซมปรับปรุงซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ อย่างไร

.....  
.....

3.6 ท่านคิดว่า ควรมีการปรับปรุงคุณภาพด้านโครงการระบบประปาหมู่บ้าน อย่างไร

.....  
.....

3.7 ท่านคิดว่า ควรมีการปรับปรุงคุณภาพด้านโครงการซ่อมแซมระบบประปาหมู่บ้าน และการพัฒนาแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค อย่างไร

.....  
.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ

### แบบสอบถาม

เรื่อง ทัศนศึกษาคุณภาพด้านความรู้ ความสามารถ และทักษะ ของผู้ให้บริการของงาน  
กองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลสะเตา และองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่ใกล้เคียง

#### คำชี้แจง

1) แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 การศึกษาด้านความรู้ ของผู้ปฏิบัติงานด้านช่าง

ส่วนที่ 3 การศึกษาด้านความสามารถ และทักษะ ของผู้ปฏิบัติงานด้านช่าง

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับด้านความรู้ ความสามารถ และทักษะ ของผู้ให้บริการของงานกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลสะเตา และองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่ใกล้เคียง

2) กรุณาแสดงความคิดเห็นของท่านต่อข้อคำถาม โดยขีดเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่กำหนดไว้หรือเติมคำตอบตามความคิดเห็นของท่านลงในช่องว่างที่กำหนดไว้ในแบบสอบถาม

3) คำตอบที่ได้จากแบบสอบถามครั้งนี้จะนำเสนอในภาพรวม คำตอบที่ได้จากท่านจึงมีความสำคัญมากเพราะ ผู้ศึกษาต้องการได้ข้อมูลตามสภาพจริง ไม่มีผลกระทบอย่างใดต่อตัวท่าน ขอให้ท่านตอบตามความจริงเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาต่อไป

\* หมายเหตุ ในกรณีที่ท่านไม่สามารถจะตอบแบบประเมินได้ โปรดวงเว้นไว้โดยไม่ต้องใส่เครื่องหมายใด ๆ



## ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

### 1. เพศ

 1. ชาย

 2. หญิง

### 2. อายุ

 1. 21 -30 ปี

 2. 31 - 40 ปี

 3. 41 - 50 ปี

 4. 51 - 60 ปี

### 3. ตำแหน่งที่ปฏิบัติงาน

 1. ช่างโยธา

 2. นายช่างโยธา

 3. ช่างประปา

 4. นายช่างประปา

 5. ผู้อำนวยการกองช่าง

 6. อื่นๆ.....

### 4. ระดับการศึกษา

 1. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

 2. อนุปริญญา ปวส./ปวท.

 3. ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

 4. สูงกว่าปริญญาตรี

### 5. ระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่ง

 1. น้อยกว่า 2 ปี

 2. 2 - 4 ปี

 3. 4 - 6 ปี

 4. 6 - 8 ปี

 5. 8 - 10 ปี

 6. มากกว่า 10 ปี

### 6. เขตพื้นที่ในการปฏิบัติงาน

 1. องค์การบริหารส่วนตำบลสะเตา

 2. องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไทร

 3. องค์การบริหารส่วนตำบลนางรอง

 4. องค์การบริหารส่วนตำบลทรัพย์พระยา

 5. องค์การบริหารส่วนตำบลถนนหัก

 6. องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน์

7. องค์การบริหารส่วนตำบลชุมแสง  8. องค์การบริหารส่วนตำบลเจริญสุข  
 9. เทศบาลตำบลทุ่งแสงทอง

## ส่วนที่ 2 ด้านความรู้ ของผู้ปฏิบัติงานด้านช่าง

### 2.1 ด้านความรู้ เกี่ยวกับโครงการก่อสร้างถนน ด้านการสำรวจ ออกแบบ ประมาณราคา และการควบคุมงาน ในหัวข้อดังต่อไปนี้

1. ท่านมีความรู้ในด้านการสำรวจ ออกแบบ ประมาณราคา และควบคุมงานก่อสร้าง ถนนผิวจราจรลูกรัง (แบบ ทอ.-2-304) หรือไม่

มี

ไม่มี

2. ท่านมีความรู้ในด้านการสำรวจ ออกแบบ ประมาณราคา และควบคุมงานก่อสร้าง ถนนคอนกรีตเสริมเหล็กภายในหมู่บ้าน แบบ ทอ.-2-203 ถึง แบบ ทอ. 2 –206 หรือไม่

มี

ไม่มี

3. ท่านมีความรู้ในด้านการสำรวจ ออกแบบ ประมาณราคา และควบคุมงานก่อสร้าง ถนนผิวจราจรเคพซีล (Caps Seal) แบบ ทอ. – 2 - 301 หรือไม่

มี

ไม่มี

4. ท่านมีความรู้ในด้านการสำรวจ ออกแบบ ประมาณราคา และควบคุมงานก่อสร้าง ถนนผิวจราจรแอสฟัลต์คอนกรีต แบบ ทอ. – 2 - 303 หรือไม่

มี

ไม่มี

**2.2 ด้านความรู้ ของผู้ปฏิบัติงานด้านช่างเกี่ยวกับโครงการปรับปรุงซ่อมแซมถนน ด้านการสำรวจ ออกแบบ ประมาณราคา และการควบคุมงาน ในหัวข้อดังต่อไปนี้**

5. ท่านมีความรู้ในด้านการสำรวจ ออกแบบ ประมาณราคา และควบคุมงานก่อสร้างโครงการปรับปรุงซ่อมแซมถนนผิวจราจรลูกรัง หรือไม่

มี

ไม่มี

6. ท่านมีความรู้ในด้านการสำรวจ ออกแบบ ประมาณราคา และควบคุมงานก่อสร้างโครงการปรับปรุงซ่อมแซมถนนคอนกรีตเสริมเหล็กภายในหมู่บ้าน หรือไม่

มี

ไม่มี

7. ท่านมีความรู้ในด้านการสำรวจ ออกแบบ ประมาณราคา และควบคุมงานก่อสร้างโครงการปรับปรุงซ่อมแซมถนนผิวจราจรเคพซีล (Caps Seal) หรือไม่

มี

ไม่มี

8. ท่านมีความรู้ในด้านการสำรวจ ออกแบบ ประมาณราคา และควบคุมงานก่อสร้างโครงการปรับปรุงซ่อมแซมถนนผิวจราจรแอสฟัลต์คอนกรีต หรือไม่

มี

ไม่มี

**2.3 ด้านความรู้ ของผู้ปฏิบัติงานด้านช่างเกี่ยวกับโครงการติดตั้งระบบไฟฟ้าสาธารณะ ด้านการสำรวจ ออกแบบ ประมาณราคา และการควบคุมงาน ในหัวข้อดังต่อไปนี้**

9. ท่านมีความรู้ในด้านขั้นตอนการติดต่อ ประสานงานกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินโครงการขอติดตั้งระบบไฟฟ้าสาธารณะ (สายพาดดับ) หรือไม่

มี

ไม่มี

10. ท่านมีความรู้ในด้านการกำหนดจุดติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะส่องสว่าง หรือไม่

มี

ไม่มี

11. ท่านมีความรู้ในด้านขั้นตอนการติดตั้งระบบไฟฟ้าสาธารณะส่องสว่าง หรือไม่

มี

ไม่มี

#### 2.4 ด้านความรู้ ของผู้ปฏิบัติงานด้านช่างเกี่ยวกับโครงการดูแลซ่อมแซมระบบไฟฟ้าสาธารณะ ในหัวข้อดังต่อไปนี้

12. ท่านมีความรู้ในด้านขั้นตอนการดำเนินการตรวจสอบ แก้ไขระบบไฟฟ้าสาธารณะ  
เมื่อมีเหตุขัดข้อง หรือไม่

มี

ไม่มี

13. ท่านมีความรู้ในด้านขั้นตอนวิธีการซ่อมแซมระบบไฟฟ้าสาธารณะ เมื่อมีการชำรุด  
เสียหาย หรือไม่

มี

ไม่มี

14. ท่านมีความรู้ในด้านวิธีใช้ เครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องใช้ สำหรับงานซ่อมแซม  
ระบบไฟฟ้าสาธารณะ เมื่อมีการชำรุดเสียหาย หรือไม่

มี

ไม่มี

**2.5 ด้านความรู้ ของผู้ปฏิบัติงานด้านช่างเกี่ยวกับโครงการก่อสร้างระบบประปาหมู่บ้าน**  
**ด้านการสำรวจ ออกแบบ ประมาณราคา และการควบคุมงาน ในหัวข้อดังต่อไปนี้**

15. ท่านมีความรู้ในด้านการสำรวจ ออกแบบ ประมาณราคา และการควบคุมงาน  
 โครงการก่อสร้างระบบประปาบาดาลขนาดใหญ่ (ตามแบบมาตรฐานกรมทรัพยากรน้ำฯ) หรือไม่

มี

ไม่มี

16. ท่านมีความรู้ในด้านการสำรวจ ออกแบบ ประมาณราคา และการควบคุมงาน  
 โครงการก่อสร้างระบบประปาบาดาลขนาดกลาง (ตามแบบมาตรฐานกรมทรัพยากรน้ำฯ) หรือไม่

มี

ไม่มี

17. ท่านมีความรู้ในด้านการสำรวจ ออกแบบ ประมาณราคา และการควบคุมงาน  
 โครงการก่อสร้างระบบประปาบาดาลขนาดเล็ก (ตามแบบมาตรฐานกรมทรัพยากรน้ำฯ) หรือไม่

มี

ไม่มี

18. ท่านมีความรู้ในด้านการสำรวจ ออกแบบ ประมาณราคา และการควบคุมงาน  
 โครงการก่อสร้างระบบประปาผิวดินขนาดใหญ่มาก (ตามแบบมาตรฐานกรมทรัพยากรน้ำฯ)  
 หรือไม่

มี

ไม่มี

19. ท่านมีความรู้ในด้านการสำรวจ ออกแบบ ประมาณราคา และการควบคุมงาน  
 โครงการก่อสร้างระบบประปาผิวดินขนาดใหญ่ (ตามแบบมาตรฐานกรมทรัพยากรน้ำฯ) หรือไม่

มี

ไม่มี

20. ท่านมีความรู้ในด้านการสำรวจ ออกแบบ ประมาณราคา และการควบคุมงาน  
โครงการก่อสร้างระบบประปาผิวดินขนาดกลาง (ตามแบบมาตรฐานกรมทรัพยากรน้ำฯ) หรือไม่

มี

ไม่มี

**2.6 ด้านความรู้ ของผู้ปฏิบัติงานด้านช่างเกี่ยวกับโครงการซ่อมแซมระบบประปาหมู่บ้าน และ  
การพัฒนาแหล่งน้ำ เพื่อการอุปโภคบริโภค ด้านการสำรวจ ออกแบบ ประมาณราคา และการ  
ควบคุมงาน ในหัวข้อดังต่อไปนี้**

21. ท่านมีความรู้ในด้านการสำรวจ ออกแบบ ประมาณราคา และการควบคุมงาน  
โครงการซ่อมแซมระบบประปาบาดาลขนาดใหญ่ (ตามแบบมาตรฐานกรมทรัพยากรน้ำฯ)  
หรือไม่

มี

ไม่มี

22. ท่านมีความรู้ในด้านการสำรวจ ออกแบบ ประมาณราคา และการควบคุมงาน  
โครงการซ่อมแซมระบบประปาบาดาลขนาดกลาง (ตามแบบมาตรฐานกรมทรัพยากรน้ำฯ)  
หรือไม่

มี

ไม่มี

22. ท่านมีความรู้ในด้านการสำรวจ ออกแบบ ประมาณราคา และการควบคุมงาน  
โครงการซ่อมแซมระบบประปาบาดาลขนาดเล็ก (ตามแบบมาตรฐานกรมทรัพยากรน้ำฯ) หรือไม่

มี

ไม่มี

24. ท่านมีความรู้ในด้านการสำรวจ ออกแบบ ประมาณราคา และการควบคุมงาน  
โครงการซ่อมแซมระบบประปาผิวดินขนาดใหญ่ (ตามแบบมาตรฐานกรมทรัพยากรน้ำฯ) หรือไม่

มี

ไม่มี

25. ท่านมีความรู้ในด้านการสำรวจ ออกแบบ ประมาณราคา และการควบคุมงาน  
โครงการซ่อมแซมระบบประปาผิวดินขนาดกลาง (ตามแบบมาตรฐานกรมทรัพยากรน้ำฯ)  
หรือไม่

มี

ไม่มี

26. ท่านมีความรู้ในด้านการสำรวจ ออกแบบ ประมาณราคา และการควบคุมงาน  
โครงการซ่อมแซมระบบประปาผิวดินขนาดเล็ก (ตามแบบมาตรฐานกรมทรัพยากรน้ำฯ) หรือไม่

มี

ไม่มี

27. ท่านมีความรู้ในด้านการสำรวจ ออกแบบ ประมาณราคา และการควบคุมงาน  
โครงการก่อสร้าง ขุดลอก แหล่งน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค หรือไม่

มี

ไม่มี

ส่วนที่ 3 ด้านความสามารถ และทักษะ ของผู้ปฏิบัติงานด้านช่าง

ประเด็นที่ใช้ในการศึกษา	ระดับความสามารถ และทักษะ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
<b>3.1 ด้านความสามารถ และทักษะ เกี่ยวกับโครงการก่อสร้างถนน ด้านการสำรวจ การออกแบบ ประมาณราคา และการควบคุมงาน ในหัวข้อดังต่อไปนี้</b>					
28. โครงการก่อสร้างถนนผิวจราจรลูกรัง (แบบ ทล.- 2-304)					
29. โครงการก่อสร้างถนนคอนกรีตเสริมเหล็กภายใน หมู่บ้าน แบบ ทล.-2-203 ถึง แบบ ทล. 2 -206					
30. โครงการก่อสร้างถนนผิวจราจรเคพซีล (Caps Seal) แบบ ทล. - 2 - 301					
31. โครงการก่อสร้างถนนผิวจราจรแอสฟัลต์					

คอนกรีต แบบ ทถ. – 2 - 303					
ประเด็นที่ใช้ในการศึกษา	ระดับความสามารถ และทักษะ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
<b>3.2 ด้านความสามารถ และทักษะ เกี่ยวกับโครงการปรับปรุงซ่อมแซมถนน ด้านการสำรวจ การออกแบบ ประเมินราคา และการควบคุมงาน ในหัวข้อดังต่อไปนี้</b>					
32. โครงการปรับปรุงซ่อมแซมถนนผิวจราจรลูกรัง					
33. โครงการปรับปรุงซ่อมแซมถนนคอนกรีตเสริม เหล็กภายในหมู่บ้าน					
34. โครงการปรับปรุงซ่อมแซมถนนผิวจราจรเคพซีล (Caps Seal)					
35. โครงการปรับปรุงซ่อมแซมถนนผิวจราจร แอสฟัลต์คอนกรีต					
<b>3.3 ด้านความสามารถ และทักษะ ของผู้ปฏิบัติงานด้านช่างเกี่ยวกับโครงการติดตั้งระบบไฟฟ้าสาธารณะ ด้านการสำรวจ ออกแบบ ประเมินราคา และการควบคุมงาน ในหัวข้อดังต่อไปนี้</b>					
36. ขั้นตอนการติดต่อ ประสานงานกับหน่วยงานอื่น ที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินโครงการขอติดตั้งระบบไฟฟ้า สาธารณะ (สายพาดดับ)					
37. การกำหนดจุดติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะส่องสว่าง					
38. ขั้นตอนวิธีการการติดตั้งระบบไฟฟ้าสาธารณะ ส่องสว่าง					



ประเด็นที่ใช้ในการศึกษา	ระดับความสามารถ และทักษะ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
<b>3.4 ด้านความสามารถ และทักษะ ของผู้ปฏิบัติงานด้านช่างเกี่ยวกับโครงการดูแลซ่อมแซมระบบไฟฟ้าสาธารณะ ในหัวข้อดังต่อไปนี้</b>					
39. ขั้นตอนการดำเนินการตรวจสอบแก้ไขระบบไฟฟ้าสาธารณะ เมื่อมีเหตุขัดข้อง					
40. ขั้นตอนวิธีการซ่อมแซมระบบไฟฟ้าสาธารณะ เมื่อมีการชำรุดเสียหาย					
41. วิธีใช้ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ สำหรับงานซ่อมแซมระบบไฟฟ้าสาธารณะ เมื่อมีการชำรุดเสียหาย					
<b>3.5 ด้านความสามารถ และทักษะ ของผู้ปฏิบัติงานด้านช่างเกี่ยวกับโครงการก่อสร้างระบบประปาหมู่บ้าน ด้านการสำรวจ ออกแบบ ประมาณราคา และการควบคุมงาน ในหัวข้อดังต่อไปนี้</b>					
42. โครงการก่อสร้างระบบประปาบาดาลขนาดใหญ่ (ตามแบบมาตรฐานกรมทรัพยากรน้ำฯ)					
43. โครงการก่อสร้างระบบประปาบาดาลขนาดกลาง (ตามแบบมาตรฐานกรมทรัพยากรน้ำฯ)					
44. โครงการก่อสร้างระบบประปาบาดาลขนาดเล็ก (ตามแบบมาตรฐานกรมทรัพยากรน้ำฯ)					
45. โครงการก่อสร้างระบบประปาผิวดินขนาดใหญ่ มาก (ตามแบบมาตรฐานกรมทรัพยากรน้ำฯ)					

ประเด็นที่ใช้ในการศึกษา	ระดับความสามารถ และทักษะ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
46. โครงการก่อสร้างระบบประปาผิวดินขนาดใหญ่ (ตามแบบมาตรฐานกรมทรัพยากรน้ำฯ)					
47. โครงการก่อสร้างระบบประปาผิวดินขนาดกลาง (ตามแบบมาตรฐานกรมทรัพยากรน้ำฯ)					
<b>3.6 ด้านความสามารถ และทักษะ ของผู้ปฏิบัติงานด้านช่างเกี่ยวกับโครงการซ่อมแซมระบบประปาหมู่บ้าน ด้านการสำรวจ ออกแบบ ประมาณราคา และการควบคุมงาน ในหัวข้อดังต่อไปนี้</b>					
48. โครงการซ่อมแซมระบบประปาบาดาลขนาดใหญ่ (ตามแบบมาตรฐานกรมทรัพยากรน้ำฯ)					
49. โครงการซ่อมแซมระบบประปาบาดาลขนาด กลาง (ตามแบบมาตรฐานกรมทรัพยากรน้ำฯ)					
50. โครงการซ่อมแซมระบบประปาบาดาลขนาดเล็ก (ตามแบบมาตรฐานกรมทรัพยากรน้ำฯ)					
51. โครงการซ่อมแซมระบบประปาผิวดินขนาดใหญ่ มาก (ตามแบบมาตรฐานกรมทรัพยากรน้ำฯ)					
52. โครงการซ่อมแซมระบบประปาผิวดินขนาดใหญ่ (ตามแบบมาตรฐานกรมทรัพยากรน้ำฯ)					
53. โครงการซ่อมแซมระบบประปาผิวดินขนาดกลาง (ตามแบบมาตรฐานกรมทรัพยากรน้ำฯ)					

ประเด็นที่ใช้ในการศึกษา	ระดับความสามารถ และทักษะ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
54. โครงการก่อสร้าง ขุดลอก แหล่งน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค					

### 3.7 ด้านกิจกรรมการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างและพัฒนาองค์ความรู้ ความสามารถ และทักษะของผู้ปฏิบัติงานด้านช่าง

55. ท่านเคยได้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตร “การควบคุมงานก่อสร้างทาง” หรือไม่

เคย

ไม่เคย

56. ท่านเคยได้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตร “การควบคุมคุณภาพการก่อสร้าง” หรือไม่

เคย

ไม่เคย

57. ท่านเคยได้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตร “การสำรวจและการเขียนแบบอย่างมีประสิทธิภาพด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ (Auto CAD)” หรือไม่

เคย

ไม่เคย

58. ท่านเคยได้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตร “การซ่อมบำรุงปกติทางหลวงท้องถิ่น” หรือไม่

เคย

ไม่เคย

59. ท่านเคยได้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตร “ทิศทางการก้าวหน้าในอาชีพของบุคลากรด้านช่างของ อปท. และข้อสังเกตของ สตง. ในความผิดพลาดของการจัดทำราคากลางงานก่อสร้างของหน่วยงานภาครัฐ” หรือไม่

เคย

ไม่เคย

60. ท่านเคยได้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตร การสำรวจเพื่อการออกแบบ การประมาณราคา และการควบคุมงานก่อสร้าง (ระบบประปาตามแบบมาตรฐานกรมทรัพยากรน้ำ)

เคย

ไม่เคย

#### ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

**คำชี้แจง** ท่านมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการพัฒนาด้านความรู้ ความสามารถ และทักษะ เพื่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน อย่างไร

4.1 ท่านมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ด้านความรู้ ความสามารถ และทักษะ เกี่ยวกับโครงการก่อสร้างถนน อย่างไร

.....  
 .....

4.2 ท่านมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ด้านความรู้ ความสามารถ และทักษะ เกี่ยวกับโครงการปรับปรุงซ่อมแซมถนน อย่างไร

.....  
 .....

4.3 ท่านมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ด้านความรู้ ความสามารถ และทักษะ เกี่ยวกับโครงการติดตั้งระบบไฟฟ้าสาธารณะ อย่างไร

.....  
 .....

4.4 ท่านมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ด้านความรู้ ความสามารถ และทักษะ เกี่ยวกับโครงการดูแลซ่อมแซมระบบไฟฟ้าสาธารณะ อย่างไร

.....  
 .....

4.5 ท่านมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ด้านความรู้ ความสามารถ และทักษะ เกี่ยวกับ  
โครงการก่อสร้างระบบประปาหมู่บ้าน อย่างไร

.....  
.....

4.6 ท่านมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ด้านความรู้ ความสามารถ และทักษะ เกี่ยวกับ  
โครงการซ่อมแซมระบบประปาหมู่บ้าน อย่างไร

.....  
.....

4.7 ท่านมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ด้านกิจกรรมการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างและ  
พัฒนาองค์ความรู้ ความสามารถ และทักษะ ของผู้ปฏิบัติงานด้านช่าง

.....  
.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ

## ประวัติผู้เขียน

นายณัฐพงษ์ ชุ่มชื่นสกุลสุข เกิดเมื่อวันที่ 6 เดือนพฤษภาคม 2524 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี วิทยาศาสตร์บัณฑิต เทคโนโลยีอุตสาหกรรม (แขนงก่อสร้าง) สถาบันราชภัฏบุรีรัมย์ เมื่อปีพุทธศักราช 2547 ปัจจุบันข้าพเจ้าทำงานอยู่ที่องค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ตำแหน่งนายช่างโยธา ระดับ