

ความพึงพอใจของประชากรต่อการได้รับการบริการโครงสร้างพื้นฐานงาน  
ถนน : กรณีเปรียบเทียบ องค์การบริหารส่วนตำบลทับสวาย  
และเทศบาลตำบลอุดมธรรม

นางสาวพิศมัย โสมาบุตร

โครงการนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต  
การบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค  
สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี  
ปีการศึกษา 2554

ความพึงพอใจของประชากรต่อการได้รับการบริการโครงสร้างพื้นฐานงาน

ถนน : กรณีเปรียบเทียบ องค์การบริหารส่วนตำบลทับสวาย

และเทศบาลตำบลอุดมธรรม

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี อนุมัติให้นำโครงการฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ

คณะกรรมการสอบโครงการ

(ศศ. ดร.วชรภูมิ เบญจโอฬาร)

ประธานกรรมการ

(ศศ. ดร.อวิรุทธิ์ ชินกุลกิจนิวัฒน์)

กรรมการ (อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการ)

(ศศ. ดร.ปรียาพร โกษา)

กรรมการ

(รศ. ร.อ. ดร.กนต์ธร ชำนิประศาสน์)

คณบดีสำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์

พิศมัย โสมาบุตร : ความพึงพอใจของประชากรต่อการได้รับการบริการโครงสร้างพื้นฐาน  
งานถนน: กรณีเปรียบเทียบ องค์การบริหารส่วนตำบลทับสวาย และเทศบาลตำบลอุดม  
ธรรม (PEOPLE'S SATISFACTION IN INFRASTRUCTURE SERVICE ON ROAD  
CONSTRUCTION : COMPARISON BETWEEN SUB DISTRICT ADMINISTRATION  
TABSAWAI AND MUNICIPALITY OF UDOMTHAM) อาจารย์ที่ปรึกษา: ผู้ช่วย  
ศาสตราจารย์ ดร.อวิรุทธิ์ ชินกุลกิจนิวัฒน์

เปรียบเทียบความพึงพอใจของชุมชนในการได้รับการบริการโครงสร้างพื้นฐานด้านงานถนน  
เพื่อให้สามารถทราบถึงปัจจัยด้านพื้นที่ ที่จะส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของประชากรในสอง  
พื้นที่ ที่มีความแตกต่างกัน ในการได้รับการบริการโครงสร้างพื้นฐานด้านงานถนน การศึกษาจะเก็บ  
ข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม โดยใช้คุณภาพการบริการ เป็นกรอบสำหรับออกแบบสอบถาม และแยก  
คำถามออกเป็นช่วงเวลาของการดำเนินงาน ได้แก่ “ก่อนลงมือก่อสร้าง” “ระหว่างลงมือก่อสร้าง”  
และ “ผลกระทบหลังการก่อสร้าง” เพื่อให้ง่ายต่อการวิเคราะห์ โดยกลุ่มเป้าหมายที่ทำการศึกษา คือ  
ประชากรตำบลอุดมธรรม และประชากรตำบลทับสวาย ผลที่ได้ทำให้เข้าใจถึงปัจจัยด้านพื้นที่ ที่  
ส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจของประชากรในพื้นที่ ที่ได้รับการบริการโครงสร้างพื้นฐานด้าน  
งานถนน อันจะนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการโครงสร้างพื้นฐานด้านงานถนนในพื้นที่  
ศึกษา และพื้นที่อื่นที่มีลักษณะใกล้เคียง ให้ดียิ่งขึ้น

สาขาวิชา วิศวกรรมโยธา

ปีการศึกษา 2554

ลายมือชื่อนักศึกษา \_\_\_\_\_

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา \_\_\_\_\_

PISAMAI SOMABOUT : PEOPLE'S SATISFACTION IN INFRASTRUCTURE SERVICE ON ROAD CONSTRUCTION: COMPARISON BETWEEN SUB DISTRICT ADMINISTRATION TABSAWAI AND MUNICIPALITY OF UDOMTHAM. ADVISOR : ASST. PROF. AVIRUT CHINKULKIJNIWAT, Ph.D.

This study aims to determine area factors those affect the difference in satisfaction on road construction processes between two different communities; Tabsawai sub district and Udomtham municipality. Questionnaire was used to collect data. For sake of an ease in interpretation, the questionnaire was divides the satisfaction to three categories, including 1) public hearing; 2) during construction and after construction service; 3) effect. The study shows different level of satisfaction between two studied areas. Diversity of satisfaction among people in the studied areas found from this study will be helpful for understanding attitude of different communities. Results from this study can be use for future road construction project in the studied areas as will other similar communities.

School of Civil Engineering  
Academic Year 2011

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

## กิตติกรรมประกาศ

โครงการการศึกษาฉบับนี้ เสร็จสมบูรณ์ตามวัตถุประสงค์ได้ด้วยความอนุเคราะห์ช่วยเหลืออย่างดียิ่ง ของอาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อวิรุทธิ์ ชินกุลกิจนิวัฒน์ ได้ให้แนวทางและให้คำปรึกษา ตลอดจนข้อเสนอแนะต่างๆ แก่ไขข้อบกพร่องของโครงการให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เพื่อให้โครงการสมบูรณ์และถูกต้อง จึงขอขอบคุณไว้ ณ ที่นี้เป็นอย่างสูง

ขอขอบคุณ ศาสตราจารย์ ดร.สุขสันต์ หอพิบูลสุข หัวหน้าสาขาวิชาวิศวกรรมโยธา ที่ให้ความรู้ แนะนำ ให้แนวคิด ในการจัดทำโครงการซึ่งเป็นประโยชน์แก่ผู้ศึกษาโครงการเป็นอย่างมาก

ขอขอบคุณ คณาจารย์ทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ในหลักสูตรวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต การบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี เพื่อนำความรู้ที่ได้ไปใช้ในการทำงานต่อไป

ขอขอบคุณประชาชนในชุมชน ตำบลทับสวาย อำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา ที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามโครงการวิจัยในครั้งนี้เป็นอย่างดี รวมทั้งผลการศึกษาโครงการของ คุณอาทิตย์ ตั้งฉัตรชัย เพื่อเป็นข้อมูลในการทำโครงการวิจัยในครั้งนี้ด้วย

ขอขอบคุณกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นและองค์การบริหารส่วนตำบลทับสวาย อำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา ที่ได้ส่งเสริมและเห็นความสำคัญ ในการให้ทุนในการศึกษาต่อระดับมหาบัณฑิต และให้โอกาสบุคลากรของท้องถิ่น ได้พัฒนาความรู้ เพื่อนำไปพัฒนาท้องถิ่นให้เจริญต่อไป

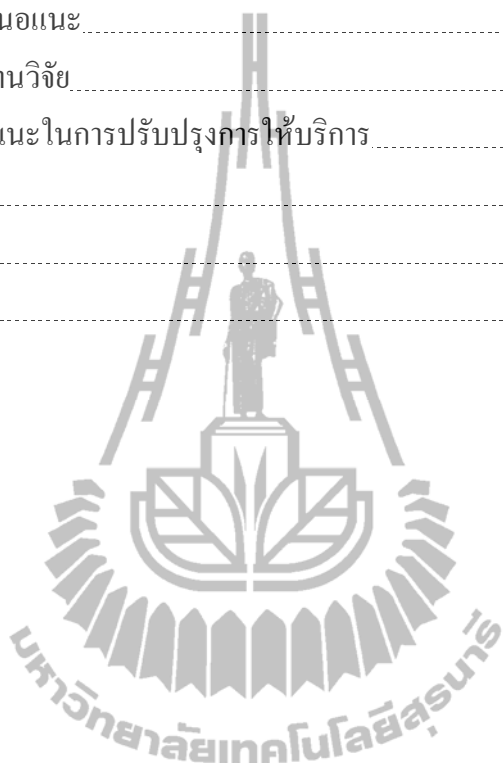
ผู้จัดทำโครงการขอขอบคุณ บิดา มารดา ครูบาอาจารย์ เพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมชั้นเรียน และผู้มีพระคุณทุกท่าน ที่ได้ส่งเสริมและสนับสนุน ให้กำลังใจ ทำให้โครงการสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

พิศมัย โสมาบุตร

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ข
กิตติกรรมประกาศ.....	ค
สารบัญ.....	ง
สารบัญตาราง.....	ฉ
สารบัญรูปภาพ.....	ณ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
1.1 ความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์.....	2
1.3 ขอบเขตของการวิจัย.....	2
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
2 ปรัชญ์นัรรมกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	4
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	4
2.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	5
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ.....	7
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ.....	8
2.5 แนวคิดเบื้องต้นเกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐาน.....	9
2.6 กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	10
3 วิธีดำเนินการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูล.....	12
3.1 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา.....	12
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	12
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	14
3.4 เกณฑ์การให้คะแนน.....	14
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	15

4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	16
4.1	ภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม.....	16
4.2	ภาพรวมความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	28
4.3	ความพึงพอใจต่อ โครงสร้างพื้นฐานในสำนักงานถนน แยกตามกลุ่มประชากร.....	31
5	สรุปและข้อเสนอแนะ.....	69
5.1	สรุปผลงานวิจัย.....	69
5.2	ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ.....	70
	เอกสารอ้างอิง.....	71
	ภาคผนวก.....	73
	ประวัติผู้เขียน.....	77



## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามตำบลทับสวาย.....	17
4.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามตำบลอุดมธรรม.....	19
4.3 ภาพรวมของประชากรตำบลทับสวาย.....	28
4.4 ภาพรวมของประชากรตำบลอุดมธรรม.....	30
4.5 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อ โครงสร้างพื้นฐาน ในสำนักงานถนน แยกตามเพศ ตำบลทับสวาย.....	32
4.6 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อ โครงสร้างพื้นฐาน ในสำนักงานถนน แยกตามเพศ ตำบลอุดมธรรม.....	32
4.7 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและผลทดสอบความแปรปรวนทางเดียวของความ พึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในสำนักงานถนน แยกตามอายุของประชากร ตำบลทับสวาย.....	35
4.8 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อ โครงสร้างพื้นฐานในสำนักงานถนน “ด้านผลกระทบ” แยกตามอายุเปรียบเทียบเป็นรายคู่ของประชากรตำบลทับสวาย.....	36
4.9 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและผลทดสอบความแปรปรวนทางเดียว ของความ พึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในสำนักงานถนน แยกตามอายุของ ประชากรตำบลอุดมธรรม.....	37
4.10 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อ โครงสร้างพื้นฐานในสำนักงานถนน “ด้านก่อนลงมือก่อสร้าง” แยกตามอายุเปรียบเทียบเป็นรายคู่ตำบลอุดมธรรม.....	38
4.11 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อ โครงสร้างพื้นฐานในสำนักงานถนน “ด้านระหว่างลงมือก่อสร้าง” แยกตามอายุเปรียบเทียบเป็นรายคู่ ตำบลอุดมธรรม.....	39
4.12 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อ โครงสร้างพื้นฐานในสำนักงานถนน “ด้านผลกระทบ” แยกตามอายุเปรียบเทียบเป็นรายคู่ ตำบลอุดมธรรม.....	39
4.13 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อ โครงสร้างพื้นฐาน ในสำนักงานถนน แยกตามระยะเวลาการอาศัยอยู่ในชุมชน ตำบลทับสวาย.....	41





4.28	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและผลทดสอบความแปรปรวนทางเดียวของความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน จำแนกตามระยะทางที่ใช้ถนน / วัน ตำบลทับสวาย.....	58
4.29	การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อ โครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน “ด้านผลกระทบ” จำแนกตามระยะทางที่ใช้ถนน/วันเปรียบเทียบเป็นรายคู่ ตำบลทับสวาย.....	59
4.30	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและผลทดสอบความแปรปรวนทางเดียวของความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน จำแนกตามระยะทางที่ใช้ถนน/วัน ตำบลอุดมธรรม.....	60
4.31	การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อ โครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน “ด้านก่อนลงมือก่อสร้าง” จำแนกตามระยะทางที่ใช้ถนน/วัน เปรียบเทียบเป็นรายคู่ ตำบลอุดมธรรม.....	61
4.32	การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อ โครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน “ด้านระหว่างลงมือก่อสร้าง” จำแนกตามระยะทางที่ใช้ถนน/วัน เปรียบเทียบเป็น รายคู่ ตำบลอุดมธรรม.....	62
4.33	การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อ โครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน “ด้านผลกระทบ” จำแนกตามระยะทางที่ใช้ถนน/วัน เปรียบเทียบเป็นรายคู่ ตำบลอุดมธรรม.....	62
4.34	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและผลทดสอบความแปรปรวนทางเดียวของความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน จำแนกตามพาหนะที่ใช้เป็นประจำ ตำบลทับสวาย.....	64
4.35	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและผลทดสอบความแปรปรวนทางเดียวของความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน จำแนกตามพาหนะที่ใช้เป็นประจำ ตำบลอุดมธรรม.....	65
4.36	การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อ โครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน “ด้านก่อนลงมือก่อสร้าง” จำแนกตามพาหนะที่ใช้เป็นประจำ เปรียบเทียบเป็นรายคู่ ตำบลอุดมธรรม.....	67
4.37	การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อ โครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน “ด้านระหว่างลงมือก่อสร้าง” จำแนกตามพาหนะที่ใช้เป็นประจำ เปรียบเทียบเป็นรายคู่ ตำบลอุดมธรรม.....	67

## สารบัญรูปลูกภาพ

รูปที่	หน้า
2.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	11
4.1 คำร้อยละ แยกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	21
4.2 คำร้อยละ แยกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	22
4.3 คำร้อยละ แยกตามระยะเวลาการอาศัยอยู่ในชุมชนของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	23
4.4 คำร้อยละ แยกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	24
4.5 คำร้อยละ แยกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	25
4.6 จำนวนและร้อยละ แยกตามระยะทางที่ใช้ถนน/วันของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	26
4.7 จำนวนและร้อยละ แยกตามพาหนะที่ใช้เป็นประจำของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	27
4.8 กราฟแท่งแสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจเฉลี่ย “ด้านก่อนลงมือก่อสร้าง” “ด้านระหว่างลงมือก่อสร้าง”และ “ด้านผลกระทบ” แยกตามเพศ.....	34
4.9 กราฟแท่งแสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจเฉลี่ย “ด้านก่อนการลงมือก่อสร้าง” “ด้านระหว่างการก่อสร้าง”และ “ด้านผลกระทบ” แยกตามอายุ.....	40
4.10 กราฟแท่งแสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจเฉลี่ย “ด้านก่อนการลงมือก่อสร้าง” “ด้านระหว่างการก่อสร้าง” และ “ด้านผลกระทบ” แยกตามระยะเวลาการอาศัยอยู่ในชุมชน.....	43
4.11 กราฟแท่งแสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจเฉลี่ย “ด้านก่อนการลงมือก่อสร้าง” “ด้านระหว่างการก่อสร้าง” และ “ด้านผลกระทบ” แยกตามระดับการศึกษา.....	51
4.12 กราฟแท่งแสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจเฉลี่ย “ด้านก่อนการลงมือก่อสร้าง” “ด้านระหว่างการก่อสร้าง” และ “ด้านผลกระทบ” จำแนกตามอาชีพ.....	57
4.13 กราฟแท่งแสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจเฉลี่ย “ด้านก่อนการลงมือก่อสร้าง” “ด้านระหว่างการก่อสร้าง” และ “ด้านผลกระทบ” จำแนกตามระยะทางที่ใช้ถนน/วัน.....	63
4.14 กราฟแท่งแสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจเฉลี่ย “ด้านก่อนการลงมือก่อสร้าง” “ด้านระหว่างการก่อสร้าง” และ “ด้านผลกระทบ” จำแนกตามพาหนะที่ใช้เป็นประจำ.....	68

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความสำคัญของปัญหา

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2540 กำหนดการกระจายอำนาจให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยได้มอบภารกิจในการพัฒนาเพื่อตอบสนองและแก้ไขปัญหาให้ตรงกับความต้องการของประชาชนซึ่งเป็นเจ้าของพื้นที่ เน้นการมีส่วนร่วมของประชาชนให้เข้ามามีบทบาทในการบริหารจัดการท้องถิ่นของตนเองให้เจริญก้าวหน้า ประชาชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น สามารถขับเคลื่อนไปได้อย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ โดยมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่นั้นๆ เข้ามาประสานเชื่อมโยงและการพัฒนา สนับสนุนซึ่งกันและกัน ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 ที่จะทำ ให้ประชาชนในท้องถิ่นได้รับบริการสาธารณะที่ดี มีคุณภาพ มีความเป็นธรรมและโปร่งใส มีคุณภาพชีวิตดีขึ้น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมีบทบาทและอำนาจหน้าที่ต่างๆ ซึ่งด้านโครงสร้างการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น เดิมทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะการให้บริการจะกระจุกตัวอยู่ที่สำนักงานใหญ่ ต่อมาได้มีการรับมอบพื้นที่หลายตำบล หลายหมู่บ้านให้เข้ามาอยู่ในความรับผิดชอบของแต่ละเทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล จึงทำให้ปริมาณประชากรเพิ่มและหนาแน่นขึ้น ย่อมจะมีผลกระทบต่อการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ ด้านสิ่งแวดล้อมสะอาด ซึ่งจะมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงมีแนวคิดที่จะเอางานด้านบริการหลักๆที่เกี่ยวข้องกับประชาชนโดยตรง ขยายลงไปสู่ประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ให้ใกล้ชิดและดึงประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมให้มากที่สุด การบริการประชาชนจึงเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญที่สุดของรัฐ และมีหน้าที่ต้องให้บริการประชาชนในทุกเรื่องให้ดีที่สุด ทัวถึงเป็นธรรมเสมอภาคอย่างยิ่ง

องค์การบริหารส่วนตำบลทับสวาย เป็น 1 ใน 10 ตำบลในเขตอำเภอห้วยแถลง ตั้งอยู่บนที่ราบสูงโคราชทางทิศเหนือของที่ว่าการอำเภอห้วยแถลง ประมาณ 3 กิโลเมตรหมู่บ้านเขตปกครองของ องค์การบริหารส่วนตำบลทับสวาย มี 8 หมู่บ้าน 1,108 ครัวเรือน ประชากรทั้งหมด 3,974 คน แยกเป็นเพศชาย 1,973 คน และเป็นเพศหญิง 2,001 คน (องค์การบริหารส่วนตำบลทับสวาย, 2554) และ เทศบาลตำบลอุดมธรรม อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มี 17

หมู่บ้าน 2,195 ครัวเรือน ประชากรทั้งหมด 11,006 คน แยกเป็นเพศชาย 5,580 คน คน และเป็นเพศหญิง 5,426 คน (เทศบาลตำบลอุดมธรรม, 2554)

จากแนวคิดของการกระจายอำนาจของท้องถิ่นในการให้บริการไปถึงตัวประชาชนให้มากที่สุดและการบริการถือว่าเป็นค่าน้ำของการสร้างสัมพันธอันดีให้เกิดระหว่างหน่วยงานท้องถิ่นกับประชาชน เพราะถ้ามีการบริการที่ดียอมทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจและมีทัศนคติที่ดีต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐและต่อหน่วยงานด้วย ทั้งนี้ในช่วงระยะเวลาที่ผ่านมา มีการจัดสรรโครงสร้างพื้นฐานด้านงานถนนเป็นจำนวนมากกว่าโครงสร้างพื้นฐานอื่นๆ หากได้มีการสำรวจความพึงพอใจของประชากร จะสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการบริการเมื่อมีการก่อสร้างโครงสร้างพื้นฐานในท้องที่ศึกษาครั้งต่อไป นอกจากการสำรวจความพึงพอใจของประชากรในพื้นที่ตำบลทับสวาย อำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา งานวิจัยนี้จะนำผลการศึกษาความพึงพอใจของประชากรในการได้รับบริการโครงสร้างพื้นฐานด้านงานถนนของประชากรในเทศบาลตำบลอุดมธรรม อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ จากผลการศึกษาของ อาทิตย์ ตั้งฉัตรชัย (2554) มาเปรียบเทียบเพื่อให้สามารถทราบถึงความเหมือนและความแตกต่างกัน ของความคิดเห็นของประชากรในพื้นที่ต่างกัน ต่อการได้รับบริการ โครงสร้างพื้นฐาน ด้านงานถนน ที่เหมือนกัน ผลที่ได้ทำให้เข้าใจถึงปัจจัยที่อาจส่งผลกระทบต่อระดับความต้องการรวมถึงความพึงพอใจของประชากรแต่ละพื้นที่ ในการได้รับบริการโครงสร้างพื้นฐานด้านงานถนน อันจะนำไปสู่ความเข้าใจในปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการ โครงสร้างพื้นฐานด้านงานถนน ได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

## 1.2 วัตถุประสงค์

1. สำรวจความพึงพอใจของชุมชนในการได้รับบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านงานถนน ของประชากร ตำบลทับสวาย อำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา
2. ศึกษาเหตุปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการได้รับบริการ โครงสร้างพื้นฐาน ด้านงานถนน ผ่านการเปรียบเทียบผลสำรวจระหว่าง องค์การบริหารส่วนตำบลทับสวาย อำเภอห้วยแถลงจังหวัดนครราชสีมา กับเทศบาลตำบลอุดมธรรม อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ จากผลการศึกษาของ อาทิตย์ ตั้งฉัตรชัย (2554)

## 1.3 ขอบเขตของการวิจัย

1. แบ่งความพึงพอใจออกเป็น 3 ขั้นตอน “ก่อนการดำเนินงานก่อสร้าง” “ระหว่างการก่อสร้าง” และ “ผลกระทบหลังการก่อสร้าง”

2. เปรียบเทียบผลสำรวจความพึงพอใจในการได้รับบริการโครงสร้างพื้นฐานด้านงานถนน ระหว่างพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลทับสวาย อำเภอห้วยแถลงจังหวัด นครราชสีมา และเทศบาลตำบลอุดมธรรม อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์
3. ศึกษาปัจจัยส่งผลกระทบต่อความคิดเห็นของประชากรที่แตกต่างกัน ได้แก่ลักษณะประชากร , ความใกล้ชิดกลุ่มชน , สาธารณูปโภคที่มีอยู่

#### 1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจในการได้รับบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน งานถนนของประชากรในเขตพื้นที่รับผิดชอบของ องค์การบริหารส่วนตำบลทับสวาย อำเภอห้วยแถลง จังหวัด นครราชสีมา
2. เป็นโครงการเริ่มต้น ในการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจในการได้รับบริการโครงสร้างพื้นฐานด้านงานถนนที่แตกต่างกัน



## บทที่ 2

### ปริทัศน์วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การสำรวจความพึงพอใจของชุมชนในการได้รับบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน งานถนน จากองค์การบริหารส่วนตำบล : กรณีเปรียบเทียบระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบลทับสาย อำเภอ ห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา และเทศบาลตำบลอุดมธรรม อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ได้ ทำการศึกษาจากแนวคิดและทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็นแนวทางในการศึกษาดังนี้

#### 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ ความพึงพอใจหรือพอใจ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “ Satisfaction ” เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบ ว่า บุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนจึงเป็นการ ยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรง แต่สามารถวัดได้โดยทางอ้อม โดยการวัดความคิดเห็นของบุคคล เหล่านั้น และการแสดงความคิดเห็นเหล่านั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงจึงสามารถวัดความ พึงพอใจนั้นได้

Wolman (1973) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจคือความรู้สึก มีความสุขเมื่อได้รับ ผลสำเร็จตามความมุ่งหมายที่ต้องการหรือแรงจูงใจ

Vroom (1964) กล่าวว่า ทัศนคติและความพึงพอใจ ในสิ่งที่สามารถใช้แทนกันได้ เพราะ ที่สุดคำนี้จะหมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดง ให้เห็นภาพความพึงพอใจสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นความไม่พึงพอใจ นั้นเอง

Tiffin, J. & McCormick, E.J. (1965) กล่าวว่าความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่ บนความต้องการขั้นพื้นฐาน มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิด ผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจและพยายาม เหลือเคียงสิ่งที่ไม่ต้องการ

วาทีนิ ไส้จ้อ (2549) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการ ทำให้บุคคลมีความรู้สึกในทางบวก หรือมีความรู้สึกในทาง ที่ดี

ราชบัณฑิตยสถาน (2525) กล่าวไว้ว่า “พึง” เป็นคำช่วยกริยาอื่น หมายความว่า “ควร” เช่น พึงใจ หมายความว่าพอใจ ชอบใจ และคำว่า “พอ” หมายความว่า เท่าที่ต้องการ เต็มความต้องการ ถูก ชอบ เมื่อนำคำสองคำมาผสมกัน “พึงพอใจ” จะหมายถึงชอบใจ ถูกใจตามที่ต้องการ



ภนิกา ซัยปัญญา (2541) กล่าวถึงความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกที่ได้รับความสำเร็จตาม มุ่งหวังและความต้องการ การวัดความพึงพอใจนั้น สามารถทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถทำได้ในลักษณะ กำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าว อาจถามความพึงพอใจ ในด้านต่างๆ
2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดี จะได้ข้อมูลที่เป็นจริง
3. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจ โดยการสังเกต พฤติกรรมของบุคคลเป้าหมายไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้นพอจะสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ เปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตาม ปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ค้นพบได้ตามปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่แสดงออกมาในระดับมากขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้

## 2.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

- 2.2.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow, 1970) เสนอโดย อับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow) เป็นนักจิตวิทยาและนักมานุษยวิทยา ซึ่งได้นำประสบการณ์ที่ได้จากการเป็นนักจิตวิทยาและผู้ให้คำปรึกษามาเป็นพื้นฐานในการเสนอทฤษฎี ที่อธิบายถึงพฤติกรรมของมนุษย์ว่าจะต้องมีความต้องการเป็นไปตามลำดับ 5 ขั้น โดยมีฐานแนวคิดของทฤษฎีสามประการ ประการแรก มนุษย์เป็นสัตว์สังคมที่มีความต้องการอย่างไม่มีที่สิ้นสุด มนุษย์จะมีความต้องการตลอดเวลาและมากขึ้นเรื่อยๆ ซึ่งสิ่งที่มนุษย์แต่ละคนจะต้องการขึ้นอยู่กับสิ่งที่เขาได้รับหรือมีอยู่แล้วเมื่อความต้องการได้อย่างใดอย่างหนึ่งได้รับการตอบสนองความต้องการด้านอื่นๆ จะเกิดขึ้นแทนที่กระบวนการอย่างนี้จะเกิดขึ้นต่อเนื่องกันไปอย่างไม่มีวันยุติ ประการที่สอง ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจพฤติกรรมของมนุษย์อีก แต่ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการสนองตอบจะเป็นสิ่งจูงใจต่อไป ประการที่สาม ความต้องการของมนุษย์ สามารถจัดได้เป็นลำดับขั้น เมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองจนเต็มที่แล้ว ความต้องการในระดับที่



สูงขึ้นถัดไปจะเกิดขึ้น และมนุษย์ก็จะแสวงหาสิ่งที่จะตอบสนองความต้องการเรื่อยๆไป มาสโลว์ ได้สรุปลักษณะของการจูงใจไว้ว่า การจูงใจจะเป็นไปตามลำดับ โดยลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ตามทฤษฎีดังกล่าวมี 5 ระดับ ดังนี้

1. ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์เพื่อความอยู่รอด เช่น อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค อากาศ น้ำดื่ม การพักผ่อน เป็นต้น
2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) เมื่อความต้องการทางด้านร่างกายได้รับความพึงพอใจแล้ว บุคคลก็จะพัฒนาการไปสู่ขั้นใหม่ต่อไป ซึ่งขั้นนี้เรียกว่าความต้องการความปลอดภัย เช่น ความปลอดภัยจากอุบัติเหตุอันตรายและความปลอดภัยหรือความมั่นคงทางจิตใจ ได้แก่ ความมั่นคงในอาชีพและชีวิต
3. ความต้องการความรักและการเป็นเจ้าของ (Belonging and love needs) ความต้องการนี้จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการด้านร่างกายและความต้องการความปลอดภัยได้รับการตอบสนองแล้ว บุคคลต้องการได้รับความรักและความเป็นเจ้าของ โดยการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น เช่น ความสัมพันธ์ภายในครอบครัวหรือผู้อื่น สมาชิกภายในกลุ่มจะเป็นเป้าหมายสำคัญสำหรับบุคคล กล่าวคือบุคคลจะรู้สึกเจ็บปวดมากเมื่อถูกทอดทิ้ง ไม่มีใครยอมรับ หรือถูกตัดออกจากสังคม ไม่มีเพื่อน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อจำนวนเพื่อนๆ ญาติพี่น้อง ได้ลดน้อยลง
4. ความต้องการยอมรับนับถือจากผู้อื่น (Esteem needs) เมื่อความต้องการได้รับความรักและการให้ความรักแก่ผู้อื่นเป็นไปอย่างมีเหตุผลและทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจแล้ว พลังผลักดันในขั้นที่ 3 ก็จะลดลงและจะมีความต้องการในขั้นต่อไปมาแทนที่ กล่าวคือมนุษย์ต้องการที่จะได้รับ ความนับถือยกย่อง ออกเป็น 2 ลักษณะ คือ ลักษณะแรกเป็นความต้องการนับถือตนเอง ความต้องการมีอำนาจ มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีความแข็งแรง มีความสามารถในตนเอง มีผลสัมฤทธิ์ไม่ต้องพึ่งพาอาศัยผู้อื่น และมีความเป็นอิสระ ทุกคนต้องการที่จะรู้สึกว่าเขามีคุณค่าและความสามารถที่จะประสบความสำเร็จในงานภารกิจต่างๆ มีชีวิตที่เด่นดัง ลักษณะที่ 2 เป็นความต้องการได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น คือความต้องการมีเกียรติยศ การได้รับยกย่อง ได้รับการยอมรับ ได้รับความสนใจ มีสถานภาพมีชื่อเสียงเป็นที่กล่าวขาน และเป็นที่ยอมรับ
5. ความต้องการความเป็นตัวตนอันแท้จริงของตนเอง (Self actualization needs) ถึงลำดับขั้นสุดท้าย ถ้าความต้องการลำดับขั้นก่อนๆ ได้ทำให้เกิดความพึงพอใจ

อย่างมีประสิทธิภาพ ความต้องการการเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงจะเกิดขึ้น มาสโลว์ อธิบาย ความต้องการความเป็นตัวตนอันแท้จริงของตนเอง ว่าเป็นความปรารถนาในทุกสิ่งทุกอย่างซึ่งบุคคลสามารถจะได้รับอย่างเหมาะสม บุคคลที่ประสบผลสำเร็จในขั้นสูงสุดนี้จะใช้พลังอย่างเต็มที่ในสิ่งที่ท้าทายความสามารถและศักยภาพของเขาและมีความปรารถนาที่จะปรับปรุงตนเอง พลังแรงขับของเขา จะกระทำพฤติกรรมตรงกับความสามารถของตน กล่าวโดยสรุปความต้องการความเป็นตัวตนอันแท้จริงของตนเอง จะบรรลุถึงจุดสูงสุดของศักยภาพ

2.2.2 ทฤษฎี E.R.G (Existence Relatedness Growth) ของ (Clayton P.Alderfer ,1972) เป็นแนวคิดที่พัฒนามาจากทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ ซึ่ง Alderfer ได้มาจำแนกกลุ่มของความต้องการใหม่ออกเป็น 3 ระดับ คือ

1. ความต้องการดำรงชีวิตอยู่ (Existence needs) คือความต้องการทางร่างกายและความปลอดภัยในชีวิต
2. ความต้องการความสัมพันธ์ (Relatedness needs) คือ ความต้องการต่างๆที่เกี่ยวข้องเนื่องระหว่างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ทั้งในที่ทำงานและสภาพแวดล้อมอื่นๆ
3. ความต้องการเจริญเติบโต (Growth needs) ความต้องการภายใน เพื่อการพัฒนาตัวเอง เพื่อความเจริญเติบโต พัฒนาและใช้ความสามารถของตัวเองได้เต็มที่แสวงหาโอกาสในการเอาชนะความท้าทายใหม่ๆ

ทฤษฎี E.R.G อธิบายได้ว่า ความต้องการมากกว่าหนึ่งระดับอาจเกิดขึ้นได้ในเวลาเดียวกันหรือบุคคลสามารถถูกจูงใจด้วยความต้องการมากกว่าหนึ่งระดับในเวลาเดียวกัน ถ้าความต้องการระดับนั้นยังไม่ได้รับการตอบสนองต่อไป ซึ่งทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ ยืนยันว่าบุคคลจะหยุดอยู่ที่ความต้องการระดับหนึ่งจนกว่าจะได้รับการตอบสนองแล้ว

## 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

การบริการคือ กิจกรรมหรือขบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง ของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข และความสะดวกสบาย หรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตัวเอง (อรุณทิพย์ วรชิวาน, 2545) การให้บริการเป็นหน้าที่หลักสำคัญในการบริการงานในภาครัฐ โดยเฉพาะงาน ที่จะต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ ให้แก่ผู้รับบริการ

ประยูร กาญจนกุล (2491) ได้กล่าวแนวคิดของการให้บริการสาธารณะ ดังนี้

1. บริการสาธารณะ เป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจหรือในความควบคุมของรัฐ
2. บริการสาธารณะ มีวัตถุประสงค์ในการการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
3. การจัดระเบียบและวิธีดำเนินการบริการสาธารณะ ย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ เพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย
4. บริการสาธารณะ จะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอ ไม่มีการหยุดชะงัก ถ้าบริการสาธารณะ จะต้องหยุดชะงักลงด้วยประการใดๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับความเสียหาย
5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

เทพศักดิ์ บุญรัตน์ (2536) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า การที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชนมีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม มีองค์ประกอบสำคัญ คือ สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร กระบวนการหรือกิจกรรม ผลผลิตหรือตัวบริการ ช่องทางการให้บริการ ผลกระทบที่มีต่อผู้ให้บริการ

การพิจารณาแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ ข้างต้น แสดงให้เห็นว่า เป้าหมายของการให้บริการสาธารณะนั้น คือการสร้างความปลอดภัยให้แก่ผู้รับบริการ ดังนั้น การที่จะวัดว่าการให้บริการสาธารณะบรรลุเป้าหมายหรือไม่ วิธีหนึ่งคือ การวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพื่อเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการ เพราะการวัดความพึงพอใจนี้เป็นการตอบคำถามว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการมีความสามารถ สอดคล้องต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่ เพียงใด อย่างไร

#### 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ

วิชัย รัชฎาภณิษฐ์ (2554) คุณภาพบริการ (Service quality) หมายถึงระดับความสามารถของผลิตผลหรือบริการ ในการบำบัดความต้องการของลูกค้า ที่มีคุณลักษณะได้มาตรฐานปราศจากข้อบกพร่อง (Zero defect) และสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าถึงขั้นเป็นที่พอใจ (Satisfaction) องค์ประกอบของคุณภาพบริการ อาจมองได้หลายแง่มุม ขึ้นอยู่กับลักษณะของบริการและบริบทของสังคม จากการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพงานบริการของ Professor Berry และคณะ พบว่า ปัจจัยที่เป็นตัวตัดสินระดับคุณภาพบริการในมุมมองของผู้รับบริการ ประกอบด้วย 10 ปัจจัย

1. Reliability ความเชื่อถือได้ในคุณลักษณะ หรือมาตรฐานการให้บริการ
2. Responsiveness การตอบสนองต่อความต้องการหรือความรู้สึกของลูกค้า
3. Competence ความสามารถหรือสมรรถนะในการให้บริการอย่างรอบรู้เหมาะสม  
เชี่ยวชาญ รู้จริง
4. Access การเข้าถึงง่าย ใช้บริการได้อย่างไม่ยุ่งยาก
5. Courtesy ความสุภาพ เคารพบนอบ ความอ่อนน้อมให้เกิดใจและมีบรรยากาศที่ดีของผู้  
ให้บริการ
6. Communication ความสามารถในการสื่อสาร และสัมพันธ์กับลูกค้า ทำให้ลูกค้าทราบ  
เข้าใจและได้รับคำตอบในข้อสงสัยหรือความไม่เข้าใจต่างๆ ได้อย่างกระจ่างชัด
7. Creditability ความมีเครดิตของผู้ให้บริการ
8. Security ความมั่นคง ปลอดภัย อบอุ่นสบายใจของลูกค้าในขณะที่ใช้บริการ
9. Customer understanding ความเข้าใจในลูกค้า เองใจลูกค้ามาใส่ใจตน
10. Tangibles ส่วนที่สัมผัสได้และรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการ  
จะเห็นได้ว่าเป็นการมองคุณภาพ

คุณภาพบริการอาจพิจารณาได้ 2 มิติ คือ คุณภาพที่ต้องมี (Must be quality) เป็นสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังหากไม่ได้รับการตอบสนองลูกค้าจะไม่พอใจอย่างมาก เป็นระดับที่ยอมรับขั้นต่ำ และคุณภาพที่ประทับใจ เป็นสิ่งที่ลูกค้าไม่ได้คาดหวัง แม้ไม่มีก็ไม่เป็นไร แต่ถ้าหากมีจะได้รับการชื่นชมประทับใจ ระบบบริการทั้งหลาย มิติคุณภาพอาจพิจารณาจากลักษณะของระบบบริการ ซึ่งประกอบด้วย การให้บริการด้วยทักษะที่ถูกต้อง เท่าเทียมกัน ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด

กรมการปกครอง (2536) ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการที่ดีว่า หมายถึงการที่ข้าราชการซึ่งทำงานติดต่อกับผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ ด้วยความรวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรมและมีอัธยาศัยต่อผู้รับบริการด้วยดี

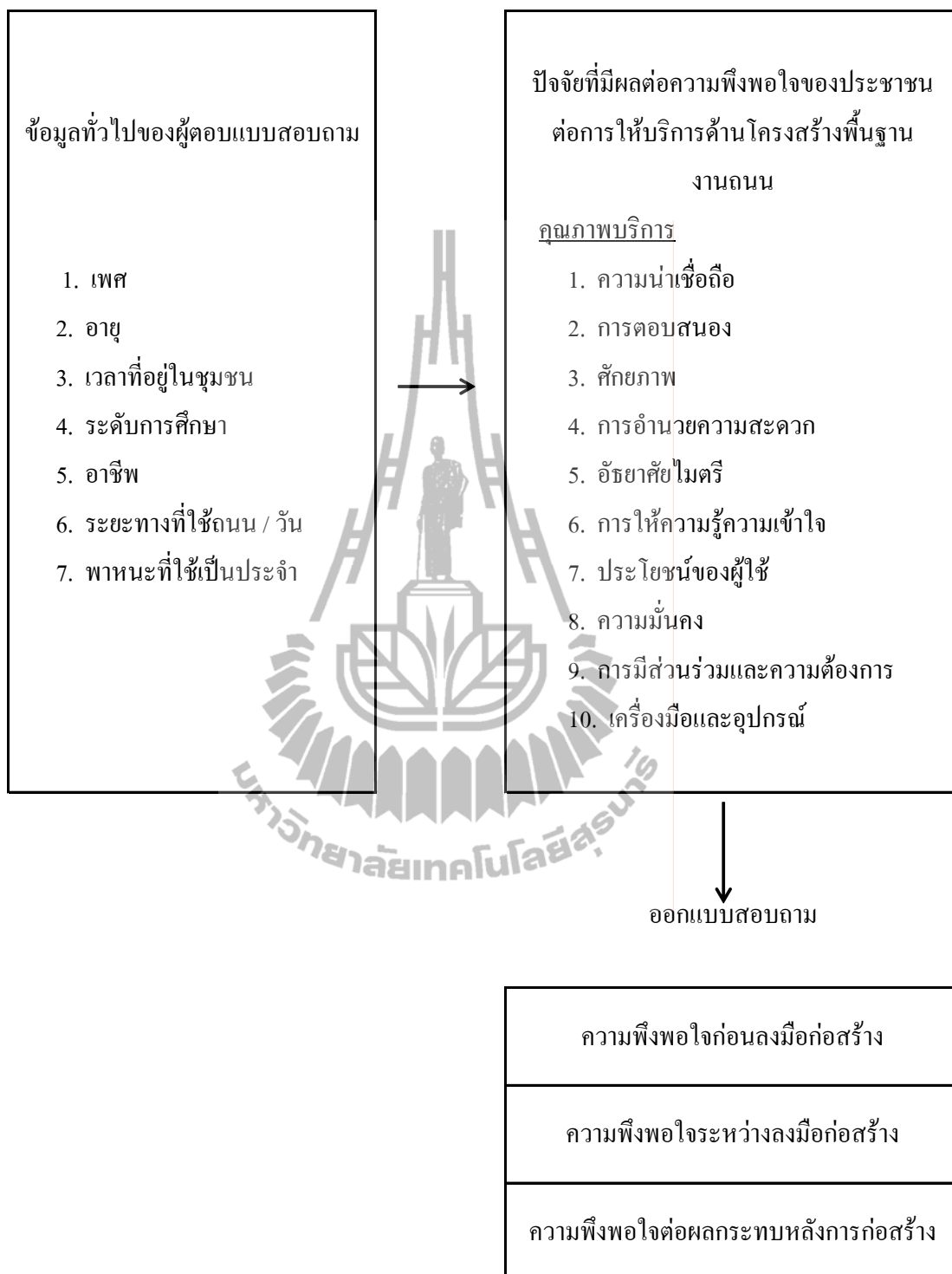
## 2.5 แนวคิดเบื้องต้นเกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐาน

โครงสร้างพื้นฐาน หมายถึง สิ่งปลูกสร้างหรือระบบที่รองรับหรือเป็นพื้นฐานของชุมชน ที่ขยายตัวอย่างต่อเนื่อง เช่น ทาง ท่อ อาคารระบายน้ำ ระบบชลประทาน คันหรือ พังงป้องกันอุทกภัย ระบบขนส่ง สาธารณูปโภค โครงสร้างพื้นฐานเป็นกลไกแห่งความเป็นอยู่ที่ดี การกินอยู่ที่ดี การพัฒนาชุมชน และประเทศ การทบทวนประวัติพัฒนาของโครงสร้างพื้นฐาน ช่วยให้เข้าใจบทบาท นัยสำคัญ และการพัฒนาในอนาคต Infrastructure ซึ่งก็คือสิ่งต่างๆ หน่วยงานบริหารในประเทศนั้นๆ จัดให้กับประชาชน เพื่อตอบสนองความต้องการพื้นฐานต่างๆ ในประเทศไทย จะ

เป็นกรณีบอกความเจริญด้านต่างๆ เช่น ด้านเศรษฐกิจ การใช้ชีวิตของคนในสังคมเมือง พฤติกรรมของประชาชน และระดับค่าครองชีพได้อีกด้วย ส่วนคำว่าบริการสาธารณะ เหมือนส่วนหนึ่งของ สาธารณูปโภค คือการบริการที่เกิดขึ้นและพร้อมที่จะให้บริการกับกลุ่มชุมชนอาจไม่จำเป็นต้องฟรี แต่ต้องมีประโยชน์และเกิดการบริการจริงๆ โดยส่วนใหญ่จะเป็นการบริการภาคเอกชนเพื่ออุดหนุนที่รัฐบาลคิดไม่ถึง ในความหมายที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาเมือง หมายถึงบริการขั้นพื้นฐานที่ประชาชนควรจะได้รับในชุมชน รัฐบาลจะเป็นผู้กำหนดนโยบายรับภาระในการให้บริการ อาจจะโดยตรงหรือทางอ้อม บริการดังกล่าวจะปรากฏในเขตเมือง เป็นส่วนใหญ่ Infrastructure จึงแบ่งออกเป็น สาธารณูปโภค (Public Utilities) และ สาธารณูปการ (Public Facilities) จากการจำแนกดังกล่าว อาจสรุปได้ว่า สาธารณูปโภค เป็นตัวชี้ขอบเขต ของเมือง เทศบาล หรือ ชุมชน ซึ่ง ทั้งสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ เป็นตัวส่งเสริมและตัววัดระดับคุณภาพชีวิตของมนุษย์ในชุมชนนั้นๆ ดังนั้น สาธารณูปโภคจึงได้แก่ โทรศัพท์ แก๊ส ไฟฟ้า ประปา การระบายน้ำ การกำจัด ขยะ เป็นต้น สาธารณูปการหมายถึง บริการเพื่อสาธารณะซึ่งดำเนินการโดยองค์กรของรัฐหรือเอกชน โดยการควบคุมของรัฐบาล ตามความต้องการของประชาชนเป็นกิจการที่ไม่หวังผลกำไร

## 2.6 กรอบแนวคิดในการศึกษา

จากทฤษฎีและแนวคิดข้างต้น ตลอดจนการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ทราบระดับความพึงพอใจในการได้รับบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน งานถนน เปรียบเทียบระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบลทับสวาย อำเภอห้วยแถลง จังหวัด นครราชสีมา และ เทศบาลตำบลอุดมธรรม อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนา การได้รับบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน งานถนน ในเขตตำบลทับสวาย อำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา และ เทศบาลตำบลอุดม ธรรม อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยกำหนดให้ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นตัวแปรต้น และเพื่อศึกษาว่าอะไรคือสาเหตุของความพึงพอใจ จึงใช้คุณภาพบริการเป็นกรอบสำหรับออกแบบสอบถาม โดยแยกคำถามออกเป็นช่วงของเวลาในการดำเนินงาน ได้แก่ ก่อนการก่อสร้าง ระหว่างการก่อสร้าง และผลกระทบหลังการก่อสร้าง เพื่อให้ทราบถึงเหตุปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการได้รับบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน งานถนน เปรียบเทียบระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบลทับสวาย อำเภอห้วยแถลง จังหวัด นครราชสีมา กับ เทศบาลตำบลอุดมธรรม อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์



รูปที่ 2.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการศึกษา และวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การสำรวจความพึงพอใจของชุมชนในการได้รับบริการด้าน โครงสร้างพื้นฐาน งานถนน จากองค์การบริหารส่วนตำบล : กรณีเปรียบเทียบระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบลทับสวาย อำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา และเทศบาลตำบลอุดมธรรม อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์” มีขั้นตอนการดำเนินงานดังนี้

#### 3.1 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มประชาชน เพื่อค้นหาระดับความพึงพอใจและปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของชุมชนในการได้รับบริการด้าน โครงสร้างพื้นฐาน งานถนน

#### 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ มาจากประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลทับสวาย อำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา และ เทศบาลตำบลอุดมธรรม อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยใช้สูตรการคำนวณกลุ่มตัวอย่างที่ทราบจำนวนประชากรของ ยามาเน่ ( Yamane,1967) ภายใต้อัตราความเชื่อมั่น 95 %

นำสูตรของ Yamane มาแทนค่าเพื่อหาขนาดตัวอย่างในการวิจัย จะได้สมการดังนี้

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} \quad (3.1)$$

เมื่อ	n	=	จำนวนตัวอย่างหรือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย
	N	=	จำนวนประชากรทั้งหมด
	e	=	ค่าความคาดเคลื่อน ในงานวิจัยนี้ กำหนด 0.05

จำนวนประชากรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทับสวาย มีทั้งสิ้น 3,974 คน เมื่อคำนวณโดยใช้ สมการที่ 3.1 จะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัย 364 คน งานวิจัยนี้จึงกำหนดขนาด



ของกลุ่มตัวอย่าง 400 คน และเมื่อได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างแล้วจะทำการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่ม โดยแบ่งเป็น 8 กลุ่ม ตามขนาดและจำนวนหมู่บ้าน โดยได้จำนวนตัวอย่างตามสัดส่วนดังนี้

กลุ่มที่ 1	ได้แก่ หมู่ที่ 1	จำนวน	122 คน
กลุ่มที่ 2	ได้แก่ หมู่ที่ 2	จำนวน	107 คน
กลุ่มที่ 3	ได้แก่ หมู่ที่ 3	จำนวน	19 คน
กลุ่มที่ 4	ได้แก่ หมู่ที่ 4	จำนวน	53 คน
กลุ่มที่ 5	ได้แก่ หมู่ที่ 5	จำนวน	18 คน
กลุ่มที่ 6	ได้แก่ หมู่ที่ 6	จำนวน	29 คน
กลุ่มที่ 7	ได้แก่ หมู่ที่ 7	จำนวน	50 คน
กลุ่มที่ 8	ได้แก่ หมู่ที่ 8	จำนวน	2 คน

จากนั้นจึงทำการเลือกสุ่มตัวอย่าง โดยเลือกจากรั้วเรือนที่มีผู้แทนรั้วเรือนที่สามารถตอบแบบสอบถามได้

จำนวนประชากรในเขตเทศบาลตำบลอุทุมพรพิสัยทั้งสิ้น 11,006 คน เมื่อคำนวณโดยใช้สมการที่ 3.1 จะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัย 386 คน งานวิจัยนี้จึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง 400 คน และเมื่อได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างแล้วจะทำการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่ม โดยแบ่งเป็น 17 กลุ่ม ตามขนาดและจำนวนหมู่บ้าน โดยได้จำนวนตัวอย่างตามสัดส่วนดังนี้

กลุ่มที่ 1	ได้แก่ หมู่ที่ 1	จำนวน	35 คน
กลุ่มที่ 2	ได้แก่ หมู่ที่ 2	จำนวน	19 คน
กลุ่มที่ 3	ได้แก่ หมู่ที่ 3	จำนวน	39 คน
กลุ่มที่ 4	ได้แก่ หมู่ที่ 4	จำนวน	37 คน
กลุ่มที่ 5	ได้แก่ หมู่ที่ 5	จำนวน	18 คน
กลุ่มที่ 6	ได้แก่ หมู่ที่ 6	จำนวน	22 คน
กลุ่มที่ 7	ได้แก่ หมู่ที่ 7	จำนวน	27 คน
กลุ่มที่ 8	ได้แก่ หมู่ที่ 8	จำนวน	27 คน
กลุ่มที่ 9	ได้แก่ หมู่ที่ 9	จำนวน	17 คน
กลุ่มที่ 10	ได้แก่ หมู่ที่ 10	จำนวน	19 คน
กลุ่มที่ 11	ได้แก่ หมู่ที่ 11	จำนวน	16 คน
กลุ่มที่ 12	ได้แก่ หมู่ที่ 12	จำนวน	18 คน
กลุ่มที่ 13	ได้แก่ หมู่ที่ 13	จำนวน	22 คน



กลุ่มที่ 14	ได้แก่	หมู่ที่ 14	จำนวน	25	คน
กลุ่มที่ 15	ได้แก่	หมู่ที่ 15	จำนวน	29	คน
กลุ่มที่ 16	ได้แก่	หมู่ที่ 16	จำนวน	15	คน
กลุ่มที่ 17	ได้แก่	หมู่ที่ 17	จำนวน	15	คน

### 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการศึกษาจากเอกสาร บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมาสร้างเป็นแบบสอบถามให้ครอบคลุมกับวัตถุประสงค์ และมีลักษณะที่ผู้ตอบจะให้ข้อเท็จจริง ได้ตรงกับคำถามมากที่สุด ซึ่งแบ่งเนื้อหาของคำถามออกเป็นสองส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจและปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน งานถนน

### 3.4 เกณฑ์การให้คะแนน

แบบสอบถามที่ใช้เป็นแบบมาตราส่วน ประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบ Likert Scale โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- 5 คะแนน หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- 4 คะแนน หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
- 3 คะแนน หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
- 2 คะแนน หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
- 1 คะแนน หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

สำหรับการประเมินข้อมูล การกำหนดเกณฑ์ต้องให้ทุกระดับมีช่วงคะแนนเท่ากันเป็นคะแนนสูงสุดคือ 5 คะแนน ต่ำสุดคือ 1 คะแนน ช่วงห่าง (พิสัย) ของคะแนนทั้งหมดเท่ากับ  $5 - 1 = 4$  ช่วง มี 5 ระดับ แต่ละระดับจะมีช่วงห่างเท่ากับ  $4 / 5 = 0.8$  (พะยอม วงศ์สารศรี, 2537) ดังนี้

- ระดับค่าเฉลี่ย 4.25 – 5.00 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
- ระดับค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
- ระดับค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
- ระดับค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
- ระดับค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

### 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เป็นค่าสถิติพื้นฐานที่ใช้บรรยายคุณลักษณะกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

1.2 สูตรค่าเฉลี่ย / มัชฌิมเลขคณิต (Arithmetic Mean หรือ  $\bar{x}$ )

(กัลยา วานิชย์บัญชา, 2551)

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{n} \quad (3.2)$$

$\sum x$  แทน ผลรวมของคะแนนข้อมูล

$n$  แทน จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

1.3 สูตรส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ SD)

(กัลยา วานิชย์บัญชา, 2551)

$$SD = \sqrt{\frac{n \sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}} \quad (3.3)$$

SD แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$\sum x^2$  แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

$(\sum x)^2$  แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

$N$  แทน จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

2. สถิติเชิงอนุมานที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานในงานวิจัย พื้นที่แตกต่างกันมีผลต่อความคิดเห็นในการได้รับบริการด้านงานถนนที่แตกต่างกัน โดยใช้สถิติทดสอบสมมติฐาน ได้แก่

2.1 t-test หรือ Z-test กรณีเปรียบเทียบ 2 ประชากร (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2551) โดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระต่อกัน (Independent Sample t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ต่อเมื่อ 2-tailed Prob (p) มีค่าน้อยกว่า 0.05

2.2 ANOVA กรณีเปรียบเทียบมากกว่า 2 ประชากร (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2551) จะใช้การทดสอบ F - test (Analysis of Variance : ANOVA) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ต่อเมื่อ 2-tailed Prob (p) มีค่าน้อยกว่า 0.05

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 4.1 ภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม

จากการรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามของตำบลทับสวาย จำนวน 400 คน จากประชากร จำนวน 3,974 คน สามารถสรุปได้ตารางที่ 4.1 โดยพบว่า มีเพศชายมีจำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 53.6 เพศหญิงมีจำนวน 185 คน (ดังรูปที่ 4.1) และพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 38.5 มากที่สุด รองลงมาเป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 20-30 ปี จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 22.5 กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 41-50 ปี จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 18.5 กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 61 ปี ขึ้นไป จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.4 และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 51-60 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.1 (ดังรูปที่ 4.2) เมื่อพิจารณาตามระยะเวลาการอาศัยอยู่ในชุมชน พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาการอาศัยอยู่ในชุมชนมากกว่า 10 ปี จำนวน 337 คน คิดเป็นร้อยละ 95.2 ซึ่งสามารถตีความได้ว่า ประชากรที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นในคนพื้นที่โดยกำเนิดหรืออยู่อาศัยในพื้นที่เป็นเวลานานมิได้ย้ายจากที่อื่น(ดูรูปที่ 4.3) ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับระดับประถมศึกษา จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 43 มากที่สุด รองลงมาเป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาในระดับระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 32.8 มีการศึกษาในระดับระดับมัธยมศึกษาตอนหรือเทียบเท่า จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 16.8 มีการศึกษาในระดับระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า และอื่นๆ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 เท่ากัน (ดังรูปที่ 4.4) และเมื่อพิจารณาจากอาชีพพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีอาชีพเกษตรกร มากที่สุด จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 52.9 รองลงมาคืออาชีพรับจ้าง จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 19.8 อาชีพอื่นๆ จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.2 อาชีพค้าขาย จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.7 และอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 ตามลำดับ (ดังรูปที่ 4.5) เมื่อพิจารณาตามระยะทางที่ใช้ถนน/วัน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีระยะทางที่ใช้ถนน/วัน 5-10 กิโลเมตร จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 43.4 มากที่สุด รองลงมาคือ กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีระยะทางที่ใช้ถนน/วัน 15 กิโลเมตรขึ้นไป จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.3 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีระยะทางที่ใช้ถนน/วัน 10-15 กิโลเมตร จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 19.8 และกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีระยะทางที่ใช้ถนน/วัน ต่ำกว่า 5 กิโลเมตร จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.5 ตามลำดับ (ดังรูปที่ 4.6) พิจารณาจากพาหนะที่ใช้เป็นประจำจากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามใช้ประจำมากที่สุดคือ รถมอเตอร์ไซด์ จำนวน 249 คน คิดเป็นร้อยละ 62.6 เพราะสะดวกและรวดเร็วกว่า รองลงมาคือ จักรยาน จำนวน

88 คน คิดเป็นร้อยละ 22.1 รถยนต์ จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.6 และพาหนะอื่นๆ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8 ตามลำดับ (ดังรูปที่ 4.7)

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามตำบลทับสวาย

ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม	กลุ่มตัวอย่าง (n = 400)	
	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	214	53.6
หญิง	185	46.4
2. อายุ		
20-30 ปี	89	22.5
31-40 ปี	152	38.5
41-50 ปี	73	18.5
51-60 ปี	40	10.1
61 ปีขึ้นไป	41	10.4
3. ระยะเวลาการอาศัยอยู่ในชุมชน		
น้อยกว่า 10 ปี	17	4.8
มากกว่า 10 ปี	337	95.2
4. การศึกษา		
ประถมศึกษา	169	43
มัธยมศึกษาตอนต้น	129	32.8
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	66	16.8
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	4	1
ปริญญาตรี	21	5.3
อื่นๆ	4	1
5. อาชีพ		
ค้าขาย	46	11.7
เกษตรกร	208	52.9
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	13	3.3
รับจ้าง	78	19.8
อื่นๆ	48	12.2

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม	กลุ่มตัวอย่าง (n = 400)	
	จำนวน	ร้อยละ
6. ระยะทางที่ใช้ถนน/วัน		
ต่ำกว่า 5 กิโลเมตร	65	16.5
5-10 กิโลเมตร	171	43.4
10-15 กิโลเมตร	78	19.8
15 กิโลเมตร ขึ้นไป	80	20.3
7. พาหนะที่ใช้เป็นประจำ		
จักรยาน	88	22.1
รถมอเตอร์ไซด์	249	62.6
รถยนต์	54	13.6
อื่นๆ	7	1.8

จากการรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง ผู้ตอบแบบสอบถามของตำบลอุดมธรรมจำนวน 400 คน จากประชากรจำนวน 11,006 คน สามารถสรุปได้ดังตารางที่ 4.1 โดยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย สาเหตุอาจเพราะช่วงเวลาที่ทำการเก็บแบบสอบถามเป็นช่วงกลางวัน เพศชายต้องออกไปประกอบอาชีพจึงเป็นเหตุให้มีเพศหญิงอยู่อาศัยในบ้านเรือนมากกว่าเพศชาย โดยเพศหญิงมีจำนวน 241 คน คิดเป็นร้อยละ 60.2 เพศชายมีจำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 39.8 (ดังรูปที่ 4.1) และพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 38.3 มากที่สุด รองลงมาเป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 41-50 ปี จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 21.3 กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 51-60 ปี จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 18.8 กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 20-30 ปี จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 18.5 และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 ตามลำดับ (ดังรูปที่ 4.2) เมื่อพิจารณาตามระยะเวลาการอาศัยอยู่ในชุมชนพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาการอาศัยอยู่ในชุมชนมากกว่า 10 ปี จำนวน 334 คน คิดเป็นร้อยละ 83.5 สาเหตุอาจเพราะประชากรที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นคนในพื้นที่โดยกำเนิด จึงมีระยะเวลาอยู่อาศัยในชุมชนมากกว่า 10 ปี และที่มีระยะเวลาการอาศัยอยู่ในชุมชนน้อยกว่า 10 ปี จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 16.5 (ดังรูปที่ 4.3) ขณะที่กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 34.0 มากที่สุด รองลงมาเป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.5 มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 19.5 มีการศึกษาในระดับ

อนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.3 มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 9.8 และมีการศึกษาอื่นๆ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 ตามลำดับ (ดังรูปที่ 4.4) และเมื่อพิจารณาจากอาชีพพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีอาชีพรับจ้างมากที่สุด จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 32.0 รองลงมาคือ อาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 30.3 อาชีพเกษตรกร จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 24.8 อาชีพค้าขาย จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 และอาชีพอื่นๆ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 ตามลำดับ (ดังรูปที่ 4.5) เมื่อพิจารณาตามระยะทางที่ใช้ถนน/วัน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีระยะทางที่ใช้ถนน/วัน 5-10 กิโลเมตร จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 35.0 มากที่สุด รองลงมาคือ กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีระยะทางที่ใช้ถนน/วัน 15 กิโลเมตรขึ้นไป จำนวน 117 คนคิดเป็นร้อยละ 29.3 ระยะทางที่ใช้ถนน/วันต่ำกว่า 79 กิโลเมตร จำนวน 79 คนคิดเป็นร้อยละ 19.8 และ ระยะทางการใช้ถนน/วัน 10-15 กิโลเมตร จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.0 (ดังรูปที่ 4.6) หากพิจารณาจากพาหนะที่ใช้เป็นประจำ พบว่า พาหนะที่กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามใช้เป็นประจำมากที่สุด คือ มอเตอร์ไซด์ จำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 58.5 สาเหตุอาจเพราะรถมอเตอร์ไซด์เป็นพาหนะที่สะดวกรวดเร็ว และมีราคาไม่แพงมากนัก ซึ่งประชากรส่วนใหญ่สามารถซื้อได้ รองลงมาคือรถยนต์ จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 38.3 จักรยานจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0 และพาหนะอื่นๆจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3 ตามลำดับ (ดังรูปที่ 4.7)

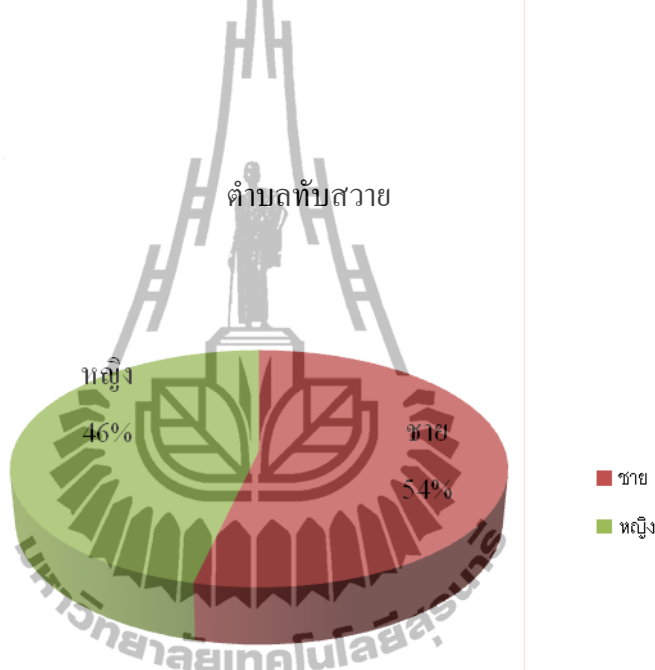
ตารางที่ 4.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามตำบลอุดมธรรม

ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม	กลุ่มตัวอย่าง (n = 400)	
	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	159	39.8
หญิง	241	60.2
2. อายุ		
20-30 ปี	74	18.5
31-40 ปี	153	38.3
41-50 ปี	85	21.3
51-60 ปี	75	18.8
61 ปีขึ้นไป	13	3.3

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม	กลุ่มตัวอย่าง (n = 400)	
	จำนวน	ร้อยละ
3. ระยะเวลาการอาศัยอยู่ในชุมชน		
น้อยกว่า 10 ปี	66	16.5
มากกว่า 10 ปี	334	83.5
4. การศึกษา		
ประถมศึกษา	78	19.5
มัธยมศึกษาตอนต้น	82	20.5
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	39	9.8
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	61	15.3
ปริญญาตรี	136	34.0
อื่นๆ	4	1.0
5. อาชีพ		
ค้าขาย	50	12.5
เกษตรกร	99	24.8
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	121	30.3
รับจ้าง	128	32.0
อื่นๆ	2	0.5
6. ระยะทางที่ใช้ถนน/วัน		
ต่ำกว่า 5 กิโลเมตร	79	19.8
5-10 กิโลเมตร	140	35
10-15 กิโลเมตร	64	16
15 กิโลเมตร ขึ้นไป	117	29.3
7. พาหนะที่ใช้เป็นประจำ		
จักรยาน	135	38.3
รถมอเตอร์ไซด์	234	58.5
รถยนต์	12	3.0
อื่นๆ	1	0.3

เมื่อเปรียบเทียบเชิงประชากรระหว่างตำบลทั้งสอง พบว่าประชากรมีความแตกต่างกันอย่างเห็นได้ชัดเจน โดยเฉพาะเมื่อพิจารณาตามกลุ่มอาชีพ ประชากรในเขตเทศบาลอุตสาหกรรม จะมีอาชีพรับราชการ และพนักงานรัฐวิสาหกิจ รับจ้าง และเกษตรกรจำนวน เท่าๆกัน ขณะที่ตำบลทับสวาย ประชากรส่วนใหญ่ จะประกอบอาชีพเกษตรกร เมื่อพิจารณาตามระดับการศึกษา พบว่า ประชากรในเทศบาลอุตสาหกรรมจะมีระดับการศึกษาสูงกว่าคือ ส่วนใหญ่จะมีการศึกษาระดับปริญญาตรี ส่วนประชากรในตำบลทับสวายจะมีการศึกษาระดับประถมศึกษา และมีธยมศึกษาตอนต้น



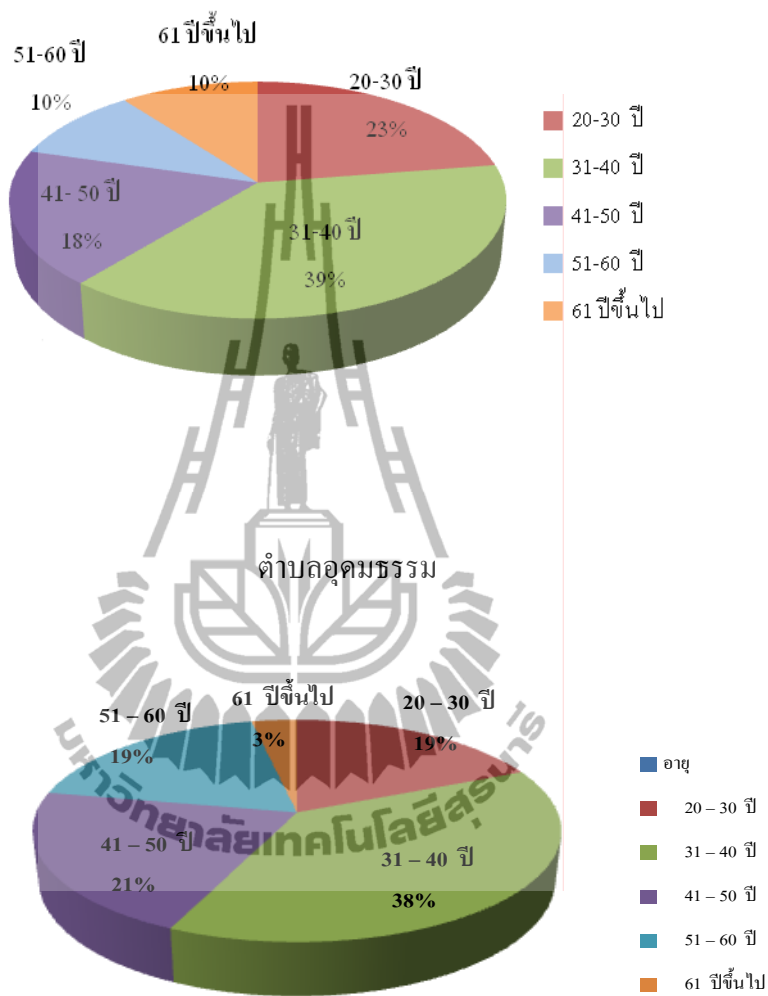
ตำบลอุตสาหกรรม



รูปที่ 4.1 ค่าร้อยละ แยกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

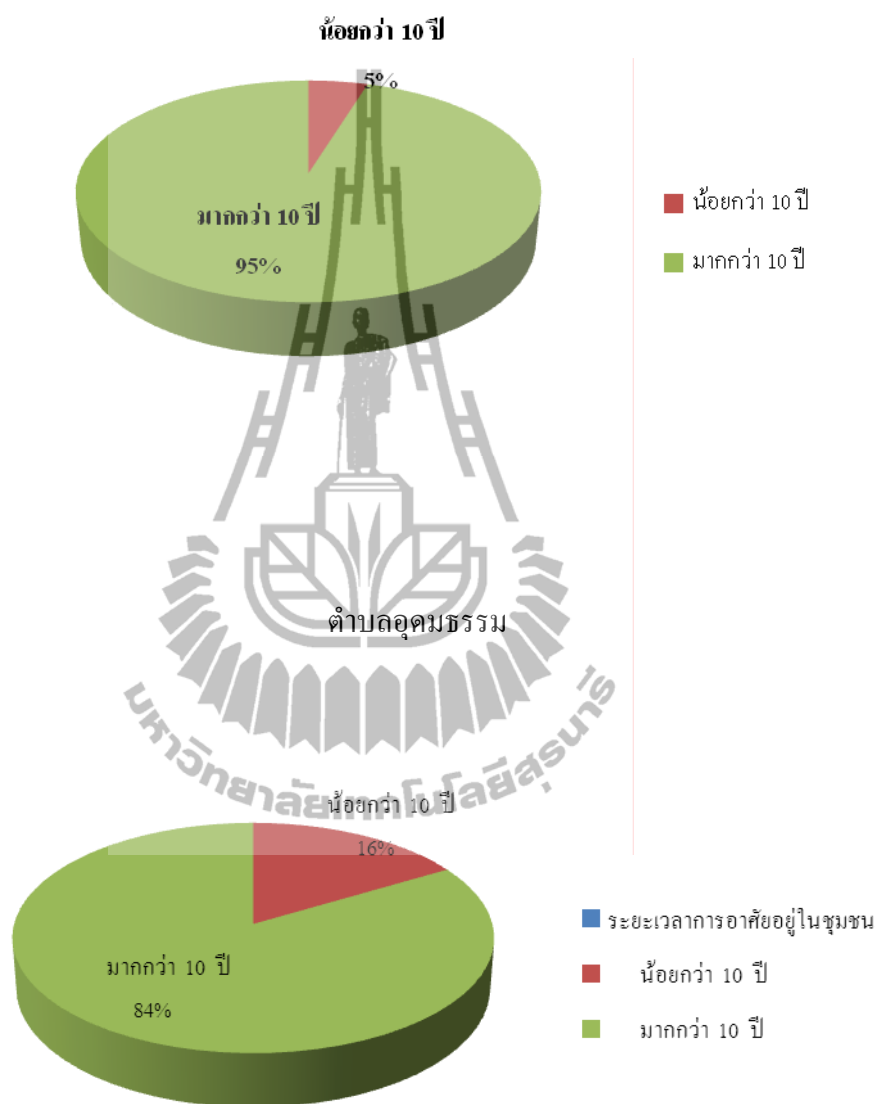


ตำบลทับสวาย



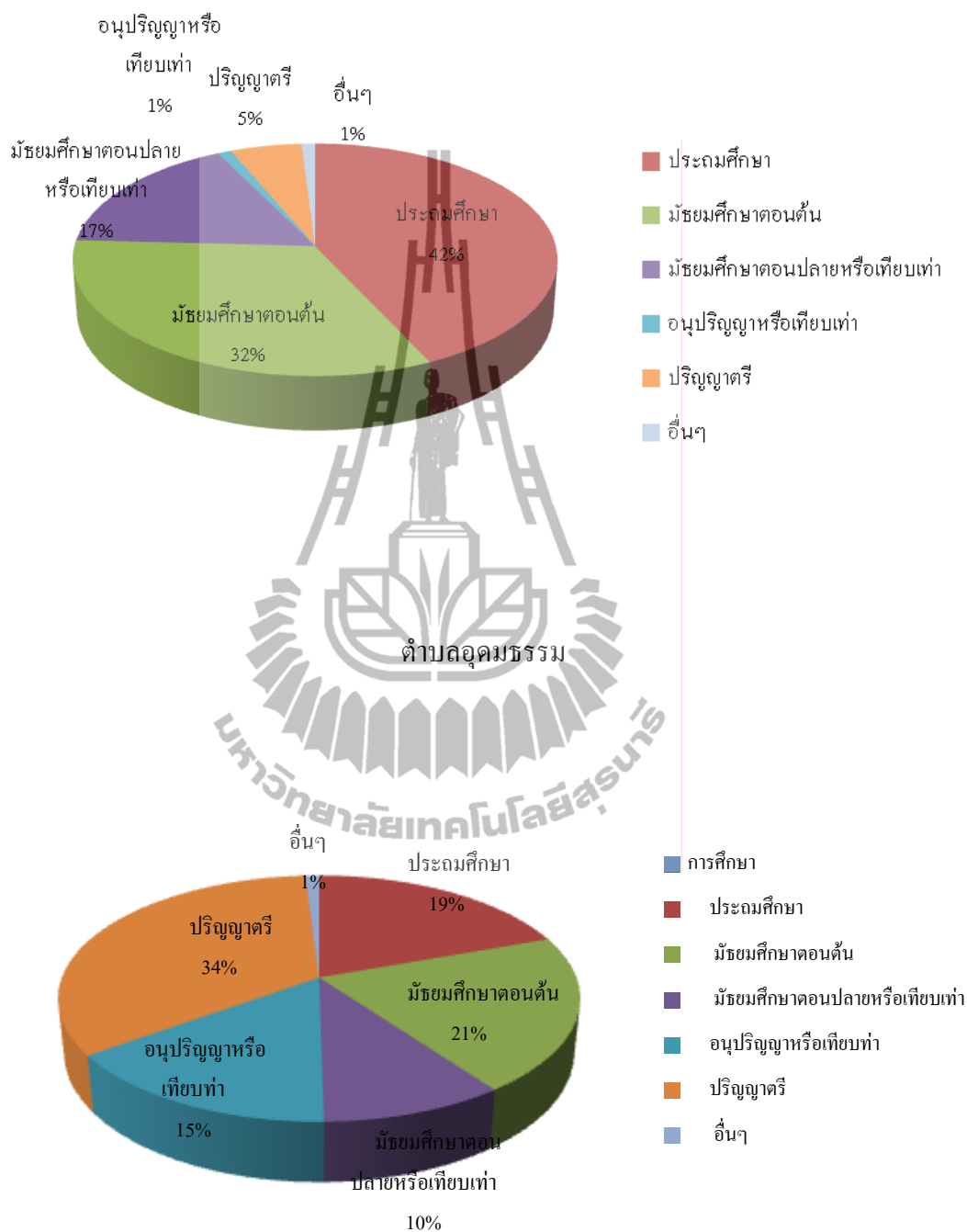
รูปที่ 4.2 คำร้อยละ แยกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

### ตำบลทับสวาย



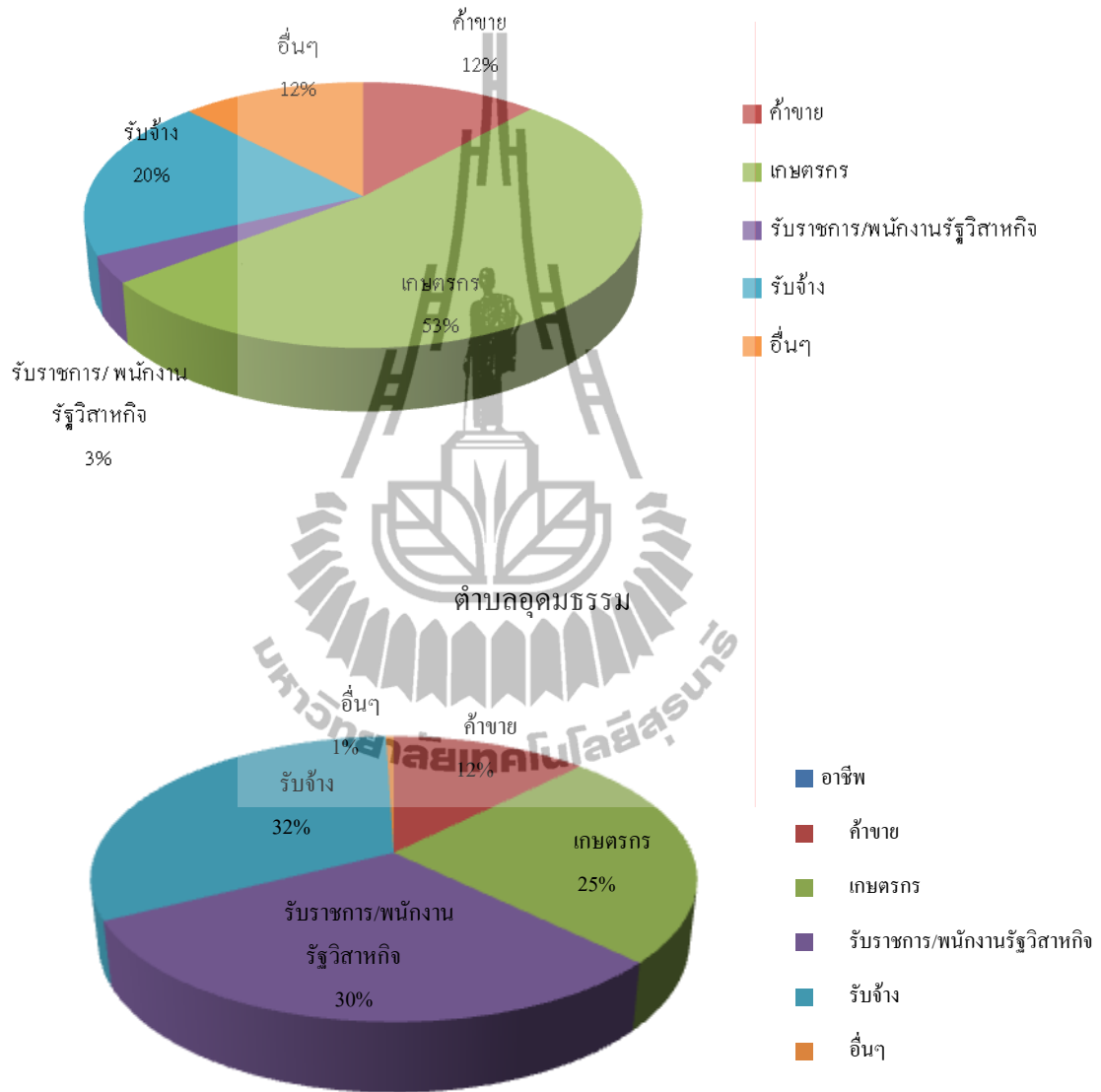
รูปที่ 4.3 ค่าร้อยละ แยกตามระยะเวลาการอาศัยอยู่ในชุมชนของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตำบลทับสวาย



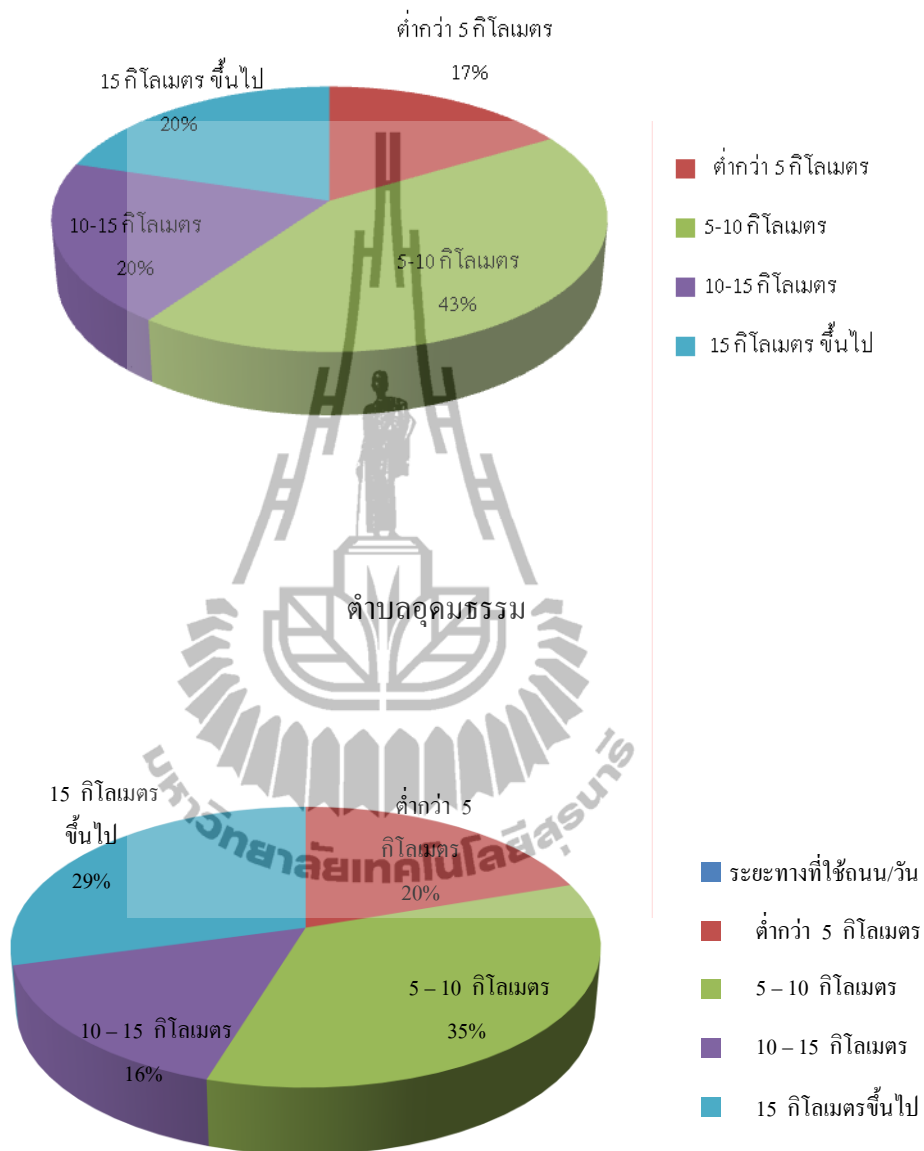
รูปที่ 4.4 คำร้อยละ แยกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตำบลทับสวาย



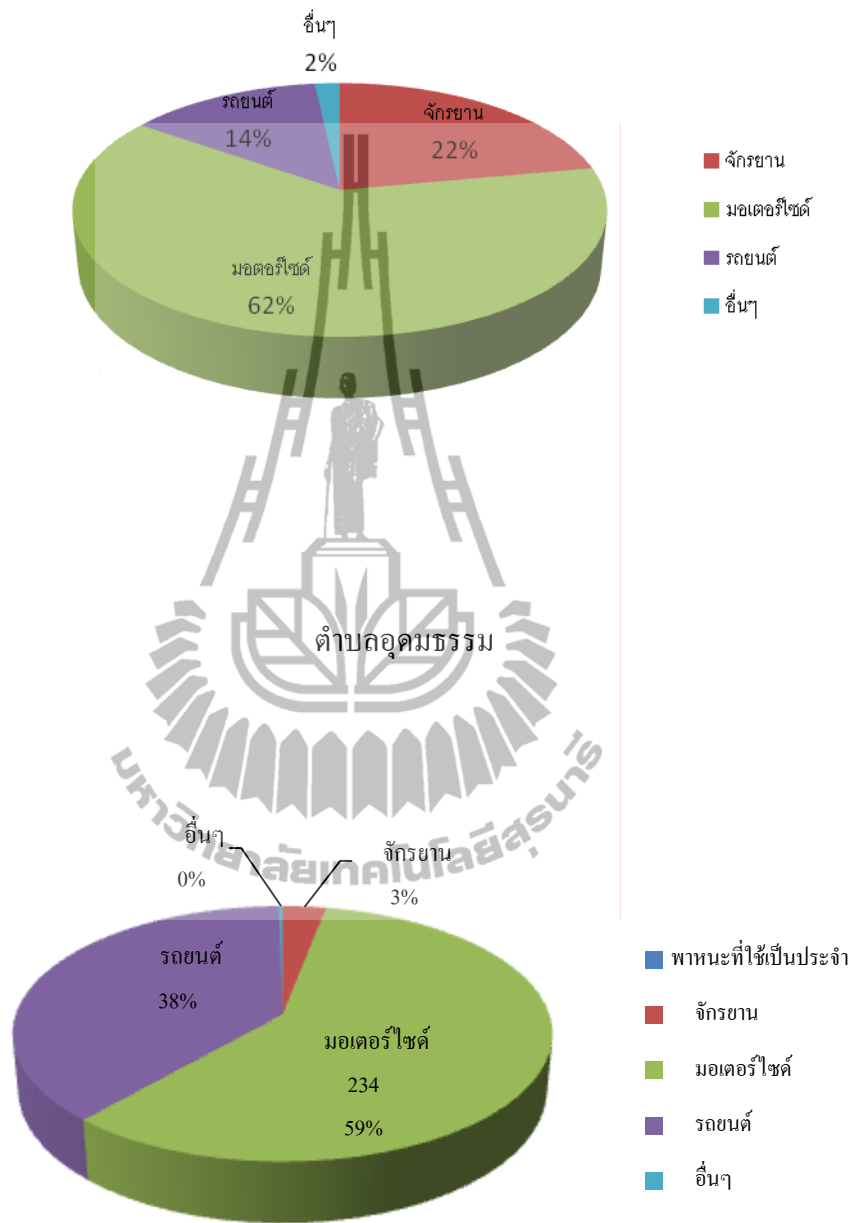
รูปที่ 4.5 ค่าร้อยละ แยกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตำบลทับสวาย



รูปที่ 4.6 จำนวนและร้อยละ แยกตามระยะทางที่ใช้ถนน/วันของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตำบลทับสวาย



รูปที่ 4.7 จำนวนและร้อยละ แยกตามพาทนะที่ใช้เป็นประจำของผู้ตอบแบบสอบถาม

#### 4.2 ภาพรวมความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.3 แสดงผลประเมินความพึงพอใจในภาพรวมประชากรตำบลทับสวาย โดยหากแยกพิจารณาตามหัวข้อ ได้แก่ “ด้านก่อนลงมือก่อสร้าง” “ด้านระหว่างลงมือก่อสร้าง” และ “ด้านผลกระทบ” พบว่า “ด้านก่อนลงมือก่อสร้าง” มีคะแนนประเมินสูงที่สุดในสามด้าน ทั้งนี้ น่าจะเป็นเพราะ ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการประชุมประชาคม ได้เสนอข้อคิดเห็น เสนอโครงการต่างๆ ร่วมกับหน่วยงานราชการ อย่างไรก็ตามพบว่า “ด้านก่อนลงมือก่อสร้าง” ประชากรมีความพึงพอใจในระดับ “ปานกลาง” โดยในด้านนี้มีเพียงหัวข้อ การได้รับข่าวสารการจัดประชุมประชาคม ที่ประชากรมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ “มาก” คิดเป็นคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 3.71 ส่วนหัวข้อที่ได้คะแนนรองมาคือ เวลาและสถานที่จัดประชุมประชาคม คิดเป็นคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 3.34 และเรื่องของการโปร่งใสในการประชุมประชาคม

ในขณะที่ “ด้านระหว่างลงมือก่อสร้าง” จะมีคะแนนประเมินต่ำที่สุดในสามด้าน โดยประชากรมีความพึงพอใจในระดับต่ำที่สุดคือเรื่อง มีการบำรุงเส้นทางอย่างสม่ำเสมอ คิดเป็นคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 2.61 รองลงมาคือเรื่องตำแหน่งที่เกิดการชำรุดเสียหายซ้ำซาก คิดเป็นคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 2.69 และอุปสรรคอื่นๆ ในการใช้ถนนที่ตัดขึ้น เช่น ไม่มีไหล่ทาง คิดเป็นคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 2.71 รวมไปถึงเรื่องการรับแจ้งซ่อม คุณภาพ และความรวดเร็วในการซ่อม คิดเป็นคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 2.71 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 ภาพรวมของประชากรตำบลทับสวาย

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	Mean $\bar{X}$	S.D	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านก่อนลงมือก่อสร้าง			
1. การได้รับข่าวสารการจัดการประชุมประชาคม	3.71	2.236	มาก
2. มีความโปร่งใสในการประชุมประชาคม	3.33	0.915	ปานกลาง
3. เวลาและสถานที่จัดประชุมประชาคม	3.34	0.991	ปานกลาง
4. การนำความเห็นจากการจัดประชุมประชาคมไปใช้	3.18	0.962	ปานกลาง
รวม	3.39	1.28	ปานกลาง

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	Mean $\bar{X}$	S.D	ระดับ ความพึงพอใจ
<b>ด้านระหว่างลงมือก่อสร้าง</b>			
5. การก่อสร้างเสร็จตรงตามเวลา	3.06	0.948	ปานกลาง
6. ถนนที่ก่อสร้างมีความคงทนแข็งแรง	2.80	1.068	ปานกลาง
7. สาธารณูปโภคอื่นๆ เช่น ไฟฟ้าส่องสว่างตามถนน	2.80	1.122	ปานกลาง
8. อุปสรรคอื่นๆ ในการใช้ถนนที่ตัดขึ้น เช่น ไม่มีไหล่ทาง	2.71	1.085	ปานกลาง
9. มีการบำรุงเส้นทางอย่างสม่ำเสมอ	2.61	1.054	ปานกลาง
10. การรับแจ้งซ่อม คุณภาพ และความรวดเร็วในการซ่อม	2.71	1.100	ปานกลาง
11. ตำแหน่งที่เกิดการชำรุดเสียหายซ้ำซาก	2.69	1.126	ปานกลาง
รวม	2.77	1.07	ปานกลาง
<b>ด้านผลกระทบ</b>			
12. นำความเจริญมาสู่ชุมชน	2.95	1.004	ปานกลาง
13. มีการติดต่อกันระหว่างชุมชนมากขึ้น	3.01	1.011	ปานกลาง
14. ยกระดับคุณภาพชีวิตของประชากรในชุมชน	3.15	1.061	ปานกลาง
15. ลดอุบัติเหตุจากการใช้รถใช้ถนน	2.98	1.009	ปานกลาง
รวม	3.02	1.02	ปานกลาง

ตารางที่ 4.4 แสดงภาพรวมประชากรอุดมธรรม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” ในทุกๆ เรื่อง โดยเรื่องที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจสูงสุดคือเรื่อง นำความเจริญมาสู่ชุมชน คิดเป็นคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.04 รองลงมาคือ มีการติดต่อกันในระหว่างชุมชนมากขึ้น และ ยกระดับคุณภาพชีวิตของประชากรในชุมชน คิดเป็นคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.01 สาเหตุอาจเพราะประชากรในชุมชนเห็นถึงสภาพความเปลี่ยนแปลงในชุมชน

เรื่องที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่ำสุดคือเรื่อง ตำแหน่งที่เกิดการชำรุดเสียหายซ้ำซาก คิดเป็นคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 3.44 รองลงมาคือ มีการบำรุงเส้นทางอย่างสม่ำเสมอ คิดเป็น



คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 3.54 และ มีการรับแจ้งซ่อม คุณภาพ และความรวดเร็วในการซ่อม คิดเป็นคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 3.55 ตามลำดับ

ในขณะที่หากพิจารณาเปรียบเทียบ “ด้านก่อนลงมือก่อสร้าง” “ด้านระหว่างลงมือก่อสร้าง” และ “ด้านผลกระทบ” พบว่า “ด้านผลกระทบ” จะมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คิดเป็นคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 3.91 รองลงมาคือ “ด้านก่อนลงมือก่อสร้าง” คิดเป็นคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 3.85 และ “ด้านระหว่างลงมือก่อสร้าง” คิดเป็นคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 3.65 การมีความพึงพอใจ “ด้านผลกระทบ” มีค่าสูงเป็นเพราะชุมชนเห็นการพัฒนาไปสู่ความเจริญมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้การติดต่อกันระหว่างชุมชนและการรับรู้ข่าวสารต่างๆ มีความสะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น และยังเป็นการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในชุมชนด้วย ในขณะที่ “ด้านระหว่างลงมือก่อสร้าง” มีค่าเฉลี่ยของคะแนนต่ำ เพราะคะแนนความพึงพอใจในข้อการรับแจ้งซ่อม และการเกิดความเสียหายซ้ำซาก มีค่าต่ำจึงลดให้ภาพรวมของ “ด้านระหว่างลงมือก่อสร้าง” ต่ำลงมาด้วย

ตารางที่ 4.4 ภาพรวมของประชากรตำบลอุคมธรรม

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	Mean $\bar{X}$	S.D	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านก่อนลงมือก่อสร้าง			
1. การได้รับข่าวสารการจัดการประชุมประชาคม	3.93	0.787	มาก
2. มีความโปร่งใสในการประชุมประชาคม	3.85	0.831	มาก
3. เวลาและสถานที่จัดประชุมประชาคม	3.81	0.795	มาก
4. การนำความเห็นจากการจัดประชุมประชาคมไปใช้	3.80	0.803	มาก
รวม	3.85	0.805	มาก
5. การก่อสร้างเสร็จตรงตามเวลา	3.80	0.758	มาก
6. ถนนที่ก่อสร้างมีความคงทนแข็งแรง	3.75	0.832	มาก
7. สาธารณูปโภคอื่นๆ เช่น ไฟฟ้าส่องสว่างตามถนน	3.80	0.766	มาก
8. อุปสรรคอื่นๆ ในการใช้ถนนที่ตัดขึ้น เช่น ไม่มีไหล่ทาง	3.70	0.805	มาก
9. มีการบำรุงเส้นทางอย่างสม่ำเสมอ	3.54	0.771	มาก
10. การรับแจ้งซ่อม คุณภาพ และความรวดเร็วในการซ่อม	3.55	0.815	มาก
11. ตำแหน่งที่เกิดการชำรุดเสียหายซ้ำซาก	3.44	0.862	มาก
รวม	3.65	0.812	มาก

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	Mean $\bar{X}$	S.D	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านผลกระทบ			
12 . นำความเจริญมาสู่ชุมชน	4.04	0.750	มาก
13 . มีการติดต่อกันระหว่างชุมชนมากขึ้น	4.01	0.816	มาก
14 . ยกระดับคุณภาพชีวิตของประชากรในชุมชน	4.01	0.780	มาก
15 . ลดอุบัติเหตุจากการใช้รถใช้ถนน	3.59	0.984	มาก
รวม	3.91	0.857	มาก

เมื่อเปรียบเทียบระหว่างสองชุมชน พบว่า ผลประเมินต่างกันอย่างชัดเจน ผลประเมินโดยภาพรวมของประชากรในเขตเทศบาลอุตสาหกรรมสูงกว่าผลประเมิน โดยภาพรวมของประชากรในตำบลทับสวาย เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าเทศบาลตำบลอุตสาหกรรมมีความพึงพอใจใน“ด้านผลกระทบ” มากที่สุด ขณะที่ตำบลทับสวายมีความพึงพอใจ “ด้านก่อนลงมือก่อสร้าง” มากที่สุด ส่วนด้านที่ได้คะแนนประเมินต่ำสุดจะเหมือนกันทั้งสองแห่งคือ “ด้านระหว่างลงมือก่อสร้าง”

#### 4.3 ความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในสวนงานถนน แยกตามกลุ่มประชากร

##### 4.3.1 เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ แยกตามเพศ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศแตกต่างกันความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในสวนงานถนน “ด้านก่อนลงมือก่อสร้าง” “ด้านระหว่างลงมือก่อสร้าง” และ “ด้านผลกระทบ” ไม่แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐาน ได้ดังนี้

$H_0$  : เพศที่แตกต่างกันความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในสวนงานถนน “ด้านก่อนลงมือก่อสร้าง” “ด้านระหว่างลงมือก่อสร้าง” และ “ด้านผลกระทบ” ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : เพศที่แตกต่างกันความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในสวนงานถนน “ด้านก่อนลงมือก่อสร้าง” “ด้านระหว่างลงมือก่อสร้าง” และ “ด้านผลกระทบ” แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่า  $t$  โดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระต่อกัน (Independent Sample  $t$ -test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก

(H<sub>0</sub>) ต่อเมื่อ 2-tailed Prob (p) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางที่ 4.5 และตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน แยกตามเพศ ตำบลทับสวาย

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	ชาย		หญิง		ค่า P - Value
	Mean ( $\bar{X}$ )	S.D	Mean ( $\bar{X}$ )	S.D	
ด้านก่อนลงมือก่อสร้าง	3.47	1.081	3.30	0.683	0.056
ด้านระหว่างลงมือก่อสร้าง	2.81	0.795	2.71	0.645	<b>0.004*</b>
ด้านผลกระทบ	3.06	0.866	2.97	0.742	0.064

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน แยกตามเพศ ตำบลอุดมธรรม

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	ชาย		หญิง		ค่า P - Value
	Mean ( $\bar{X}$ )	S.D.	Mean ( $\bar{X}$ )	S.D.	
ด้านก่อนลงมือก่อสร้าง	3.97	0.785	3.76	0.807	<b>0.000*</b>
ด้านระหว่างลงมือก่อสร้าง	3.74	0.825	3.60	0.799	<b>0.000*</b>
ด้านผลกระทบ	4.03	0.862	3.84	0.846	<b>0.000*</b>

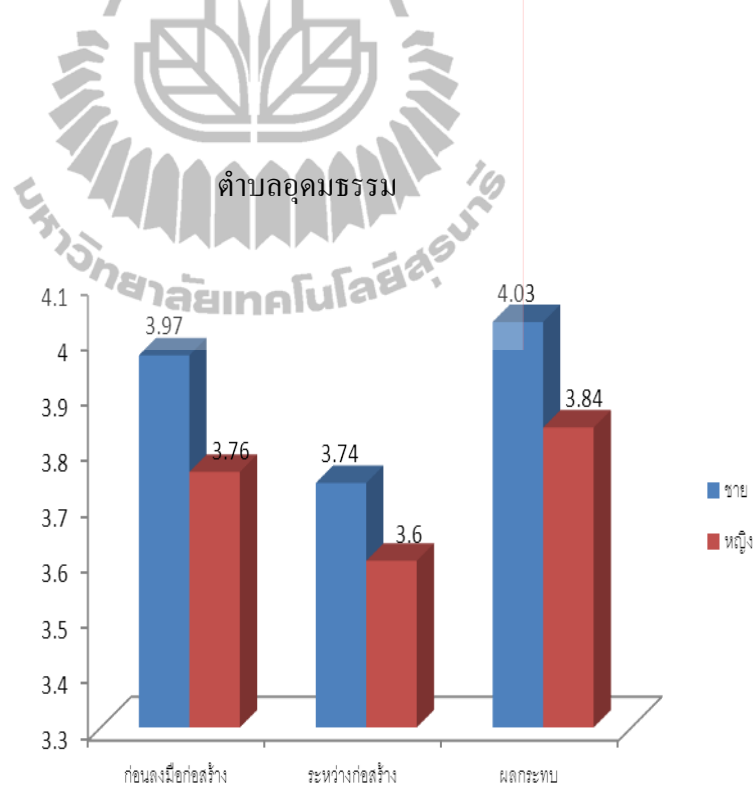
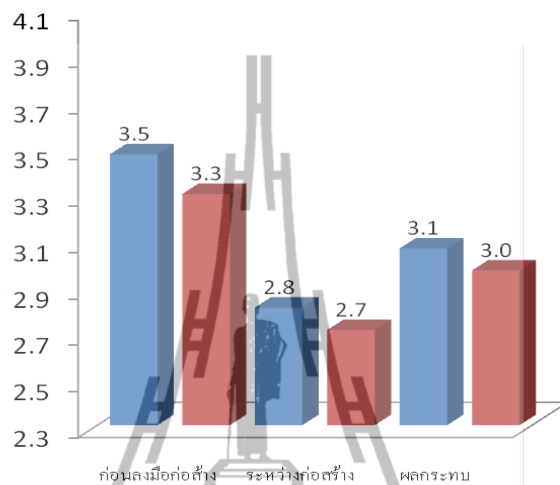
จากรูปที่ 4.8 และตารางที่ 4.5 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความพึงพอใจเฉลี่ย “ด้านก่อนการลงมือก่อสร้าง” “ด้านระหว่างการก่อสร้าง” และ “ด้านผลกระทบ” ของตำบลทับสวาย โดยใช้สถิติทดสอบ t-test พบว่า เพศที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญ 0.05

ใน “ด้านก่อนลงมือก่อสร้าง” และ “ด้านผลกระทบ” และพบว่าเพศที่แตกต่างจะมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญ 0.05 ใน “ด้านระหว่างลงมือก่อสร้าง” โดยที่เพศชายมีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าเพศหญิง เพราะส่วนใหญ่ เพศชายจะมีการเดินทางเพื่อออกไปประกอบอาชีพ โดยใช้พาหนะต่างๆ ตามเส้นทางในตำบล รับรู้ถึงสภาพถนนที่ใช้เป็นประจำกว่าเพศหญิง

จากรูปที่ 4.8 และตารางที่ 4.6 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความพึงพอใจเฉลี่ย “ด้านก่อนการลงมือก่อสร้าง” “ด้านระหว่างการก่อสร้าง” และ “ด้านผลกระทบ” ของเทศบาลตำบลอุดมธรรม โดยใช้สถิติทดสอบ t-test พบว่า เพศที่ต่างกันจะมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญ 0.05 ในทุกๆ (“ด้านก่อนลงมือก่อสร้าง” “ด้านระหว่างลงมือก่อสร้าง” และ “ด้านผลกระทบ”) โดยที่เพศชายมีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าเพศหญิง เช่นเดียวกับที่พบในผลการศึกษาของประชากรตำบลทับสวาย



### ตำบลทับสวาย



รูปที่ 4.8 กราฟแท่งแสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจเฉลี่ย “ด้านก่อนลงมือก่อสร้าง” “ด้านระหว่างลงมือก่อสร้าง” และ “ด้านผลกระทบ” แยกตามเพศ

#### 4.3.2 เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ จำแนกตามอายุ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุแตกต่างกันความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน “ด้านก่อนลงมือก่อสร้าง” “ด้านระหว่างลงมือก่อสร้าง” และ “ด้านผลกระทบ” ไม่แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐาน ได้ดังนี้

$H_0$  : อายุที่แตกต่างกันความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน “ด้านก่อนลงมือก่อสร้าง” “ด้านระหว่างลงมือก่อสร้าง” และ “ด้านผลกระทบ” ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : อายุที่แตกต่างกันความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน “ด้านก่อนลงมือก่อสร้าง” “ด้านระหว่างลงมือก่อสร้าง” และ “ด้านผลกระทบ” แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบ F-test (Analysis of Variance : ANOVA) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ต่อเมื่อ 2-tailed Prob (p) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางที่ 4.7 สำหรับตำบลทับสวาย และ ตารางที่ 4.9 สำหรับเทศบาลอุทุมพร

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและผลทดสอบความแปรปรวนทางเดียว ของความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน แยกตามอายุของประชากรตำบลทับสวาย

ปัจจัยที่มีผล	20 - 30 ปี		31 - 40 ปี		41 - 50 ปี		51 - 60 ปี		61 ปีขึ้นไป		ค่า P - Value
	Mean ( $\bar{X}$ )	S.D	Mean ( $\bar{X}$ )	S.D	Mean ( $\bar{X}$ )	S.D	Mean ( $\bar{X}$ )	S.D	Mean ( $\bar{X}$ )	S.D	
ด้านก่อนลงมือก่อสร้าง	3.44	0.710	3.33	1.146	3.30	0.802	3.38	0.757	3.64	0.718	0.335
ด้านระหว่างลงมือก่อสร้าง	2.75	0.751	2.68	0.657	2.79	0.786	2.73	0.764	3.01	0.792	0.147
ด้านผลกระทบ	3.05	0.831	2.88	0.747	3.05	0.853	2.99	0.795	3.34	0.867	<b>0.029*</b>

จากตารางที่ 4.7 แสดงผลวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน จำแนกตามระดับอายุของประชากรตำบลทับสวาย เมื่อ

พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าใน “ด้านก่อนลงมือก่อสร้าง” ผลทดสอบความแปรปรวนทางเดียว ให้ค่า P – Value เท่ากับ 0.335 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้น จะยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) นั่นคือ อายุที่แตกต่างกันความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในสวนงานถนน “ด้านก่อนลงมือก่อสร้าง” ไม่แตกต่างกัน “ด้านระหว่างลงมือก่อสร้าง” ผลทดสอบความแปรปรวนทางเดียว ให้ค่า P – Value เท่ากับ 0.147 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้น จะยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) นั่นคือ อายุที่แตกต่างกันความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในสวนงานถนน “ด้านระหว่างลงมือก่อสร้าง” ไม่แตกต่างกัน ใน “ด้านผลกระทบ” ผลทดสอบความแปรปรวนทางเดียว ให้ค่า P – Value เท่ากับ 0.029 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) นั่นคือ อายุที่แตกต่างกันความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในสวนงานถนน “ด้านผลกระทบ” แตกต่างกัน

เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี Scheffe ได้ผลแสดงดังในตาราง 4.8 พบว่าความพึงพอใจ “ด้านผลกระทบ” พบว่าที่ระดับนัยสำคัญ กลุ่มอายุ 31 – 40 ปี และกลุ่ม อายุ 61 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจแตกต่างกัน ส่วนกลุ่มอายุ 21 – 30 ปี และกลุ่มอายุ 41 – 50 ปี รวมถึงกลุ่มอายุ 51 – 60 ปี มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.8 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในสวนงานถนน “ด้านผลกระทบ” แยกตามอายุเปรียบเทียบเป็นรายคู่ของประชากรตำบลทับสวาย

อายุ	$\bar{X}$	21 -30 ปี	31 -40 ปี	41 - 50 ปี	51 - 60 ปี	61 ปีขึ้นไป
		3.05	2.88	3.05	2.99	3.34
21 -30 ปี	3.05		0.683	1.000	0.998	0.458
31 -40 ปี	2.88			0.699	0.970	0.038*
41 - 50 ปี	3.05				0.997	0.517
51 - 60 ปี	2.99					0.444

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลทดสอบความแปรปรวนทางเดียว ของ ความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน แยกตามอายุของประชากร เทศบาลตำบลอุ้มฉัตร

ปัจจัยที่มีผล	20 - 30 ปี		31 - 40 ปี		41 - 50 ปี		51 - 60 ปี		61 ปีขึ้นไป		ค่า P - Value
	Mean ( $\bar{x}$ )	S.D	Mean ( $\bar{x}$ )	S.D	Mean ( $\bar{x}$ )	S.D	Mean ( $\bar{x}$ )	S.D	Mean ( $\bar{x}$ )	S.D	
ด้านก่อนลงมือก่อสร้าง	3.84	0.881	3.78	0.821	3.83	0.768	3.98	0.706	4.10	0.823	<b>0.001*</b>
ด้านระหว่างลงมือก่อสร้าง	3.70	0.881	3.63	0.816	3.54	0.782	3.75	0.764	3.82	0.724	<b>0.000*</b>
ด้านผลกระทบ	4.01	0.683	3.86	0.874	3.90	0.779	3.89	0.892	4.19	0.817	<b>0.014*</b>

จากตารางที่ 4.9 แสดงผลวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน จำแนกตามระดับอายุของประชากรเทศบาลตำบลอุ้มฉัตร เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าใน “ด้านก่อนลงมือก่อสร้าง” ผลทดสอบความแปรปรวนทางเดียว ให้ค่า P - Value เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) นั่นคือ อายุที่แตกต่างกันความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน “ด้านก่อนลงมือก่อสร้าง”แตกต่างกัน “ด้านระหว่างลงมือก่อสร้าง” ผลทดสอบความแปรปรวนทางเดียว ให้ค่า P - Value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) นั่นคือ อายุที่แตกต่างกันความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน “ด้านระหว่างลงมือก่อสร้าง” แตกต่างกัน ใน “ด้านผลกระทบ” ผลทดสอบความแปรปรวนทางเดียว ให้ค่า P - Value เท่ากับ 0.014 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) นั่นคือ อายุที่แตกต่างกันความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน “ด้านผลกระทบ” แตกต่างกัน

เพื่อให้ทราบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน ใน “ด้านก่อนลงมือก่อสร้าง” “ระหว่างลงมือก่อสร้าง” และ “ด้านผลกระทบ” แตกต่างกัน ในรายคูใดบ้าง ดังนั้นจึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ย



เป็นรายคู่โดยใช้วิธี Scheffe ได้ผลคังแสดงในตารางที่ 4.10 ถึง 4.12 พบว่าความพึงพอใจ “ด้านก่อนลงมือก่อสร้าง” ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า สามารถแยกกลุ่มที่มีความเห็นต่างกันออกเป็นสองกลุ่ม คือกลุ่มอายุตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป ( 51 – 60 ปี และ 61 ปีขึ้นไป ) และกลุ่มที่มีอายุน้อยกว่า 50 ปี ( 20 – 30 ปี 31 – 40 ปี และ 41 – 50 ปี ) โดยกลุ่มที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจแตกต่างจากกลุ่มที่มีอายุน้อยกว่า 50 ปี

ใน “ด้านระหว่างลงมือก่อสร้าง” พบว่าที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ความพึงพอใจค่อนข้างกระจาย โดยกลุ่มอายุ 20 – 30 ปี มีความพึงพอใจไม่แตกต่างจากทุกกลุ่ม ยกเว้นกลุ่มอายุ 41 – 50 ปี และกลุ่มอายุ 51 – 60 ปี มีความพึงพอใจไม่แตกต่างไปจากกลุ่มอายุ 61 ปีขึ้นไป ความพึงพอใจ “ด้านผลกระทบ” พบว่าที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยภาพรวมกลุ่มอายุตั้งแต่ 61 ปีขึ้นไปที่มีความพึงพอใจแตกต่างจากกลุ่มอายุอื่นๆ และกลุ่มอายุ(20 – 60 ปี) มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ยกเว้นกลุ่มอายุ 20 – 30 ปี และกลุ่มอายุ 31 – 40 ปี ซึ่งมีความพึงพอใจแตกต่างกัน ซึ่งกลุ่มอายุ 31 – 40 ปี มีความพึงพอใจที่แตกต่างจากกลุ่มอายุ 61 ปีขึ้นไป

รูปที่ 4.9 แสดงกราฟแท่งคะแนนความพึงพอใจจำแนกตามกลุ่มอายุ และแยกเป็นรายด้าน พบว่า ทั้งสองตำบล กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจเฉลี่ยมากที่สุดในทุกด้าน ความพึงพอใจจำแนกตามอายุของตำบลทับสวาย ค่อนข้างเกาะกลุ่มกัน มีเพียง “ด้านผลกระทบ” เท่านั้นที่ความพึงพอใจระหว่างกลุ่มอายุ 31 – 40 ปี แตกต่างจากกลุ่มอายุ 61 ปีขึ้นไป ขณะที่เทศบาลอุดมธรรมมีความพึงพอใจค่อนข้างกระจายในแต่ละกลุ่ม โดยเฉพาะ “ด้านระหว่างลงมือก่อสร้าง”

ตารางที่ 4.10 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในสำนักงานถนน “ด้านก่อนลงมือก่อสร้าง” แยกตามอายุเปรียบเทียบเป็นรายคู่ ตำบลอุดมธรรม

อายุ	$\bar{X}$	20 – 30 ปี	31 – 40 ปี	41 – 50 ปี	51 – 60 ปี	61 ปีขึ้นไป
		3.84	3.78	3.83	3.98	4.10
20 – 30 ปี	3.84		0.228	0.812	0.044*	0.037*
31 – 40 ปี	3.78			0.326	0.000*	0.006*
41 – 50 ปี	3.83				0.020*	0.026*
51 – 60 ปี	3.98					0.321

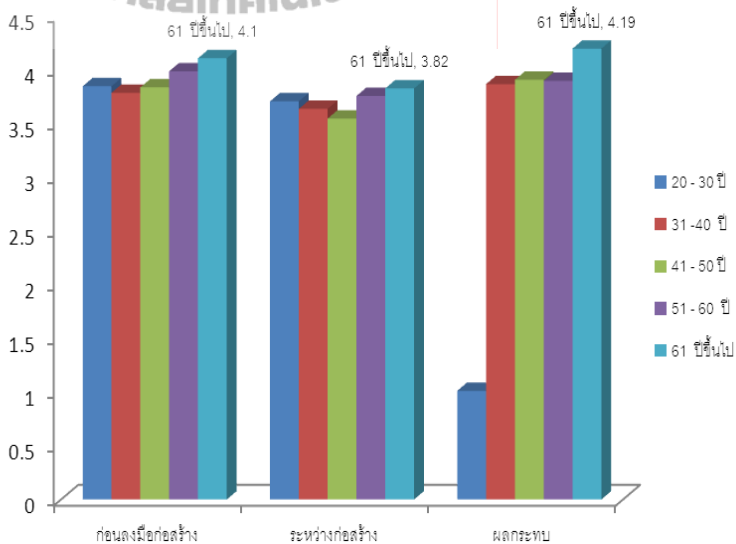
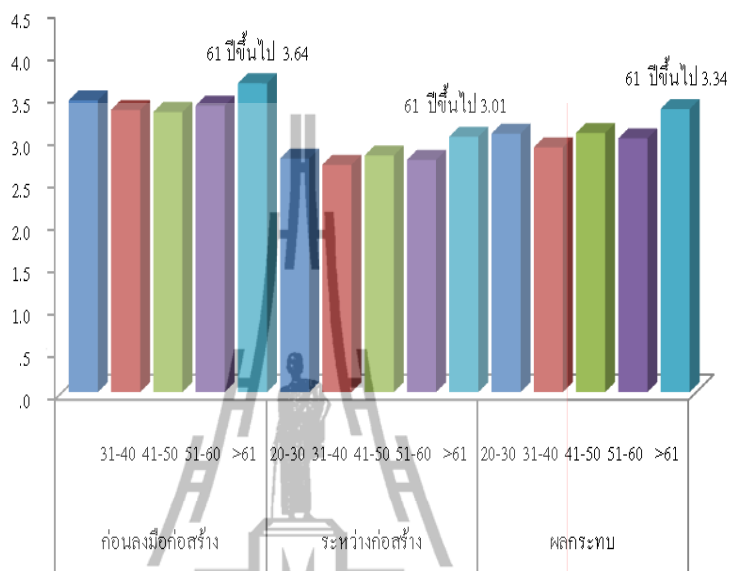
ตารางที่ 4.11 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน “ด้าน ระหว่าง  
ลงมือก่อสร้าง” แยกตามอายุเปรียบเทียบเป็นรายคู่ ตำบลอุดมธรรม

อายุ	$\bar{X}$	20 – 30 ปี	31 – 40 ปี	41 – 50 ปี	51 – 60 ปี	61 ปีขึ้นไป
		3.70	3.63	3.54	3.75	3.82
20 – 30 ปี	3.70		0.099	0.001*	0.285	0.173
31 – 40 ปี	3.63			0.041*	0.004*	0.026*
41 – 50 ปี	3.54				0.000*	0.002*
51 – 60 ปี	3.75					0.435

ตารางที่ 4.12 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน “ด้านผล  
กระทบ” แยกตามอายุเปรียบเทียบเป็นรายคู่ ตำบลอุดมธรรม

อายุ	$\bar{X}$	20 – 30 ปี	31 – 40 ปี	41 – 50 ปี	51 – 60 ปี	61 ปีขึ้นไป
		4.01	3.86	3.90	3.89	4.19
20 – 30 ปี	4.01		(0.010)*	(0.104)	(0.070)	(0.164)
31 – 40 ปี	3.86			(0.435)	(0.632)	(0.007)*
41 – 50 ปี	3.90				(0.810)	(0.023)*
51 – 60 ปี	3.89					(0.017)*

ตำบลทับสวาย



รูปที่ 4.9 กราฟแห่งแสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจเฉลี่ย “ด้านก่อนการลงมือก่อสร้าง” “ด้านระหว่างการก่อสร้าง” และ “ด้านผลกระทบ” แยกตามอายุ

#### 4.3.3 เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ แยกตามระยะเวลาการอาศัยอยู่ในชุมชน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการอาศัยอยู่ในชุมชนแตกต่างกันความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน “ด้านก่อนลงมือก่อสร้าง” “ด้านระหว่างลงมือก่อสร้าง” และ “ด้านผลกระทบ” ไม่แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

$H_0$  : ระยะเวลาการอาศัยอยู่ในชุมชนที่แตกต่างกันความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน “ด้านก่อนลงมือก่อสร้าง” “ด้านระหว่างลงมือก่อสร้าง” และ “ด้านผลกระทบ” ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ระยะเวลาการอาศัยอยู่ในชุมชนที่แตกต่างกันความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน “ด้านก่อนลงมือก่อสร้าง” “ด้านระหว่างลงมือก่อสร้าง” และ “ด้านผลกระทบ” แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่า  $t$  โดยการใ้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระต่อกัน (Independent Sample t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ต่อเมื่อ 2-tailed Prob (p) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางที่ 4.13 และตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน แยกตามระยะเวลาการอาศัยอยู่ในชุมชน ตำบลทับสวาย

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	น้อยกว่า 10 ปี		มากกว่า 10 ปี		ค่า P - Value
	Mean ( $\bar{X}$ )	S.D	Mean ( $\bar{X}$ )	S.D	
ด้านก่อนลงมือก่อสร้าง	3.30	0.798	3.42	0.953	0.849
ด้านระหว่างลงมือก่อสร้าง	2.62	1.028	2.78	0.718	<b>0.003*</b>
ด้านผลกระทบ	2.92	1.014	3.04	0.809	0.217

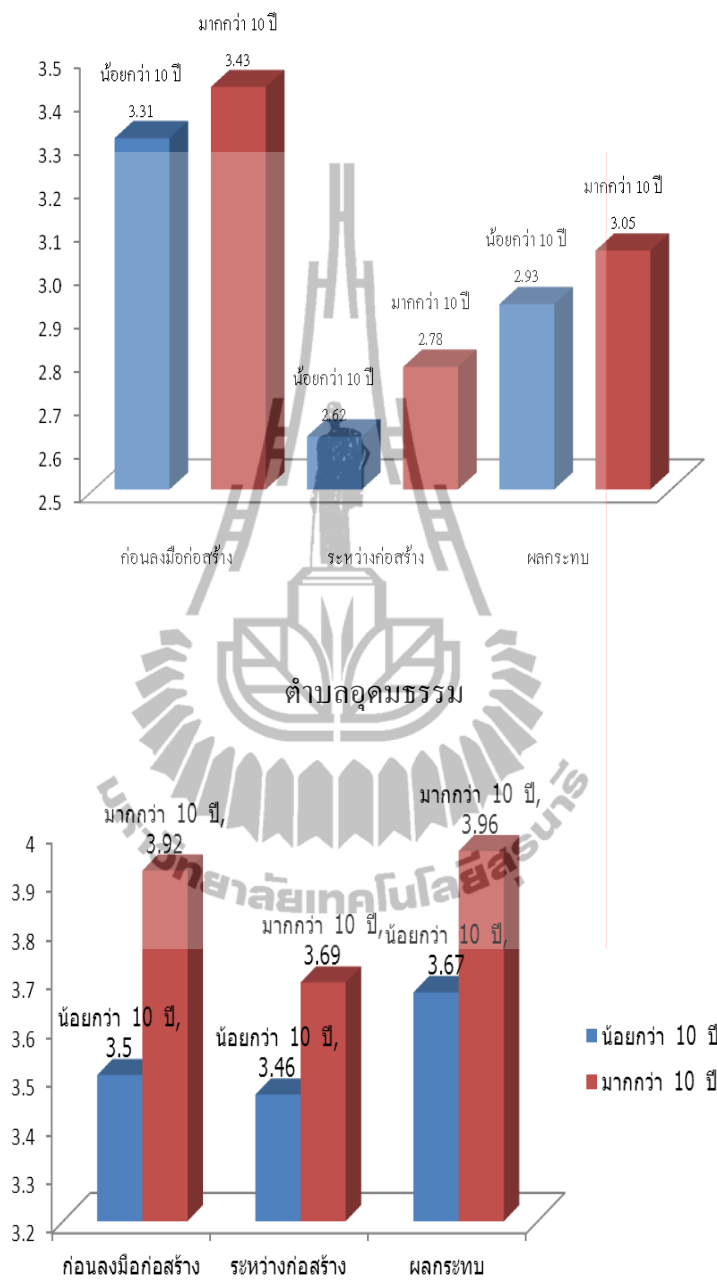
ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน แยกตามระยะเวลาการอาศัยอยู่ในชุมชน ตำบลอุ้มฉัตร

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	น้อยกว่า 10 ปี		มากกว่า 10 ปี		ค่า P - Value
	Mean ( $\bar{X}$ )	S.D.	Mean ( $\bar{X}$ )	S.D.	
ด้านก่อนลงมือก่อสร้าง	3.50	0.947	3.92	0.756	<b>0.000*</b>
ด้านระหว่างลงมือก่อสร้าง	3.46	0.914	3.69	0.785	<b>0.000*</b>
ด้านผลกระทบ	3.67	0.856	3.96	0.849	<b>0.000*</b>

จากรูปที่ 4.10 และตารางที่ 4.13 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความพึงพอใจเฉลี่ย “ด้านก่อนการลงมือก่อสร้าง” “ด้านระหว่างก่อสร้าง” และ “ด้านผลกระทบ” ของตำบลทับสวาย โดยใช้สถิติทดสอบ t-test พบว่า ระยะเวลาการอาศัยอยู่ในชุมชน ที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญ 0.05 ใน “ด้านก่อนลงมือก่อสร้าง” และ “ด้านผลกระทบ” พบว่า ระยะเวลาการอาศัยอยู่ในชุมชนที่แตกต่างจะมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญ 0.05 ใน “ด้านระหว่างลงมือก่อสร้าง” เพราะ โดยผู้ที่อยู่อาศัยเป็นระยะเวลามากกว่า 10 ปี มีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่า ผู้ที่อยู่อาศัยเป็นระยะเวลาน้อยกว่า 10 ปี

จากรูปที่ 4.10 และตารางที่ 4.14 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความพึงพอใจเฉลี่ย “ด้านก่อนการลงมือก่อสร้าง” “ด้านระหว่างก่อสร้าง” และ “ด้านผลกระทบ” ของเทศบาลตำบลอุ้มฉัตร โดยใช้สถิติทดสอบ t-test พบว่า ระยะเวลาการอาศัยอยู่ในชุมชนที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญ 0.05 ในทุกๆ (“ด้านก่อนลงมือก่อสร้าง” “ด้านระหว่างลงมือก่อสร้าง” และ “ด้านผลกระทบ”) โดยผู้ที่อยู่อาศัยเป็นระยะเวลามากกว่า 10 ปี มีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่า ผู้ที่อยู่อาศัยเป็นระยะเวลาน้อยกว่า 10 ปี เช่นเดียวกับที่พบในผลการศึกษาของประชากรตำบลทับสวาย

ตำบลทับสวาย



รูปที่ 4.10 กราฟแท่งแสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจเฉลี่ย “ด้านก่อนการลงมือก่อสร้าง” “ด้านระหว่างการก่อสร้าง” และ “ด้านผลกระทบท” แยกตามระยะเวลาการอาศัยอยู่ในชุมชน

4.3.4 เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน “ด้านก่อนลงมือก่อสร้าง” “ ด้านระหว่างลงมือก่อสร้าง” และ “ด้านผลกระทบ” จำแนกตามระดับการศึกษา

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันความพึงพอใจต่อ โครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน ด้านก่อนลงมือก่อสร้าง ด้านระหว่างลงมือก่อสร้างและด้านผลกระทบไม่แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

$H_0$  : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน “ด้านก่อนลงมือก่อสร้าง” “ ด้านระหว่างลงมือก่อสร้าง” และ “ด้านผลกระทบ” ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน “ด้านก่อนลงมือก่อสร้าง” “ ด้านระหว่างลงมือก่อสร้าง” และ “ด้านผลกระทบ” แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบ F-test (Analysis of Variance : ANOVA) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ต่อเมื่อ 2-tailed Prob (p) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางที่ 4.15 สำหรับตำบลทับสวายและ ตารางที่ 4.19 สำหรับเทศบาลตำบลคูคตธรรม

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของ และผลทดสอบความแปรปรวนทางเดียว ของ ความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน แยกตามระดับการศึกษา ตำบลทับสวาย

ปัจจัยที่มีผล	ประถมศึกษา		มัธยมศึกษาตอนต้น		มัธยมศึกษาตอนปลาย		อนุปริญญาหรือเทียบเท่า		ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า		อื่นๆ		ค่า P - Value
	Mean ( $\bar{X}$ )	S.D	Mean ( $\bar{X}$ )	S.D	Mean ( $\bar{X}$ )	S.D	Mean ( $\bar{X}$ )	S.D	Mean ( $\bar{X}$ )	S.D	Mean ( $\bar{X}$ )	S.D	
ด้านก่อนลงมือก่อสร้าง	3.54	1.144	3.18	0.615	3.29	0.800	3.56	0.375	3.61	0.768	3.31	0.986	0.023*
ด้านระหว่างลงมือก่อสร้าง	2.87	0.795	2.56	0.524	2.68	0.658	3.25	0.61	2.96	1.026	3.17	0.91	0.001*
ด้านผลกระทบ	3.16	0.878	2.72	0.658	3.01	0.804	3.37	0.75	3.29	0.687	4.06	0.31	0.000*

จากตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน จำแนกตามระดับการศึกษาของประชากรตำบลทับสวาย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ใน “ด้านก่อนลงมือก่อสร้าง” ผลการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว ให้ค่า P - Value เท่ากับ 0.023 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) นั่นคือ ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน “ด้านก่อนลงมือก่อสร้าง” แตกต่างกัน “ด้านระหว่างลงมือก่อสร้าง” ผลการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว ให้ค่า P - Value เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) นั่นคือ ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนนด้านระหว่างลงมือก่อสร้างแตกต่างกัน ใน “ด้านผลกระทบ” ผลการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว ให้ค่า P - Value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) นั่นคือ ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน “ด้านผลกระทบ” แตกต่างกัน

เพื่อให้ทราบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน ใน “ด้านก่อนลงมือก่อสร้าง” “ระหว่างลงมือก่อสร้าง” และ “ด้านผลกระทบ” แตกต่างกัน ในรายคู่ใดบ้าง ดังนั้นจึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธี Scheffe ได้ผลดังแสดงในตารางที่ 4.16 ถึง 4.18 พบว่าความพึงพอใจ “ด้านก่อนลงมือก่อสร้าง” และ “ระหว่างลงมือก่อสร้าง” ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ที่ระดับการศึกษา กลุ่มประถมศึกษาและกลุ่มมัธยมศึกษาตอนต้น มีความพึงพอใจแตกต่างกัน ส่วนกลุ่มมัธยมศึกษาตอนปลาย กลุ่มอนุปริญญาหรือเทียบเท่า และกลุ่มปริญญาตรีหรือเทียบเท่า รวมไปถึงกลุ่มอื่นๆ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ใน “ด้านผลกระทบ” ” ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ที่ระดับการศึกษา กลุ่มประถมศึกษาและกลุ่มมัธยมศึกษาตอนต้น มีความพึงพอใจแตกต่างกัน ส่วนกลุ่มมัธยมศึกษาตอนปลาย กลุ่มอนุปริญญาหรือเทียบเท่า และกลุ่มปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ซึ่งกลุ่มมัธยมศึกษาตอนต้นและกลุ่มอื่นๆ มีความพึงพอใจแตกต่างกัน



ตารางที่ 4.16 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน “ด้านก่อนลงมือก่อสร้าง” แยกตามระดับการศึกษาเปรียบเทียบเป็นรายคู่ ตำบลทับสวาย

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา	มัธยมศึกษา	อนุปริญญา	ปริญญาตรี	อื่นๆ
			ตอนต้น	ตอนปลาย	หรือเทียบเท่า	หรือเทียบเท่า	
		3.54	3.18	3.29	3.56	3.60	3.31
ประถมศึกษา	3.54		0.049*	0.652	1.000	1.000	0.999
มัธยมศึกษาตอนต้น	3.18			0.982	0.985	0.567	1.000
มัธยมศึกษาตอนปลาย	3.29				0.997	0.876	1.000
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	3.56					1.000	1.000
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	3.6						0.997

ตารางที่ 4.17 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน “ด้านระหว่างลงมือก่อสร้าง” แยกตามระดับการศึกษาเปรียบเทียบเป็นรายคู่ ตำบลทับสวาย

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา	มัธยมศึกษา	อนุปริญญา	ปริญญาตรี	อื่นๆ
			ตอนต้น	ตอนปลาย	หรือเทียบเท่า	หรือเทียบเท่า	
		2.87	2.56	2.68	3.25	2.96	3.17
ประถมศึกษา	2.87		0.013*	0.614	0.956	0.998	0.983
มัธยมศึกษาตอนต้น	2.56			0.932	0.598	0.317	0.708
มัธยมศึกษาตอนปลาย	2.68				0.791	0.773	0.871
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	3.25					1.991	1.000
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	2.96						0.998

ตารางที่ 4.18 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน “ด้านผลกระทบ” แยกตามระดับการศึกษาเปรียบเทียบเป็นรายคู่ ตำบลทับสวาย

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา ตอนต้น	มัธยมศึกษา ตอนปลาย	อนุปริญญา หรือ เทียบเท่า	ปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า	อื่นๆ
		3.16	2.72	3.01	3.37	3.29	4.06
ประถมศึกษา	3.16		0.000*	0.885	1.998	0.991	0.406
มัธยมศึกษาตอนต้น	2.72			0.312	0.752	0.090	0.049*
มัธยมศึกษาตอนปลาย	3.01				0.997	0.840	0.246
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	3.37					1.000	0.909
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	3.29						0.671

ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลทดสอบความแปรปรวนทางเดียว ของความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน แยกตามระดับการศึกษา ตำบลอุคมธรรม

ปัจจัยที่มีผล	ประถมศึกษา		มัธยมศึกษา ตอนต้น		มัธยมศึกษา ตอนปลาย		อนุปริญญา หรือเทียบเท่า		ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า		อื่นๆ		ค่า P - Value
	Mean ( $\bar{X}$ )	S.D	Mean ( $\bar{X}$ )	S.D	Mean ( $\bar{X}$ )	S.D	Mean ( $\bar{X}$ )	S.D	Mean ( $\bar{X}$ )	S.D	Mean ( $\bar{X}$ )	S.D	
ด้านก่อน ลงมือ ก่อสร้าง	4.15	0.640	4.06	0.642	3.89	0.847	3.79	0.751	3.60	0.870	2.69	1.014	<b>0.000*</b>
ด้านระหว่าง ลงมือ ก่อสร้าง	3.81	0.784	3.70	0.774	3.56	0.945	3.66	0.764	3.58	0.808	2.86	0.756	<b>0.000*</b>
ด้าน ผลกระทบ	4.00	0.869	4.05	0.837	4.00	0.977	3.87	0.844	3.78	0.812	3.50	0.730	<b>0.000*</b>

จากตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน จำแนกตามระดับการศึกษาของประชากรตำบลเทศบาลตำบลอุ้มผาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ใน “ด้านก่อนลงมือก่อสร้าง” ผลการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว ให้ค่า P - Value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) นั่นคือ ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน “ด้านก่อนลงมือก่อสร้าง” แตกต่างกัน “ด้านระหว่างลงมือก่อสร้าง” ผลการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว ให้ค่า P - Value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) นั่นคือ ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน “ด้านระหว่างลงมือก่อสร้าง” แตกต่างกัน ใน “ด้านผลกระทบ” ผลการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว ให้ค่า P - Value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) นั่นคือ ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน “ด้านผลกระทบ” แตกต่างกัน

เพื่อให้ทราบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน ใน “ด้านก่อนลงมือก่อสร้าง” “ระหว่างลงมือก่อสร้าง” และ “ด้านผลกระทบ” แตกต่างกัน ในรายคู่ใดบ้าง ดังนั้นจึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธี Scheffe ได้ผลดังแสดงในตารางที่ 4.20 ถึง 4.22 พบว่าความพึงพอใจ “ด้านก่อนลงมือก่อสร้าง” ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า โดยภาพรวมทุกระดับการศึกษามีความพึงพอใจแตกต่างกัน ยกเว้นระดับประถมศึกษา ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น และระดับอนุปริญาหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ใน “ระหว่างลงมือก่อสร้าง” ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจแตกต่างจากทุกระดับการศึกษา และอื่นๆ มีระดับความพึงพอใจแตกต่างจากทุกระดับการศึกษา ความพึงพอใจ “ด้านผลกระทบ” พบว่าที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ความพึงพอใจค่อนข้างกระจาย โดย ระดับปริญาตรีหรือเทียบเท่า และอื่นๆ มีความพึงพอใจต่างจากกลุ่ม ระดับการศึกษาอื่นๆ เป็นส่วนใหญ่ และระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญาตรีหรือเทียบเท่ามีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ยกเว้นระดับมัธยมศึกษาตอนต้นและระดับอนุปริญาหรือเทียบเท่า

จากรูป 4.11 กราฟแท่งแสดงความพึงพอใจ จำแนกตามระดับการศึกษา และแยกเป็นรายด้าน พบว่า ทั้งสองตำบลมีความพึงพอใจเฉลี่ยมากที่สุด จำแนกตามระดับการศึกษาต่างกัน ทั้งสามด้าน ความพึงพอใจเฉลี่ยมากที่สุดจำแนกตามระดับการศึกษาของตำบลทับสวาย “ด้านก่อนลงมือก่อสร้าง” และ “ด้านผลกระทบ” ที่ระดับปริญาตรีหรือเทียบเท่า ด้าน “ระหว่างลงมือก่อสร้าง” ที่

ระดับอนุปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ความพึงพอใจเฉลี่ยมากที่สุดจำแนกตามระดับการศึกษาของเทศบาลตำบลอุ้มฉัตร “ด้านก่อนลงมือก่อสร้าง” และด้าน“ระหว่างลงมือก่อสร้าง” ที่ระดับประถมศึกษา มีเพียง “ด้านผลกระทบ” ความพึงพอใจเฉลี่ยมากที่สุดที่ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น

ตารางที่ 4.20 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน “ด้านก่อนลงมือก่อสร้าง” แยกตามระดับการศึกษาเปรียบเทียบเป็นรายคู่ ตำบลอุ้มฉัตร

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษาตอนปลาย	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	อื่นๆ
		4.15	4.06	3.89	3.79	3.60	
ประถมศึกษา	4.15		0.154	0.001*	0.000*	0.000*	0.000*
มัธยมศึกษาตอนต้น	4.06			0.023*	0.000*	0.000*	0.000*
มัธยมศึกษาตอนปลาย	3.89				0.185	0.000*	0.000*
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	3.79					0.001*	0.000*
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	3.60						0.000*

ตารางที่ 4.21 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน “ด้านระหว่างลงมือก่อสร้าง” แยกตามระดับการศึกษาเปรียบเทียบเป็นรายคู่ ตำบลอุ้มฉัตร

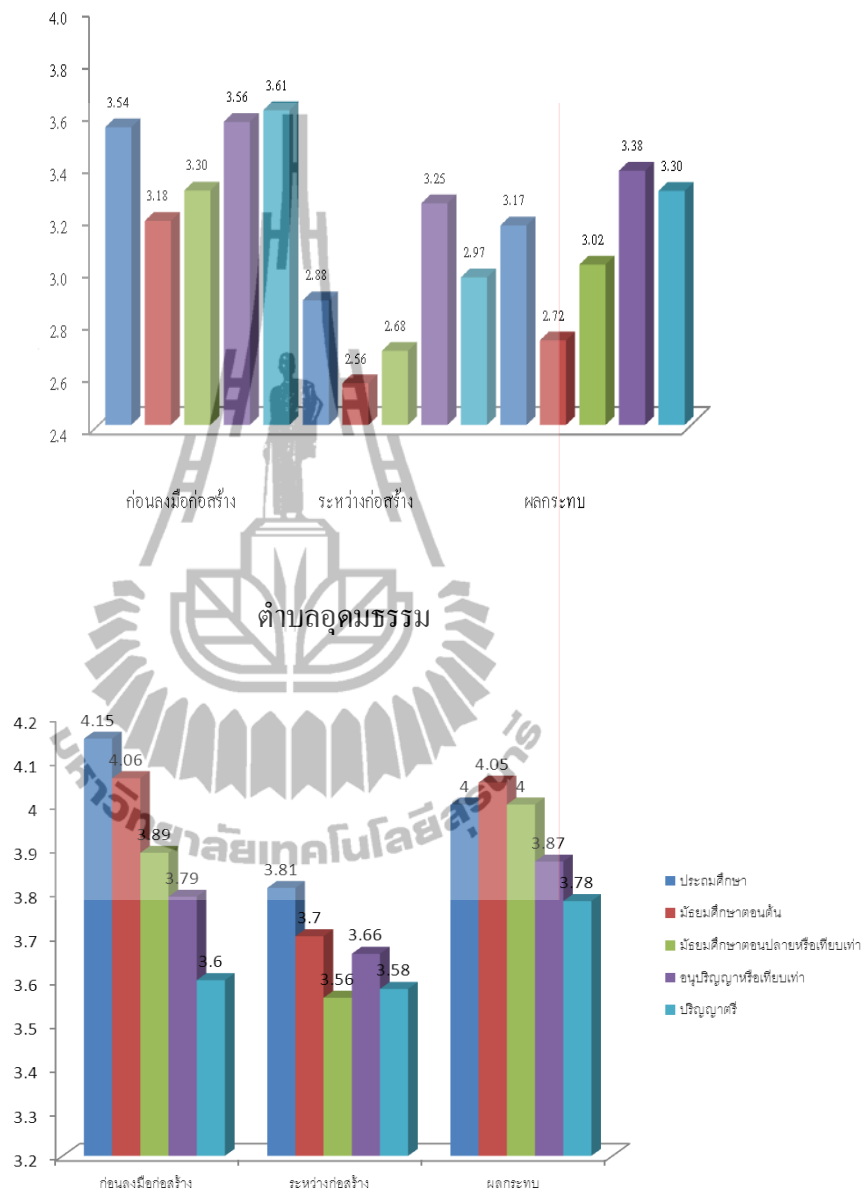
ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษาตอนปลาย	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	อื่นๆ
		3.81	3.70	3.56	3.66	3.58	
ประถมศึกษา	3.81		0.023*	0.000*	0.002*	0.000*	0.000*
มัธยมศึกษาตอนต้น	3.70			0.018*	0.349	0.003*	0.000*
มัธยมศึกษาตอนปลาย	3.56				0.141	0.82	0.000*
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	3.66					0.091	0.000*
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	3.58						0.000*

ตารางที่ 4.22 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน “ด้านผล  
กระทบ” แยกตามระดับการศึกษาเปรียบเทียบเป็นรายคู่ ตำบลอุดมธรรม

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา ตอนต้น	มัธยมศึกษา ตอนปลาย	อนุปริญญา หรือ เทียบเท่า	ปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า	อื่นๆ
		4.00	4.05	4.00	3.87	3.78	
ประถมศึกษา	4.00		0.498	0.969	0.073	0.000*	0.021*
มัธยมศึกษาตอนต้น	4.05			0.555	0.015*	0.000*	0.012*
มัธยมศึกษาตอนปลาย	4.00				0.145	0.005*	0.025*
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	3.87					0.17	0.089
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	3.50						0.189



### ค่าบัพสวาย



รูปที่ 4.11 กราฟแท่งแสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจเฉลี่ย “ด้านก่อนการลงมือก่อสร้าง” “ด้านระหว่างการก่อสร้าง” และ” ด้านผลกระทบ” แยกตามระดับการศึกษา

4.3.5 เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน “ด้านก่อนลงมือก่อสร้าง” “ ด้านระหว่างลงมือก่อสร้าง” และ “ด้านผลกระทบ” จำแนกตามอาชีพ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพแตกต่างกันความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน “ด้านก่อนลงมือก่อสร้าง” “ด้านระหว่างลงมือก่อสร้าง” และ “ด้านผลกระทบ” ไม่แตกต่างกันสามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

$H_0$  : อาชีพที่แตกต่างความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน “ด้านก่อนลงมือก่อสร้าง” “ด้านระหว่างลงมือก่อสร้าง” และ “ด้านผลกระทบ” ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : อาชีพที่แตกต่างความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน “ด้านก่อนลงมือก่อสร้าง” “ด้านระหว่างลงมือก่อสร้าง” และ “ด้านผลกระทบ” แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบ F - test (Analysis of Variance : ANOVA) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ต่อเมื่อ 2-tailed Prob (p) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางที่ 4.23 สำหรับตำบลทับสวายและตารางที่ 4.24 สำหรับเทศบาลตำบลอุ้มฉัตร

ตารางที่ 4.23 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลทดสอบความแปรปรวนทางเดียว ของความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน แยกตามอาชีพ ตำบลทับสวาย

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	ค้าขาย		เกษตรกร		ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ		รับจ้าง		อื่นๆ		ค่า P - Value
	Mean ( $\bar{X}$ )	S.D	Mean ( $\bar{X}$ )	S.D	Mean ( $\bar{X}$ )	S.D	Mean ( $\bar{X}$ )	S.D	Mean ( $\bar{X}$ )	S.D	
ด้านก่อนลงมือก่อสร้าง	3.30	0.584	3.42	1.087	3.40	0.887	3.29	0.648	3.47	0.733	0.731
ด้านระหว่างลงมือก่อสร้าง	2.83	0.705	2.76	0.758	2.80	0.75	2.66	0.761	2.83	0.711	0.656
ด้านผลกระทบ	2.95	0.733	3.04	0.846	3.17	0.766	2.92	0.757	3.07	0.787	0.706

จากตารางที่ 4.23 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน จำแนกตามอาชีพของประชากรตำบลทับสวาย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าใน “ด้านก่อนลงมือก่อสร้าง” ผลความแปรปรวนทางเดียว ให้ค่า P - Value เท่ากับ 0.731 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้นจะยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธ

สมมติฐานรอง ( $H_1$ ) นั่นคือ อาชีพที่แตกต่างกันความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน “ด้านก่อนลงมือก่อสร้าง” ไม่แตกต่างกัน “ด้านระหว่างลงมือก่อสร้าง” ผลการทดสอบทางเดียว ให้ค่า P - Value เท่ากับ 0.656 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้นจะยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) นั่นคือ อาชีพที่แตกต่างกันความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน “ด้านระหว่างลงมือก่อสร้าง” ไม่แตกต่างกัน ใน “ด้านผลกระทบ” ผลการทดสอบความแปรปรวนทางเดียวให้ ค่า P - Value เท่ากับ 0.706 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้นจะยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) นั่นคือ อาชีพที่แตกต่างกันความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน “ด้านผลกระทบ” ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.24 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและผลทดสอบความแปรปรวนทางเดียว ของความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน แยกตามอาชีพ ตำบลอุคมธรรม

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	ค้าขาย		เกษตรกร		ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ		รับจ้าง		อื่นๆ		ค่า P - Value
	Mean ( $\bar{X}$ )	S.D	Mean ( $\bar{X}$ )	S.D	Mean ( $\bar{X}$ )	S.D	Mean ( $\bar{X}$ )	S.D	Mean ( $\bar{X}$ )	S.D	
ด้านก่อนลงมือก่อสร้าง	3.86	0.798	4.14	0.653	3.62	0.899	3.83	0.747	4.13	0.991	0.000*
ด้านระหว่างลงมือก่อสร้าง	3.06	0.933	3.76	0.768	3.54	0.843	3.68	0.744	4.57	0.646	0.000*
ด้านผลกระทบ	3.78	0.995	4.01	0.842	3.78	0.842	4.00	0.799	4.88	0.354	0.000*

จากตารางที่ 4.24 แสดงผลวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน จำแนกตามอาชีพของประชากรเทศบาลตำบลอุคมธรรม เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า “ด้านก่อนลงมือก่อสร้าง” ผลการทดสอบความแปรปรวนทางเดียวให้ ค่า P - Value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) นั่นคือ อาชีพที่แตกต่างกันความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานใน



ส่วนงานถนน “ด้านก่อนลงมือก่อสร้าง” แตกต่างกับ “ด้านระหว่างลงมือก่อสร้าง” ผลการทดสอบความแปรปรวนทางเดียวให้ ค่า P - Value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) นั่นคือ อาชีพที่แตกต่างกันความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน “ด้านระหว่างลงมือก่อสร้าง” แตกต่างกันใน “ด้านผลกระทบ” ผลการทดสอบความแปรปรวนทางเดียวให้ ค่า P - Value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) นั่นคือ อาชีพที่แตกต่างกันความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน “ด้านผลกระทบ” แตกต่างกัน

เพื่อให้ทราบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน ใน “ด้านก่อนลงมือก่อสร้าง” “ด้านระหว่างลงมือก่อสร้าง” และ “ด้านผลกระทบ” แตกต่างกันในรายคู่ใดบ้าง ดังนั้นจึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธี Scheffe ได้ผลดังแสดงในตารางที่ 4.25 ถึง 4.27 พบว่า ความพึงพอใจ “ด้านก่อนลงมือก่อสร้าง” ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า โดยภาพรวมทุกกลุ่มอาชีพมีความพึงพอใจแตกต่างกัน ยกเว้นอาชีพอื่น ๆ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างจากอาชีพใดเลย และกลุ่มอาชีพค้าขายมีความพึงพอใจที่แตกต่างจากกลุ่มอาชีพรับจ้าง

ใน “ด้านระหว่างลงมือก่อสร้าง” พบว่า ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ความพึงพอใจค่อนข้างกระจาย กลุ่มอาชีพอื่น ๆ และอาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจที่แตกต่าง จากกลุ่ม อาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และอาชีพรับจ้าง ความพึงพอใจ “ด้านผลกระทบ” พบว่าที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ความพึงพอใจค่อนข้างกระจาย กลุ่มอาชีพอื่น ๆ อาชีพเกษตรกรและอาชีพรับจ้าง มีความพึงพอใจที่แตกต่าง จากกลุ่มอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และกลุ่มอาชีพค้าขาย

จากรูปที่ 4.12 แสดงกราฟแท่งคะแนนความพึงพอใจจำแนกตามอาชีพ และแยกเป็นรายด้าน ความพึงพอใจเฉลี่ยมากที่สุดจำแนกตามอาชีพของตำบลทับสวาย กลุ่มอาชีพเกษตรกร “ด้านก่อนลงมือก่อสร้าง” ใน “ด้านระหว่างลงมือก่อสร้าง” กลุ่มอาชีพค้าขาย และ “ด้านผลกระทบ” จะเป็นกลุ่มอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ขณะที่เทศบาลตำบลอุดมธรรมมีความพึงพอใจค่อนข้างกระจาย กลุ่มอาชีพเกษตรกรจะมีความพึงพอใจเฉลี่ยมากที่สุดในทุกด้าน

ตารางที่ 4.25 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน “ด้านก่อนลงมือก่อสร้าง” แยกตามอาชีพเปรียบเทียบเป็นรายคู่ ตำบลอุโมงค์

อาชีพ		ค่าขาย	เกษตรกร	รับราชการ / พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	รับจ้าง	อื่นๆ
		3.86	4.14	3.62	3.83	4.13
ค่าขาย	3.86		0.000*	0.000*	0.784	0.339
เกษตรกร	4.14			0.000*	0.000*	0.968*
รับราชการ /พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3.62				0.000*	0.070
รับจ้าง	3.83					0.297

ตารางที่ 4.26 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน “ด้านระหว่างลงมือก่อสร้าง” แยกตามอาชีพเปรียบเทียบเป็นรายคู่ ตำบลอุโมงค์

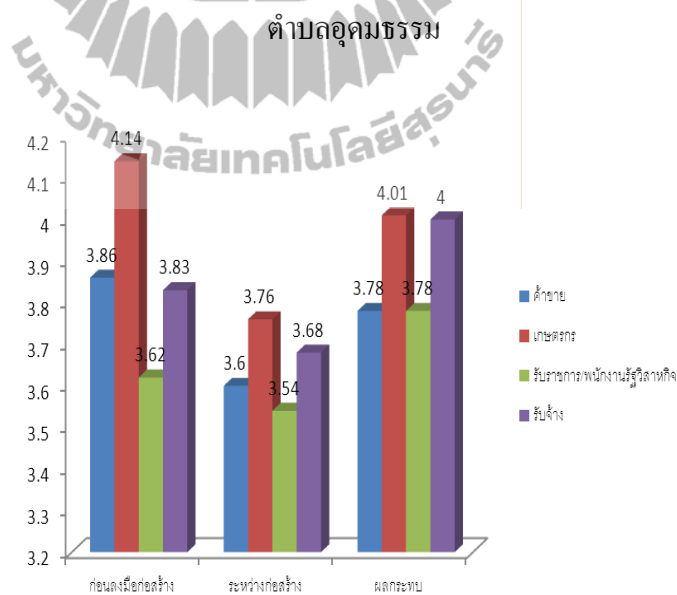
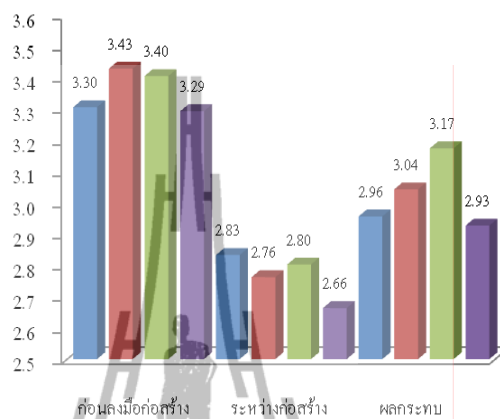
อาชีพ		ค่าขาย	เกษตรกร	รับราชการ / พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	รับจ้าง	อื่นๆ
		3.6	3.76	3.54	3.68	4.57
ค่าขาย	3.6		0.000*	0.220	0.102	0.000*
เกษตรกร	3.76			0.000*	0.053	0.000*
รับราชการ /พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3.54				0.000*	0.000*
รับจ้าง	3.68					0.000*

ตารางที่ 4.27 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน “ด้านผลกระทบ” แยกตามอาชีพเปรียบเทียบเป็นรายคู่ ตำบลอุดมธรรม

อาชีพ		ค้าขาย	เกษตรกร	รับราชการ / พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	รับจ้าง	อื่นๆ
			3.78	4.01	3.78	4.00
ค้าขาย	3.78		0.01*	0.933	0.001*	0.000*
เกษตรกร	4.01			0.001*	0.859	0.004*
รับราชการ /พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3.78				0.000*	0.000*
รับจ้าง	4.00					0.004*



### ค่าบัพสวาย



รูปที่ 4.12 กราฟแท่งแสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจเฉลี่ย “ด้านก่อนการลงมือก่อสร้าง” “ด้านระหว่างการก่อสร้าง” และ “ด้านผลกระทบ” จำแนกตามอาชีพ

4.3.6 เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน “ด้านก่อนลงมือก่อสร้าง” “ด้านระหว่างลงมือก่อสร้าง” และ “ด้านผลกระทบ” จำแนกตามระยะทางที่ใช้ถนน/วัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะทางที่ใช้ถนน/วัน แตกต่างกันความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน “ด้านก่อนลงมือก่อสร้าง” “ด้านระหว่างลงมือก่อสร้าง” และ “ด้านผลกระทบ” ไม่แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

$H_0$  : ระยะทางที่ใช้ถนน / วัน ที่แตกต่างกันความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน “ด้านก่อนลงมือก่อสร้าง” “ด้านระหว่างลงมือก่อสร้าง” และ “ด้านผลกระทบ” ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ระยะทางที่ใช้ถนน / วัน ที่แตกต่างกันความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน “ด้านก่อนลงมือก่อสร้าง” “ด้านระหว่างลงมือก่อสร้าง” และ “ด้านผลกระทบ” แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบ F - test (Analysis of Variance : ANOVA) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ต่อเมื่อ 2-tailed Prob (p) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางที่ 4.28 สำหรับตำบลทับสวาย และตารางที่ 4.30 สำหรับเทศบาลตำบลอุดมธรรม

ตารางที่ 4.28 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและผลทดสอบความแปรปรวนทางเดียว ของความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน จำแนกตามระยะทางที่ใช้ถนน / วัน ตำบลทับสวาย

ปัจจัยที่มีผล	ต่ำกว่า 5 กิโลเมตร		5 - 10 กิโลเมตร		10 - 15 กิโลเมตร		15 กิโลเมตรขึ้นไป		ค่า P - Value
	Mean ( $\bar{X}$ )	S.D	Mean ( $\bar{X}$ )	S.D	Mean ( $\bar{X}$ )	S.D	Mean ( $\bar{X}$ )	S.D	
ด้านก่อนลงมือก่อสร้าง	3.43	0.899	3.34	0.702	3.27	0.693	3.52	1.410	0.334
ด้านระหว่างลงมือก่อสร้าง	2.88	0.787	2.68	0.678	2.73	0.709	2.85	0.802	0.117
ด้านผลกระทบ	3.34	0.804	3.00	0.847	2.90	0.695	2.90	0.772	<b>0.003*</b>

จากตารางที่ 4.28 แสดงผลวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียวเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน จำแนกตามระยะทางที่ใช้ถนน/วัน ของประชากร ตำบลทับสวาย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าใน “ด้านก่อนลงมือก่อสร้าง” ผลทดสอบการแปรปรวนทางเดียวให้ค่า P - Value เท่ากับ 0.334 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้นจะยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) นั่นคือ ระยะทางที่ใช้ ถนน / วัน ที่แตกต่างกัน ความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน “ด้านก่อนลงมือก่อสร้าง” ไม่แตกต่างกัน “ด้านระหว่างลงมือก่อสร้าง” ผลทดสอบการแปรปรวนทางเดียวให้ค่า P - Value เท่ากับ 0.117 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้นจะยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) นั่นคือ ระยะทางที่ใช้ ถนน / วัน ที่แตกต่างกัน ความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน “ด้านระหว่างลงมือก่อสร้าง” ไม่แตกต่างกัน ใน “ด้านผลกระทบ” ผลทดสอบการแปรปรวนทางเดียวให้ค่า P - Value เท่ากับ 0.003 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) นั่นคือ ระยะทางที่ใช้ ถนน / วัน ที่แตกต่างกัน ความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน “ด้านก่อนลงมือก่อสร้าง” แตกต่างกัน

เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี Scheffe ได้ผลแสดงดังในตาราง 4.29 พบว่าความพึงพอใจ “ด้านผลกระทบ” พบว่าที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 กลุ่มผู้ใช้ระยะทางที่ใช้ถนน/วัน ตั้งแต่ 5 กิโลเมตรขึ้นไป มีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน และกลุ่มผู้ใช้ระยะทางที่ใช้ถนน/วัน ต่ำกว่า 5 กิโลเมตร มีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.29 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน “ด้านผลกระทบ” จำแนกตามระยะทางที่ใช้ถนน/วันเปรียบเทียบเป็นรายคู่ ตำบลทับสวาย

ระยะทางที่ใช้ถนน / วัน		ต่ำกว่า 5	5 - 10	10 - 15	15 กิโลเมตร
		กิโลเมตร	กิโลเมตร	กิโลเมตร	ขึ้นไป
		3.34	3.00	2.90	2.90
ต่ำกว่า 5 กิโลเมตร	3.34		0.040*	0.015*	0.014*
5 - 10 กิโลเมตร	3.00			0.841	0.837
10 - 15 กิโลเมตร	2.90				1.000

ตารางที่ 4.30 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและผลทดสอบความแปรปรวนทางเดียว ของความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในสำนักงานถนน จำแนกตามระยะทางที่ใช้ถนน/วัน ตำบลอุดมธรรม

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	ต่ำกว่า 5 กิโลเมตร		5 – 10 กิโลเมตร		10 – 15 กิโลเมตร		15 กิโลเมตร ขึ้นไป		ค่า P - Value
	Mean ( $\bar{X}$ )	S.D.	Mean ( $\bar{X}$ )	S.D.	Mean ( $\bar{X}$ )	S.D.	Mean ( $\bar{X}$ )	S.D.	
ด้านก่อนลงมือก่อสร้าง	4.04	0.714	3.92	0.727	3.96	0.758	3.58	0.905	<b>0.000*</b>
ด้านระหว่างลงมือก่อสร้าง	3.74	0.807	3.64	0.761	3.90	0.770	3.48	0.855	<b>0.000*</b>
ด้านผลกระทบ	4.00	0.867	3.92	0.832	4.06	0.888	3.76	0.841	<b>0.000*</b>

จากตารางที่ 4.30 แสดงผลวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียวเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในสำนักงานถนน จำแนกตามระยะทางที่ใช้ถนน/วัน ของประชากรเทศบาลตำบลอุดมธรรม เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า “ด้านก่อนลงมือก่อสร้าง” ผลการทดสอบความแปรปรวนทางเดียวให้ ค่า P - Value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) นั่นคือ ระยะทางที่ใช้ถนน/วันที่แตกต่างกันความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในสำนักงานถนน “ด้านก่อนลงมือก่อสร้าง”แตกต่างกัน “ด้านระหว่างลงมือก่อสร้าง” ผลการทดสอบความแปรปรวนทางเดียวให้ ค่า P - Value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) นั่นคือ ระยะทางที่ใช้ถนน/วันที่แตกต่างกัน ความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในสำนักงานถนน “ด้านระหว่างลงมือก่อสร้าง” แตกต่างกัน ใน “ด้านผลกระทบ” ผลการทดสอบความแปรปรวนทางเดียวให้ ค่า P - Value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) นั่นคือ ระยะทางที่ใช้ถนน/วันที่แตกต่างกันความพึง

พอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในสวนงานถนน “ด้านผลกระทบ” แตกต่างกัน

เพื่อให้ทราบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะทางที่ใช้ถนน/วัน แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในสวนงานถนน ใน “ด้านก่อนลงมือก่อสร้าง” “ด้านระหว่างลงมือก่อสร้าง” และ “ด้านผลกระทบ” แตกต่างกันในรายคู่ใดบ้าง ดังนั้นจึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธี Scheffe ได้ผลดังแสดงในตารางที่ จากตารางที่ 4.31 ถึงตารางที่ 4.33 พบว่าความพึงพอใจ “ด้านก่อนลงมือก่อสร้าง” ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่ากลุ่มผู้ใช้ถนนระยะทาง 15 กิโลเมตรขึ้นไป มีความพึงพอใจแตกต่างกันกับทุกกลุ่ม

ใน “ด้านระหว่างลงมือก่อสร้าง” พบว่า ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ทุกกลุ่มระยะทางที่ใช้ถนน/วัน มีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน “ด้านผลกระทบ” พบว่า ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 กลุ่มผู้ใช้ถนนระยะทาง 15 กิโลเมตร ขึ้นไป มีความพึงพอใจแตกต่างกันกับทุกกลุ่ม

จากรูปที่ 4.13 แสดงกราฟแท่งคะแนนความพึงพอใจจำแนกตามระยะทางที่ใช้ถนน/วัน และแยกเป็นรายด้านพบว่า ของตำบลทับสวาย มีความพึงพอใจเฉลี่ยมากที่สุด “ด้านก่อนลงมือก่อสร้าง” คือกลุ่มผู้ใช้ถนนระยะทาง 15 กิโลเมตรขึ้นไป ใน “ด้านระหว่างลงมือก่อสร้าง” และ “ด้านผลกระทบ” ความพึงพอใจเฉลี่ยมากที่สุด คือกลุ่มผู้ใช้ระยะทาง ต่ำกว่า 5 กิโลเมตร ขณะที่เทศบาลตำบลอุดมธรรม มีความพึงพอใจเฉลี่ยมากที่สุด “ด้านก่อนลงมือก่อสร้าง” คือกลุ่มผู้ใช้ถนนระยะทางต่ำกว่า 5 กิโลเมตร ใน “ด้านระหว่างลงมือก่อสร้าง” และ “ด้านผลกระทบ” ความพึงพอใจเฉลี่ยมากที่สุด คือกลุ่มผู้ใช้ระยะทาง 10 – 15 กิโลเมตร

ตารางที่ 4.31 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในสวนงานถนน “ด้านก่อนลงมือก่อสร้าง” จำแนกตามระยะทางที่ใช้ถนน / วัน เปรียบเทียบ เป็นรายคู่ ตำบลอุดมธรรม

ระยะทางที่ใช้ถนน/วัน	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 5	5-10	10-15	15 กิโลเมตร
		กิโลเมตร	กิโลเมตร	กิโลเมตร	ขึ้นไป
		4.04	3.92	3.96	3.58
ต่ำกว่า 5 กิโลเมตร	4.04		0.024*	0.203	0.000*
5 – 10 กิโลเมตร	3.92			0.489	0.000*
10 – 15 กิโลเมตร	3.96				0.000*



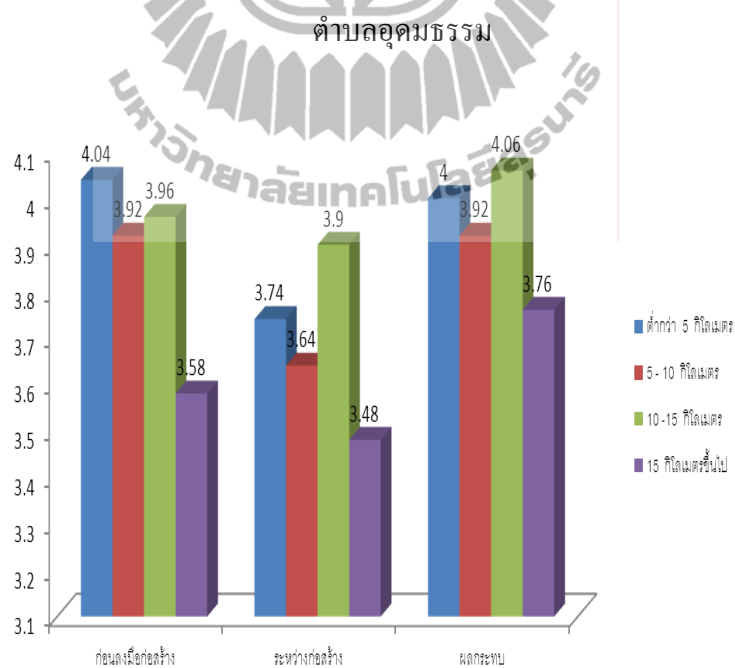
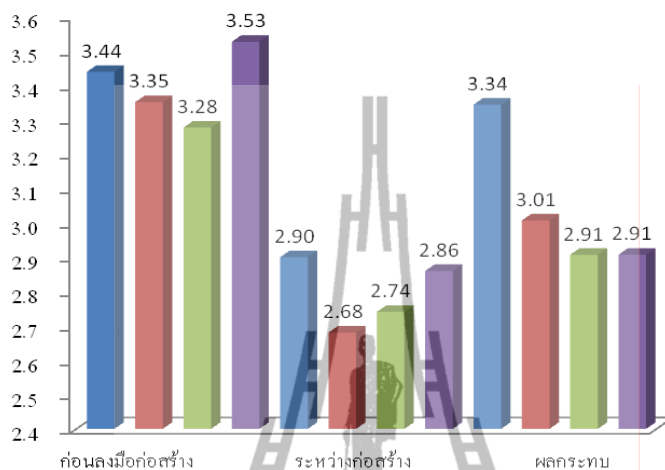
ตารางที่ 4.32 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน “ด้านระหว่าง  
 ลมมือก่อสร้าง” จำแนกตามระยะทางที่ใช้ถนน/วัน เปรียบเทียบ เป็นรายคู่ ตำบล  
 อุดมธรรม

ระยะทางที่ใช้ถนน/วัน	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 5 กิโลเมตร	5-10 กิโลเมตร	10-15 กิโลเมตร	15 กิโลเมตร ขึ้นไป
			3.74	3.64	3.90
ต่ำกว่า 5 กิโลเมตร	3.74		0.012*	0.002*	0.000*
5 – 10 กิโลเมตร	3.64			0.000*	0.000*
10 – 15 กิโลเมตร	3.90				0.000*

ตารางที่ 4.33 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน “ด้าน  
 ผลกระทบ” จำแนกตามระยะทางที่ใช้ถนน/วัน เปรียบเทียบ เป็นรายคู่ ตำบล  
 อุดมธรรม

ระยะทางที่ใช้ถนน/วัน	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 5 กิโลเมตร	5-10 กิโลเมตร	10-15 กิโลเมตร	15 กิโลเมตร ขึ้นไป
			4.00	3.92	4.06
ต่ำกว่า 5 กิโลเมตร	4.00		0.146	0.407	0.000*
5 – 10 กิโลเมตร	3.92			0.023*	0.005*
10 – 15 กิโลเมตร	4.06				0.000*

### ค่าบัพสวาย



รูปที่ 4.13 กราฟแท่งแสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจเฉลี่ย “ด้านการลงมือก่อสร้าง” “ด้านระหว่างการก่อสร้าง” และ “ด้านผลกระทบ” จำแนกตามระยะทางที่ใช้ถนน/วัน

4.3.7 เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน “ด้านก่อนลงมือก่อสร้าง” “ด้านระหว่างลงมือก่อสร้าง” และ “ด้านผลกระทบ” จำแนกตามพาหนะที่ใช้เป็นประจำ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีพาหนะที่ใช้เป็นประจำ แตกต่างกันความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน “ด้านก่อนลงมือก่อสร้าง” “ด้านระหว่างลงมือก่อสร้าง” และ “ด้านผลกระทบ” ไม่แตกต่างกันสามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

$H_0$  : พาหนะที่ใช้เป็นประจำ ที่แตกต่างกันความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน “ด้านก่อนลงมือก่อสร้าง” “ด้านระหว่างลงมือก่อสร้าง” และ “ด้านผลกระทบ” ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : พาหนะที่ใช้เป็นประจำ ที่แตกต่างกันความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน “ด้านก่อนลงมือก่อสร้าง” “ด้านระหว่างลงมือก่อสร้าง” และ “ด้านผลกระทบ” แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบ F - test (Analysis of Variance : ANOVA) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ต่อเมื่อ 2-tailed Prob (p) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางที่ 4.34 สำหรับตำบลทับสวาย และตารางที่ 4.35 สำหรับเทศบาลตำบลอุ้มฉัตร

ตารางที่ 4.34 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลทดสอบความแปรปรวนทางเดียว ของความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน จำแนกตามพาหนะที่ใช้เป็นประจำ ตำบลทับสวาย

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	จักรยาน		มอเตอร์ไซด์		รถยนต์		ค่า P - Value
	Mean ( $\bar{X}$ )	S.D	Mean ( $\bar{X}$ )	S.D	Mean ( $\bar{X}$ )	S.D	
ด้านก่อนลงมือก่อสร้าง	3.42	1.336	3.35	0.778	3.49	0.739	0.725
ด้านระหว่างลงมือก่อสร้าง	2.77	0.721	2.74	0.727	2.85	0.768	0.671
ด้านผลกระทบ	2.90	0.726	3.03	0.841	3.13	0.817	0.308

จากตารางที่ 4.34 แสดงผลวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน จำแนกตามพาหนะของประชากรตำบลทับสวาย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าใน “ด้านก่อนลงมือก่อสร้าง” ผลความแปรปรวนทางเดียว ให้ค่า P - Value เท่ากับ 0.725 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้นจะยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) นั่นคือ พาหนะที่แตกต่างกันความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน “ด้านก่อนลงมือก่อสร้าง” ไม่แตกต่างกัน “ด้านระหว่างลงมือก่อสร้าง” ผลความแปรปรวนทางเดียว ให้ค่า P - Value เท่ากับ 0.671 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้นจะยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) นั่นคือ พาหนะที่แตกต่างกันความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน “ด้านระหว่างลงมือก่อสร้าง” ไม่แตกต่างกัน ใน “ด้านผลกระทบ” ผลการทดสอบความแปรปรวนทางเดียวให้ ค่า P - Value เท่ากับ 0.308 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้นจะยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) นั่นคือ พาหนะที่แตกต่างกันความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน “ด้านผลกระทบ” ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.35 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและผลทดสอบความแปรปรวนทางเดียว ของความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน จำแนกตามพาหนะที่ใช้เป็นประจำ ตำบลอุทุมพร

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	จักรยาน		มอเตอร์ไซด์		รถยนต์		ค่า P - Value
	Mean ( $\bar{X}$ )	S.D.	Mean ( $\bar{X}$ )	S.D.	Mean ( $\bar{X}$ )	S.D.	
ด้านก่อนลงมือก่อสร้าง	3.92	0.647	3.95	0.743	3.68	0.880	<b>0.000*</b>
ด้านระหว่างลงมือก่อสร้าง	3.42	0.947	3.71	0.767	3.58	0.854	<b>0.000*</b>
ด้านผลกระทบ	3.83	0.883	3.94	0.865	3.87	0.842	0.188

จากตารางที่ 4.35 แสดงผลวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน จำแนกตามพาหนะของประชากรเทศบาลตำบลอุทุมพร เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า “ด้านก่อนลงมือก่อสร้าง” ผลการทดสอบความแปรปรวน

ทางเดียว ให้ค่า P - Value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) นั่นคือพาหนะที่ใช้เป็นประจำที่แตกต่างกันความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน “ด้านก่อนลงมือก่อสร้าง” แตกต่างกับ “ด้านระหว่างลงมือก่อสร้าง” ผลการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว ให้ค่า P - Value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) นั่นคือ พาหนะที่ใช้เป็นประจำที่แตกต่างกันความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน “ด้านระหว่างลงมือก่อสร้าง” แตกต่างกันใน “ด้านผลกระทบ” ซึ่ง “ด้านผลกระทบ” ผลการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว ให้ค่า P - Value เท่ากับ 0.188 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้นจะยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) นั่นคือ พาหนะที่ใช้เป็นประจำที่แตกต่างกันความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนนด้านผลกระทบไม่แตกต่างกัน

เพื่อให้ทราบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีพาหนะแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน ใน “ด้านก่อนลงมือก่อสร้าง” “ด้านระหว่างลงมือก่อสร้าง” แตกต่างกันในรายคู่ใดบ้าง ดังนั้นจึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธี Scheffe ได้ผลดังแสดงในตารางที่ จากตารางที่ 3.46 และ ตารางที่ 3.47 พบว่าความพึงพอใจ “ด้านก่อนลงมือก่อสร้าง” ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า สามารถแยกกลุ่มที่มีความเห็นแตกต่างกัน ออกเป็นสองกลุ่ม คือกลุ่มผู้ใช้รถยนต์ เป็นพาหนะจะมีความพึงพอใจแตกต่าง จากกลุ่มที่ใช้จักรยาน และกลุ่มที่ใช้รถมอเตอร์ไซด์เป็นพาหนะ ใน “ด้านระหว่างลงมือก่อสร้าง” พบว่าที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 กลุ่มผู้ใช้รถจักรยานและกลุ่มผู้ใช้มอเตอร์ไซด์เป็นพาหนะ มีความพึงพอใจแตกต่าง จากกลุ่มผู้ใช้รถยนต์เป็นพาหนะ

จากรูป 4.14 แสดงกราฟแท่งคะแนนความพึงพอใจจำแนกตามพาหนะ และแยกเป็นรายด้าน พบว่าตำบลทับสวาย ผู้ใช้รถยนต์เป็นพาหนะมีความพึงพอใจเฉลี่ยมากที่สุดในทุกด้าน ขณะที่เทศบาลตำบลอุ้มฉัตร “ด้านก่อนลงมือก่อสร้าง” กลุ่มผู้ใช้รถยนต์เป็นพาหนะมีความพึงพอใจเฉลี่ยมากที่สุด ใน “ด้านระหว่างลงมือก่อสร้าง” และ “ด้านผลกระทบ” กลุ่มผู้ใช้รถจักรยาน และกลุ่มผู้ใช้มอเตอร์ไซด์ เป็นพาหนะ มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยมากที่สุด

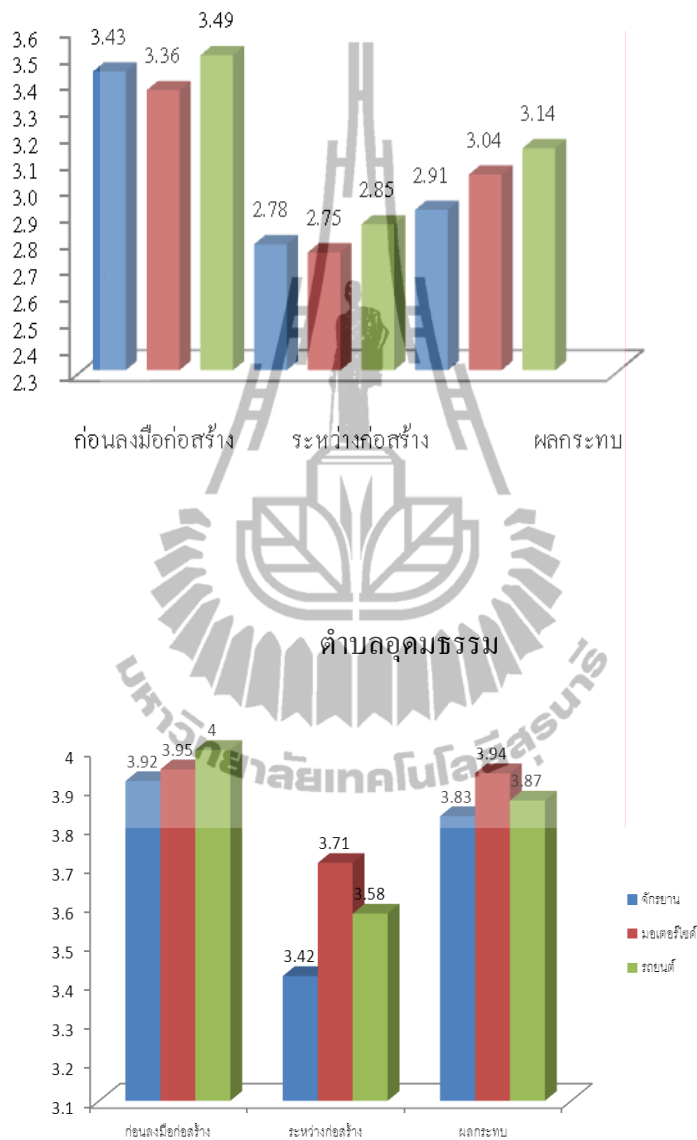
ตารางที่ 4.36 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน “ ด้านก่อนลงมือก่อสร้าง” จำแนกตามพาหนะที่ใช้เป็นประจำ เปรียบเทียบเป็นรายคู่ ตำบลอุคมธรรม

ระยะทางที่ใช้ถนน/วัน	$\bar{X}$	จักรยาน	มอเตอร์ไซด์	รถยนต์
		3.92	3.95	3.68
จักรยาน	3.92		0.758	0.048*
มอเตอร์ไซด์	3.95			0.000*

ตารางที่ 4.37 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน “ ด้านระหว่างลงมือก่อสร้าง” จำแนกตามพาหนะที่ใช้เป็นประจำ เปรียบเทียบเป็น รายคู่ ตำบลอุคมธรรม

ระยะทางที่ใช้ถนน/วัน	$\bar{X}$	จักรยาน	มอเตอร์ไซด์	รถยนต์
		3.42	3.71	3.58
จักรยาน	3.42		0.001*	0.073
มอเตอร์ไซด์	3.71			0.000*

### ตำบลทับสวาย



รูปที่ 4.14 กราฟแท่งแสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจเฉลี่ย “ด้านการลงมือก่อสร้าง” “ด้านระหว่างการก่อสร้าง” และ “ด้านผลกระทบ” จำแนกตามพาหนะที่ใช้เป็นประจำ

## บทที่ 5

### สรุปและข้อเสนอแนะ

สรุปผลงานวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน กรณีเปรียบเทียบระหว่าง องค์การบริหารส่วนตำบลทับสวาย อำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา และเทศบาลตำบลอุดมธรรม อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ สามารถนำเสนอข้อเสนอแนะ โดยแบ่งหัวข้อดังนี้

#### 5.1 สรุปผลงานวิจัย

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน กรณีเปรียบเทียบระหว่าง องค์การบริหารส่วนตำบลทับสวาย อำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา และเทศบาลตำบลอุดมธรรม อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ จากผลการศึกษาของอาทิตย์ ตั้งจักรชัย (2554) โดยสำรวจความพึงพอใจของชุมชนในการได้รับบริการ ด้านโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน ของประชากร ตำบลทับสวาย อำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา โดยจำแนก ตามเพศ อายุ ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน ระดับการศึกษา อาชีพ ระยะเวลาที่ใช้ถนน/วัน และพาหนะที่ใช้งาน และศึกษาเหตุปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการได้รับบริการโครงสร้างพื้นฐานด้านงานถนน ผ่านการเปรียบเทียบผลสำรวจ ระหว่าง สองพื้นที่ศึกษา ได้ข้อสรุปดังนี้

องค์การบริหารส่วนตำบลทับสวาย มีคะแนนความพึงพอใจภาพรวม ระดับปานกลาง ขณะที่ เทศบาลตำบลอุดมธรรม มีคะแนนความพึงพอใจภาพรวม ระดับมาก การที่เทศบาลตำบลอุดมธรรม มีคะแนนความพึงพอใจสูงกว่า สาเหตุหลักเป็นเพราะ คุณภาพของถนนในพื้นที่เทศบาลตำบลอุดมธรรมดีกว่า ซึ่งถนนในเทศบาลตำบลอุดมธรรมจะเป็นถนนแบบมีไหล่ทาง ขณะที่ถนนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลทับสวายจะไม่มีไหล่ทาง เป็นเหตุให้หากมีรถสัญจรสวนกัน จะเกิดความรู้สึกไม่สะดวกในการขับขี่รถยนต์ นอกจากนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลทับสวายมีจุดสี่แยกซึ่งเกิดอุบัติเหตุเป็นประจำ การสร้างถนนเพิ่มกลับไม่ได้ลด อัตราการเกิดอุบัติเหตุลง ทำให้การสร้างถนนเพิ่ม ดูเหมือนจะไม่ตรงตามความต้องการของประชากรในพื้นที่อย่างตรงจุดเท่าใดนัก

ในด้านความพึงพอใจ แยกพิจารณาตามกลุ่มต่างๆจะพบว่า ระดับความพึงพอใจ ของประชากรในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลทับสวายจะค่อนข้างเกาะกลุ่ม กล่าวคือมีความพึงพอใจในด้านต่างๆคล้ายๆกัน ขณะที่ความพึงพอใจ ของประชากรในพื้นที่เทศบาลตำบลอุดมธรรม จะมีระดับความพึงพอใจ แยกตามกลุ่มอย่างเห็นได้ชัด ทั้งนี้เนื่องจากลักษณะประชากร ของเทศบาล



ตำบลอุคมธรรม มีลักษณะเป็นชุมชนเมือง ขณะที่ ประชากรขององค์การบริหารส่วนตำบลทับสวาย มีลักษณะเป็นชุมชน ชนบทมากกว่า

## 5.2 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงให้บริการ

โครงการนี้เป็นจุดเริ่มต้น เป็นการศึกษา สองพื้นที่ เพื่อให้สมบูรณ์และชัดเจน อาจต้องมีจำนวนพื้นที่ ที่ต้องศึกษามากกว่านี้

การให้บริการสาธารณะในด้านต่างๆ ผู้รับบริการต้องได้รับความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งการประชาคมหมู่บ้าน เป็นระดับแรก การสำรวจความพึงพอใจ ของประชาชน หลังจากที่ประชาชนได้รับการประชาคมหมู่บ้านไปแล้ว ซึ่งในที่นี้เราจะมองไปที่ การให้บริการ โครงสร้างพื้นฐานด้านงานถนน หลังจากโครงการก่อสร้างแล้วเสร็จ ประชาชนมีความคิดเห็น อย่างไร แล้วนำข้อคิดเห็น มาปรับปรุง ในการให้บริการในการก่อสร้างครั้งถัดไป เพื่อให้ความพึงพอใจสูงขึ้น ซึ่งในการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนในแต่ละครั้ง จะเสียค่าใช้จ่าย และงบประมาณค่อนข้างสูง ซึ่งบางครั้ง ไม่สามารถทำได้ทันที เพราะมีการก่อสร้างถนนไปแล้วซึ่งจะไม่ทันต่อเหตุการณ์ เมื่อมีโครงการก่อสร้างถนน ซึ่งอยู่ใน พื้นที่ที่มีการศึกษาความพึงพอใจไว้แล้ว เราสามารถนำผลการศึกษามาใช้ได้และนำมาปรับปรุงให้ดีขึ้นและ การให้ความร่วมมือใน การมีส่วนร่วมในการประชุมประชาคม ของชุมชน เพื่อ เสนอ ความคิดเห็น ความต้องการ จากหน่วยงาน เพื่อให้ตรงตามความต้องการ ของประชาชนในชุมชน ในการพัฒนาและแก้ไข ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

## เอกสารอ้างอิง

- องค์การบริหารส่วนตำบลทับสวาย. (2554). **ข้อมูลพื้นฐานองค์การบริหารส่วนตำบลทับสวาย.**  
อำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา.
- เทศบาลตำบลอุดมธรรม.(2554). **ข้อมูลพื้นฐานเทศบาลอุดมธรรม.อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์**  
กรมการปกครอง. (2536). **คู่มือบริการประชาชน.** กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ส่วน ท้องถิ่น.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2525). **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (พิมพ์ครั้งที่ 3).** กรุงเทพฯ: อักษร  
เจริญทัศน์.
- กัลยา วานิชย์บัญชา.(2551). **การวิเคราะห์สถิติ : สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย.**กรุงเทพฯ:  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พะยอม วงศ์สารศรี.(2537). **การบริหารทรัพยากรมนุษย์.คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏสวน**  
คูสิต (พิมพ์ครั้งที่5) กรุงเทพฯ:
- วาทีณี ไส้จ้อ. (2549) . **ความพึงพอใจของผู้ดูแลเด็กที่มารับบริการต่อการให้บริการพยาบาลของห้อง**  
**ตรวจโรคเด็ก. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 4 ราชบุรี.**
- ภนิดา ชัยปัญญา. (2541) . **ความพึงพอใจของเกษตรกรต่อกิจกรรมไร่นาสวนผสมภายใต้โครงการ**  
**ปรับโครงสร้างและระบบการผลิตการเกษตรของจังหวัดเชียงราย, วิทยานิพนธ์**  
**วิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัย สาขาวิชาส่งเสริมการเกษตร คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัย**  
**เชียงใหม่.**
- อรุณทิพย์ วรชีวัน.(2545). **ทัศนคติของลูกค้ำที่มีต่อการให้บริการสินเชื่อของฝ่ายสินเชื่อสาขา กลาง**  
**ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ หลักสูตรสหวิทยาการ สาขาวิชา**  
**บริหารธุรกิจ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์**
- ประยูร กาญจนกุล. (2491). **กฎหมายปกครอง.** กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เทพศักดิ์ บุญรัตพันธ์. (2536). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิภาพของการนำนโยบายการ**  
**ให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์**  
**หลักสูตรปริญญาพัฒนบริหารศาสตร์ดุสิตบัณฑิต (การบริหารการพัฒนา). สถาบัน**  
**บัณฑิต พัฒนบริหารศาสตร์.**
- วิชัย ธีบุญพาณิชย์ . (2554). **การพัฒนาคุณภาพบริการ. รองอธิบดีอัยการเขต 4**
- Vroom, W.H. (1964). **Work and motivation.** New York: John Wiley.

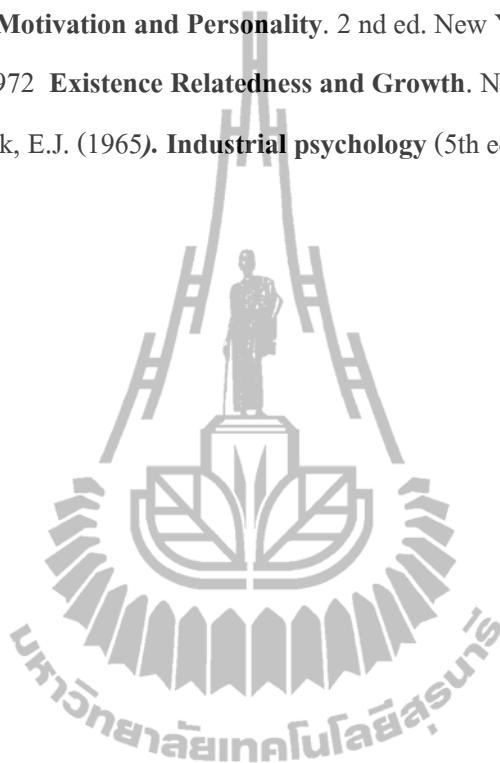
Wolman, Thomas E. (1973). **Education and Organizational Leadership in Elementary Schools**. Englewood Cliff.NJ: Prentice- Hall.

Yameme, Taro.(1967) .**Statistic : An in trodution analysis (3nd.)**. New York : Harper & Row.

Maslow, A. H. 1970. **Motivation and Personality**. 2 nd ed. New York : Harper and Row.

Alderfer, Clayton P.1972 **Existence Relatedness and Growth**. New York : Free Press.

Tiffin, J. & McCormick, E.J. (1965). **Industrial psychology** (5th ed.). New York: Prentice Hall.





### แบบสอบถาม

เรื่อง **สำรวจความพึงพอใจของชุมชนในการได้รับบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน งานถนน**  
**ของ องค์การบริหารส่วนตำบลทับสวาย อำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา**

#### คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของชุมชนในการได้รับบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน งานถนน ของ องค์การบริหารส่วนตำบลทับสวาย อำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา เพื่อให้ทราบระดับความพึงพอใจในการได้รับบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน งานถนน เปรียบเทียบระหว่าง องค์การบริหารส่วนตำบลทับสวาย อำเภอห้วยแถลง จังหวัด นครราชสีมา และ เทศบาลตำบลอุดมธรรม อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนา การได้รับบริการด้าน โครงสร้างพื้นฐาน งานถนนในเขตตำบลทับสวาย อำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา และ เทศบาลตำบลอุดมธรรม อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ให้เกิด ประโยชน์สูงสุด ต่อชุมชน

แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการด้าน

โครงสร้างพื้นฐาน งานถนน

นางสาวพิศมัย โสมานุตร

วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต การบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค

สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

## แบบสอบถาม

เรื่อง สำรวจความพึงพอใจของชุมชนในการได้รับบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน งานถนน  
ของ องค์การบริหารส่วนตำบลทับสวาย อำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

( โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หน้าคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริง)

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

20 – 30 ปี

31 – 40 ปี

41 – 50 ปี

51 – 60 ปี

61 ปีขึ้นไป

3. ท่านอาศัยอยู่ชุมชนนี้นานเท่าไร

น้อยกว่า 10 ปี

มากกว่า 10 ปี

4. ระดับการศึกษา

ประถมศึกษา

มัธยมศึกษาตอนต้น

มัธยมศึกษาตอนต้นตอนปลายหรือเทียบเท่า

อนุปริญญาหรือเทียบเท่า

ปริญญาตรี

อื่นๆ (โปรดระบุ).....

5. อาชีพ

ค้าขาย

เกษตรกร

รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

รับจ้าง

อื่นๆ (โปรดระบุ).....

6. ระยะทางที่ท่านใช้สัญจรถนน ต่อวัน

ต่ำกว่า 5 กิโลเมตร

5 – 10 กิโลเมตร

10 – 15 กิโลเมตร

15 กิโลเมตรขึ้นไป

7. พาหนะที่ท่านใช้เป็นประจำ

รถยนต์

รถมอเตอร์ไซด์

รถจักรยาน

อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชากร  
(โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หน้าคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริง)

ระดับความพอใจ 5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. การได้รับข่าวสารการจัดประชาคม					
2. มีความโปร่งใสในการประชุมประชาคม					
3. เวลาและสถานที่ในการจัดประชุมประชาคม					
4. นำความเห็นของที่ประชุมประชาคม ไปใช้					
5. การก่อสร้างเสร็จตรงตามเวลา					
6. ถนนที่ก่อสร้างมีความคงทน แข็งแรง					
7. สาธารณูปโภคอื่นๆ เช่น ไฟฟ้าส่องสว่างตามถนน ป้ายเตือนสัญญาณไฟต่างๆ					
8. อุปสรรคอื่นๆ ในการใช้ถนน ไม่มีไหล่ทาง					
9. มีการซ่อม บำรุงรักษาเส้นทางอย่างสม่ำเสมอ					
10. การรับแจ้งซ่อมแซมถนน คุณภาพ และความรวดเร็วในการซ่อม					
11. ตำแหน่งที่เกิดการชำรุดเสียหายซ้ำซาก					
12. นำความเจริญมาสู่ชุมชน					
13. มีการติดต่อกัน/ระหว่างชุมชนมากขึ้น					
14. ยกระดับคุณภาพชีวิต ของประชากรในชุมชน เช่นมีการเดินทางสะดวกขึ้นทำให้เด็กสามารถไปเรียนในอำเภอได้หรือผู้ป่วยเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลใหญ่ๆ ได้เร็วขึ้น					
15. ลดอุบัติเหตุจากการใช้รถใช้ถนน					

## ประวัติผู้เขียน

นางสาวพิศมัย โสมาบุตร เกิดเมื่อวันที่ 11 เดือน มกราคม พ.ศ. 2514 ที่อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา สำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จากโรงเรียนมารีย์วิทยา จังหวัดนครราชสีมา เข้ารับการศึกษาในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) สาขาวิชาการก่อสร้าง วิทยาลัยเทคนิคนครราชสีมา เข้ารับการศึกษาต่อในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นสูง (ปวส.) สาขาวิชาช่างก่อสร้าง วิทยาลัยเทคนิคนครราชสีมา สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ภาควิชาวิศวกรรมโยธา คณะวิศวกรรมศาสตร์ จากสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ นครราชสีมา บรรจุเข้ารับราชการในตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหารงานช่าง 2 องค์การบริหารส่วนตำบลจักราช อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา ปัจจุบันดำรงตำแหน่ง หัวหน้าส่วนโยธา (นักบริหารงานช่าง ระดับ 7) องค์การบริหารส่วนตำบลทับสวาย อำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา และในปี พ.ศ. 2553 ได้ศึกษาต่อในระดับปริญญาโท หลักสูตรการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา สำนักวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

