

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานในส่วน
งานถนนของเทศบาลตำบลอุดมธรรม อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์

นายอาทิตย์ ตั้งฉัตรชัย

โครงการนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต

การบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค

สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ปีการศึกษา 2554

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานในส่วน
งานถนนของเทศบาลตำบลอุดมธรรม อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี อนุมัติให้นำ โครงการฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ



คณะกรรมการสอบโครงการ

(ศ. ดร.สุขสันต์ หอพิบูลสุข)

ประธานกรรมการ

(ผศ. ดร.อวิรุทธิ์ ชินกุลกิจนิวัฒน์)

กรรมการ (อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการ)

(ผศ. ดร.วชรภูมิ เบญจโอฬาร)

กรรมการ

(รศ. น.อ. ดร.วรพจน์ ขำพิศ)

คณบดีสำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์

อาทิตย์ ตั้งฉัตรชัย : ชื่อโครงการ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้าน
โครงสร้างพื้นฐาน ในส่วนงานถนน ของเทศบาลตำบลอุทุมมธรรม อ.กระสัง จ.บุรีรัมย์
(PEOPLE'S SATISFACTION IN INFRASTRUCTURE SERVICE : ROAD
CONSTRUCTION AT MUNICIPALITY OF UDOMTHAM KRASANG BURIRAM)
อาจารย์ที่ปรึกษา : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อวิรุทธิ์ ชินกุลกิจนิวัฒน์

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ในส่วนงานถนน คือ
การมีทัศนคติต่อการได้รับบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของประชาชน ซึ่งสามารถวัดคุณภาพการ
บริการในหลายๆด้าน เช่น ความสะดวกรวดเร็ว ประสิทธิภาพ ประโยชน์แก่ประชาชนในการ
ให้บริการ งานวิจัยนี้ศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน
ในส่วนงานถนน ของเทศบาลตำบลอุทุมมธรรม อ.กระสัง จ.บุรีรัมย์ และใช้เป็นแนวทางในการ
ปรับปรุงคุณภาพการบริการและพัฒนาการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาล

การศึกษานี้ใช้คุณภาพการบริการ เป็นกรอบสำหรับออกแบบแบบสอบถาม หลังจากนั้นจะ
แยกคำถามออกเป็นช่วงของเวลาในการดำเนินงาน ได้แก่ ก่อนการก่อสร้าง ระหว่างการก่อสร้าง
และผลกระทบหลังการก่อสร้าง เพื่อให้ง่ายต่อการวิเคราะห์ โดยกลุ่มประชากรเป้าหมายที่
ทำการศึกษา คือ ประชากรในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลอุทุมมธรรม โดยใช้สูตรการคำนวณกลุ่มตัวอย่าง
ที่ทราบจำนวนประชากรของ Taro Yamane และได้ใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 400 คน

ผลการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูล ประชาชนมีความพึงพอใจการให้บริการด้านโครงสร้าง
พื้นฐาน ในส่วนของงานถนน อยู่ในระดับมาก ซึ่งด้านระหว่างลงมือก่อสร้างระดับความพึงพอใจมี
คะแนนต่ำที่สุด และด้านผลกระทบหลังการก่อสร้างระดับความพึงพอใจมีคะแนนสูงที่สุด และ
พบว่าเรื่อง การรับแจ้งซ่อม ความรวดเร็วในการซ่อมแซม และเรื่องการเกิดความเสียหายซ้ำซาก ควร
ปรับปรุง เพื่อเป็นการพัฒนางานและพัฒนาการบริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ARTHIT TANGCHATCHAI : PEOPLE'S SATISFACTION IN
INFRASTRUCTURE SERVICE : ROAD CONSTRUCTION IN
MUNICIPALITY OF UDOMTHAM KRASANG BURIRAM. ADVISOR :
ASST. PROF. AVIRUT CHINKULKIJNIWAT, Ph.D.

People's satisfaction in infrastructure service is attitude of people being served with infrastructure. Level of satisfaction can be used to measure service quality in many regards such as . This study is focused on people's satisfactory in road construction at Municipality of Udomtham Krasang, Buriram, Thailand. Results from this study will be used for improving service quality of municipal officials working at the municipality.

Questioner used in the study was design based on quality of service. Subsequently, it was divided into three phases according to the construction phases, i.e. before, during, and after road construction. Sample size of 400 was calculated based on Taro Yamane. This sample size was defined at the degree of the precision level at $\pm 5\%$ where confidence level is 95 %.

The study results show that level of overall satisfactory in road construction is high. When considering construction phase, the during construction get the lowest score of satisfactory. While the after construction receives the highest score of satisfactory. Results show that response on remediation works and surface road damage are two priorities must be improved to enhance people's satisfactory level.

School of Civil Engineering
Academic year 2011

Student's Signature _____
Advisor's Signature _____

กิตติกรรมประกาศ

โครงการฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ด้วยดี เนื่องจากได้รับความช่วยเหลืออย่างดียิ่ง ทั้งด้านวิชาการและด้านการดำเนินงานวิจัย จากบุคคลและกลุ่มบุคคลต่างๆ ได้แก่ ความอนุเคราะห์จาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อวิรุทธิ์ ชินกุลกิจนิวัฒน์ อาจารย์ที่ปรึกษาและควบคุมการจัดทำโครงการ ได้กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำและข้อเสนอแนะต่างๆตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องของโครงการจนโครงการสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เพื่อให้โครงการฉบับนี้มีความสมบูรณ์และถูกต้อง ผู้ศึกษาผู้ศึกษา ซึ่ง จึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณ ศาสตราจารย์ ดร.สุขสันต์ หอพิบูลสุข หัวหน้าสาขาวิศวกรรมโยธา ที่ได้ให้ความรู้ แนวคิด คำแนะนำ ตรวจสอบ และปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่อง ตลอดจนข้อเสนอแนะต่างๆ อันเป็นประโยชน์ในการจัดทำโครงการในครั้งนี้

ขอขอบคุณ คณาจารย์ประจำสาขาวิศวกรรมโยธา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ในหลักสูตรวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต การบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา และกรุณาให้คำปรึกษามาโดยตลอด

ขอขอบคุณ ประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลอุดมธรรม อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ที่ได้กรุณาให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลตอบแบบสอบถามโครงการวิจัยครั้งนี้เป็นอย่างดี

และขอขอบคุณ พี่ๆ และเพื่อนๆ นักศึกษาหลักสูตรวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต การบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค สาขาวิศวกรรมโยธา สำนักวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีทุกท่านที่ให้กำลังใจและคำปรึกษาต่างๆอย่างดีเสมอมา

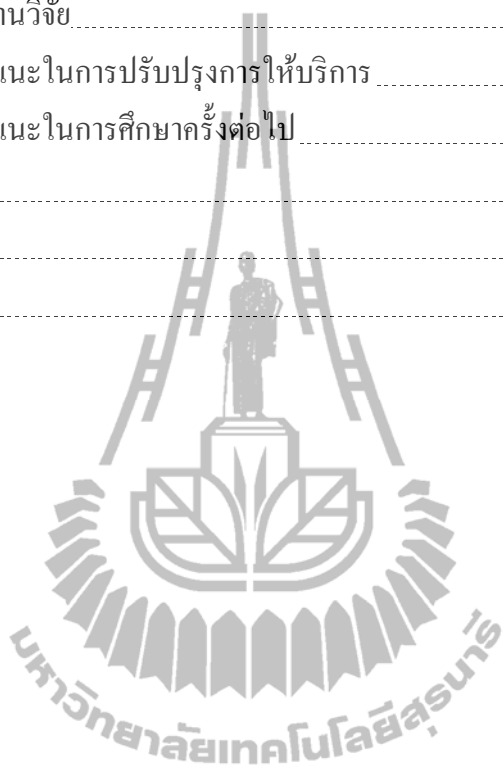
ประโยชน์และคุณค่าของการจัดทำโครงการฉบับนี้ ผู้จัดทำขอมอบเป็นเครื่องสักการะคุณแก่ บิดา มารดา ครูบาอาจารย์ เพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมชั้นเรียน และผู้มีพระคุณทุกท่าน ที่ได้ถ่ายทอดความรู้ ที่ให้การศึกษอบรมสั่งสอน ให้สติปัญญา คุณธรรมเป็นเครื่องชี้นำความสำเร็จในชีวิต จนสามารถทำโครงการฉบับนี้ได้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

อาทิตย์ ตั้งฉัตรชัย

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ข
กิตติกรรมประกาศ.....	ค
สารบัญ.....	ง
สารบัญตาราง.....	ฉ
สารบัญรูปภาพ.....	ช
บทที่	
1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	2
1.3 ขอบเขตของการศึกษา.....	2
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	2
2 ปรัชญ่วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	3
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	3
2.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	3
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ.....	6
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ.....	7
2.5 แนวคิดเบื้องต้นเกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐาน.....	10
2.6 กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	11
3 วิธีดำเนินการศึกษา และวิเคราะห์ข้อมูล.....	13
3.1 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา.....	13
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	13
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	14
3.4 เกณฑ์การให้คะแนน.....	15
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	15
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	17
4.1 ภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม.....	17

4.2	ภาพรวมความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	23
4.3	ความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐาน ในส่วนของงานถนน แยกตาม กลุ่มประชากร.....	24
5	สรุปและข้อเสนอแนะ.....	46
5.1	สรุปผลงานวิจัย.....	46
5.2	ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ	48
5.3	ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป.....	50
	เอกสารอ้างอิง.....	51
	ภาคผนวก.....	53
	ประวัติผู้เขียน.....	58



สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 จำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	18
4.2 ภาพรวมของประชากร.....	23
4.3 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานใน ส่วนงานถนน แยกตามเพศ.....	25
4.4 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานใน ส่วนงานถนน แยกตามอายุ.....	27
4.5 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน ด้านก่อนลงมือก่อสร้าง แยกตามอายุเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	28
4.6 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน ด้านระหว่างลงมือก่อสร้าง แยกตามอายุเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	28
4.7 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน ด้านผลกระทบ แยกตามอายุเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	29
4.8 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานใน ส่วนงานถนน แยกตามระยะเวลาการอาศัยอยู่ในชุมชน.....	30
4.9 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานใน ส่วนงานถนน แยกตามระดับการศึกษา.....	32
4.10 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน ด้านก่อนลงมือก่อสร้าง แยกตามระดับการศึกษาเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	33
4.11 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน ด้านระหว่างลงมือก่อสร้าง แยกตามระดับการศึกษาเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	34
4.12 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน ด้านผลกระทบ แยกตามระดับการศึกษาเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	34
4.13 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานใน ส่วนงานถนน แยกตามอาชีพ.....	36
4.14 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน ด้านก่อนลงมือก่อสร้าง แยกตามอาชีพเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	37
4.15 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน ด้านระหว่างลงมือ ก่อสร้าง แยกตามอาชีพเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	38

4.16 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน	
ด้านผลกระทบ แยกตามอาชีพเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	38
4.17 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐาน	
ในส่วนงานถนน จำแนกตามระยะทางที่ใช้ถนน/วัน	40
4.18 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน	
ด้านก่อนลงมือก่อสร้าง จำแนกตามระยะทางที่ใช้ถนน/วันเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	41
4.19 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน	
ด้านระหว่างลงมือก่อสร้าง จำแนกตามระยะทางที่ใช้ถนน/วันเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	41
4.20 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน	
ด้านผลกระทบ จำแนกตามระยะทางที่ใช้ถนน/วันเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	42
4.21 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐาน	
ในส่วนงานถนน จำแนกตามพาหนะที่ใช้เป็นประจำ.....	43
4.22 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน	
ด้านก่อนลงมือก่อสร้าง จำแนกตามพาหนะที่ใช้เป็นประจำ เปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	44
4.23 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน	
ด้านระหว่างลงมือก่อสร้าง จำแนกตามพาหนะที่ใช้เป็นประจำ เปรียบเทียบเป็นรายคู่	45

สารบัญรูปภาพ

รูปที่	หน้า
2.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	12
4.1 คำร้อยละ แยกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	19
4.2 คำร้อยละ แยกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	20
4.3 คำร้อยละ แยกตามระยะเวลาการอาศัยอยู่ในชุมชนของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	20
4.4 คำร้อยละ แยกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	21
4.5 คำร้อยละ แยกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	21
4.6 คำร้อยละ แยกตามระยะทางที่ใช้ถนน/วันของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	22
4.7 คำร้อยละ แยกตามพาหนะที่ใช้เป็นประจำของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	22
4.8 การเปรียบเทียบความพึงพอใจเฉลี่ยก่อนการลงมือก่อสร้าง ระหว่างการก่อสร้าง และผลกระทบ แยกตามเพศ.....	26
4.9 การเปรียบเทียบความพึงพอใจเฉลี่ยก่อนการลงมือก่อสร้าง ระหว่างการก่อสร้าง และผลกระทบ แยกตามอายุ.....	29
4.10 การเปรียบเทียบความพึงพอใจเฉลี่ยก่อนการลงมือก่อสร้าง ระหว่างการก่อสร้าง และผลกระทบ แยกตามระยะเวลาการอาศัยอยู่ในชุมชน.....	31
4.11 การเปรียบเทียบความพึงพอใจเฉลี่ยก่อนการลงมือก่อสร้าง ระหว่างการก่อสร้าง และผลกระทบ แยกตามระดับการศึกษา.....	35
4.12 การเปรียบเทียบความพึงพอใจเฉลี่ยก่อนการลงมือก่อสร้าง ระหว่างการก่อสร้าง และผลกระทบจำแนกตามอาชีพ.....	39
4.13 การเปรียบเทียบความพึงพอใจเฉลี่ยก่อนการลงมือก่อสร้าง ระหว่างการก่อสร้าง และผลกระทบจำแนกตามระยะทางที่ใช้ถนน/วัน.....	42
4.14 การเปรียบเทียบความพึงพอใจเฉลี่ยก่อนการลงมือก่อสร้าง ระหว่างการก่อสร้าง และผลกระทบจำแนกตามพาหนะที่ใช้เป็นประจำ.....	45

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2540 ได้ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทและอำนาจหน้าที่อิสระในการจัดการบริหารท้องถิ่นของตนเอง ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทและอำนาจหน้าที่ต่างๆ เพิ่มมากขึ้น ในโครงสร้างการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ส่วนกลางได้มีการมอบพื้นที่หลายตำบลหลายหมู่บ้าน ให้เข้ามาอยู่ในความรับผิดชอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงทำให้ปริมาณประชากรมีเพิ่มมากขึ้น ซึ่งการเพิ่มของพื้นที่และการมีประชากรเพิ่มขึ้น ย่อมมีผลกระทบต่อการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะในเรื่องที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชน ทั้งในด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบสังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมการลงทุนและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และด้านศิลปวัฒนธรรม จารีต ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น แน่แน่นอนว่าจำนวนประชากรย่อมที่จะมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ซึ่งจะมีผลกระทบทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพของการให้บริการ สิ่งเหล่านี้จึงส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการให้บริการด้วย

ภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีขอบเขตที่กว้างขวาง และมีผลกระทบโดยตรงต่อประชาชน ทั้งในเรื่องเศรษฐกิจ การศึกษา และความปลอดภัย โดยหน้าที่หลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือการบริการประชาชน ประกอบกับการปกครองท้องถิ่นโดยระบบเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น เป็นระบบการปกครองตนเองสำหรับชุมชนเมือง ซึ่งชุมชนเมืองจะมีลักษณะความเจริญทั้งในทางเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง ซึ่งมีความต้องการในการบริการที่จะตอบสนองต่อปัญหาหรือความต้องการ โดยเฉพาะความต้องการความสะดวกสบายในการดำรงชีวิตความเป็นอยู่ เช่น บ้านเรือนที่อยู่อาศัย ระบบสาธารณูปโภค ได้แก่ ถนน ไฟฟ้า โทรศัพท์และรวมไปถึงความต้องการด้านต่างๆ เช่น สถานที่พักผ่อนหย่อนใจ ความสะอาดปราศจากมลพิษ และการให้บริการต่างๆ เช่น การให้บริการทางด้านสาธารณสุข การศึกษา การกีฬา เป็นต้น

เทศบาลตำบลอุดมธรรม อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีพื้นที่รับผิดชอบ 70.736 ตารางกิโลเมตร มีหมู่บ้าน 17 หมู่บ้าน ประชากรรวม 11,006 คน แยกเป็นชาย 5,580 คน และเป็นหญิง 5,426 คน ความหนาแน่นของประชากร 155 คน/ตารางกิโลเมตร จำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 2,195 ครัวเรือน (ที่มา: ข้อมูลพื้นฐานเทศบาลตำบลอุดมธรรม อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์, เดือนกุมภาพันธ์ 2554)

จะพบว่างานหลักของเทศบาล คือ การนำภารกิจหน้าที่มาเป็นกรอบการดำเนินการเพื่อการบริหารและการบริการสาธารณะ ซึ่งการบริการที่มีคุณภาพได้มาตรฐานด้วยความสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพก็จะก่อประโยชน์สูงสุดให้แก่ประชาชน และที่สำคัญความพึงพอใจในการได้รับบริการของชุมชนเป็นสิ่งที่ต้องคำนึงถึงเพื่อหาแนวทางในการพัฒนางานและพัฒนาบุคลากร เพื่อให้เทศบาลตำบลอุดมธรรมสามารถบริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป งานวิจัยนี้จึงศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ในส่วนของงานถนน

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ใน ส่วนงานถนน ของเทศบาลตำบลอุดมธรรม
2. เพื่อศึกษาเหตุปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ในส่วนงานถนน ของเทศบาลตำบลอุดมธรรม

1.3 ขอบเขตของการศึกษา

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ในส่วนงานถนน โดยแบ่งความพึงพอใจออกตามขั้นตอนของการก่อสร้าง ได้แก่ ก่อนการก่อสร้าง ระหว่างการก่อสร้าง และผลกระทบหลังการก่อสร้าง ของเทศบาลตำบลอุดมธรรม ทำการศึกษาเฉพาะบริการเกี่ยวกับงานถนนเท่านั้น โดยการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นประชาชนในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลอุดมธรรม อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลจากการศึกษาจะทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ในส่วนงานถนน ของเทศบาลตำบลอุดมธรรม ซึ่งจะบ่งชี้ถึงความสามารถ และประสิทธิภาพในการบริการของเทศบาลว่าสามารถสนองตอบปัญหา และความต้องการของประชาชนได้มากน้อยเพียงใด และผลจากการศึกษาที่ได้จะใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริการของเทศบาลให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ต่อไป

บทที่ 2

ปริทัศน์วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

จากการทบทวนแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ ได้มีนักวิชาการซึ่งให้คำนิยามความหมายไว้ใกล้เคียงกัน ดังต่อไปนี้

- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ
- กิติมา ปรีดีคิลก (2542) ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่างๆ และได้รับการตอบสนองความต้องการได้
- ธงชัย สันติวงษ์ (2546) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองต่อความต้องการของตนเองอย่างดีหรือสมบูรณ์ที่สุด
- วีรพงษ์ เถлимจิระรัตน์. (2543) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกรักชอบ ยินดี เต็มใจ หรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับผลตอบสนองความต้องการ ทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจ ความพึงพอใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ ความรู้สึกและทัศนคติของบุคคลอันเนื่องมาจากสิ่งเร้าและสิ่งจูงใจ ซึ่งจะปรากฏออกมาทางพฤติกรรม โดยเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำกิจกรรมต่างๆ ของบุคคล

จากความหมายที่กล่าวมา สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ เป็นเรื่องของความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อย่างไรก็ตามความพึงพอใจของแต่ละบุคคลไม่มีวันสิ้นสุด สามารถเปลี่ยนแปลงได้เสมอ ตามกาลเวลาและสภาพแวดล้อม บุคคลจึงมีโอกาสที่จะไม่พึงพอใจในสิ่งที่เคยพึงพอใจมาแล้ว

2.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

นักวิชาการได้พัฒนาทฤษฎีที่อธิบายองค์ประกอบของความพึงพอใจ และอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับปัจจัยอื่นๆ ไว้หลายทฤษฎี ทฤษฎีที่ได้รับความนิยมแพร่หลายที่จะนำเสนอในการศึกษาครั้งนี้ คือ ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ของ มาสโลว์ และทฤษฎีความต้องการของแอลเดอร์เฟอร์ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

2.2.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ของมาสโลว์ (Maslow, 1970) เสนอโดย อับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow) ซึ่งเป็นผู้วางรากฐานจิตวิทยามนุษยนิยมและ ได้พัฒนาทฤษฎีแรงจูงใจ ซึ่งมีอิทธิพลต่อระบบการศึกษาของอเมริกันเป็นอันมาก ทฤษฎีนี้มีพื้นฐานอยู่บนความคิดที่ว่า การตอบสนองแรงขับเป็นหลักการเพียงอัน เดียวที่มีความสำคัญที่สุด ซึ่งอยู่เบื้องหลังพฤติกรรมมนุษย์

มาสโลว์ มีหลักการที่สำคัญเกี่ยวกับแรงจูงใจ โดยเน้นในเรื่องลำดับขั้นความต้องการและมีความเชื่อว่า มนุษย์มีแนวโน้มที่จะมีความต้องการอันใหม่ที่สูงขึ้น แรงจูงใจของคนเรามาจากความ ต้องการพฤติกรรมของคนเรา มุ่งไปสู่การตอบสนองความพอใจ ลำดับความต้องการพื้นฐานของ Maslow เรียกว่า Hierarchy of Needs มี 5 ลำดับขั้น ดังนี้

- ก. ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการปัจจัย 4 เช่น ต้องการอาหารให้อิ่มท้อง เครื่องนุ่งห่มเพื่อป้องกันความร้อน หนาว และอุบัติเหตุ ยารักษาโรคภัยไข้เจ็บรวมทั้งที่อยู่อาศัยเพื่อป้องกันแดด ฝน ลม อากาศร้อน หนาว และสัตว์ร้าย ความต้องการเหล่านี้มีความจำเป็นต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ทุกคน จึงมีความต้องการพื้นฐานขั้นแรกที่มนุษย์ทุกคนต้องการบรรลุให้ได้ก่อน
- ข. ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) หลังจากที่มีมนุษย์บรรลุความต้องการ ด้านร่างกาย ทำให้ชีวิตสามารถดำรงอยู่ในขั้นแรกแล้ว จะมีความต้องการด้าน ความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สินของตนเองเพิ่มขึ้นต่อไป เช่น หลังจากมนุษย์ มีอาหารรับประทานจนอิ่มท้องแล้วได้เริ่มหันมาคำนึงถึงความปลอดภัยของ อาหาร หรือสุขภาพ โดยหันมาให้ความสำคัญกันเรื่องสารพิษที่ติดมากับอาหาร ซึ่ง สารพิษเหล่านี้อาจสร้างความไม่ปลอดภัยให้กับชีวิตของเขา เป็นต้น
- ค. ความต้องการความรักและการเป็นเจ้าของ (Belonging and love needs) เป็นความ ต้องการที่เกิดขึ้นหลังจากการที่มีชีวิตอยู่รอดแล้ว มีความปลอดภัยในชีวิตและ ทรัพย์สินแล้ว มนุษย์จะเริ่มมองหาความรักจากผู้อื่น ต้องการที่จะเป็นเจ้าของสิ่ง ต่างๆ ที่ตนเองครอบครองอยู่ตลอดไป เช่น ต้องการให้พ่อแม่ พี่น้อง คนรัก รักเรา และต้องการให้เขาเหล่านั้นรักเราคนเดียว ไม่ต้องการให้เขาเหล่านั้นไปรักคนอื่น โดยการแสดงความเป็นเจ้าของ เป็นต้น
- ง. ความต้องการการยอมรับนับถือจากผู้อื่น (Esteem needs) เป็นความต้องการอีกขั้น หนึ่งหลังจากได้รับความต้องการทางร่างกาย ความปลอดภัย ความรักและเป็น เจ้าของแล้ว จะต้องการ การยอมรับนับถือจากผู้อื่น ต้องการได้รับเกียรติจากผู้อื่น เช่น ต้องการ การเรียกขานจากบุคคลทั่วไปอย่างสุภาพ ให้ความเคารพนับถือตาม

ควรไม่ต้องการ การกดขี่ข่มเหงจากผู้อื่น เนื่องจากทุกคนมีเกียรติและศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์เท่าเทียมกัน

- จ. ความต้องการความเป็นตัวตนอันแท้จริงของตนเอง (Self - actualization needs) เป็นความต้องการขั้นสุดท้าย หลังจากที่ผ่านมาความต้องการความเป็นส่วนตัว เป็นความต้องการที่แท้จริงของตนเอง ลดความต้องการภายนอกลง หันมาต้องการสิ่งที่ตนเองมีและเป็นอยู่ ซึ่งเป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ แต่ความต้องการในขั้นนี้มักเกิดขึ้นได้ยาก เพราะต้องผ่าน ความต้องการในขั้นอื่นๆมาก่อนและต้องมีความเข้าใจในชีวิตเป็นอย่างดี

เมื่อวิเคราะห์โดยรอบแล้วจะพบว่าระดับความต้องการทั้ง 5 ระดับของมนุษย์ตามแนวคิดของมาส โลว์นั้น สามารถตอบคำถามเรื่องความมุ่งหมายของชีวิตได้ครบถ้วน ในระดับหนึ่ง เพราะมนุษย์เราตามปกติจะมีระดับความต้องการหลายระดับ และเมื่อความต้องการระดับต้นได้รับการสนองตอบก็จะเกิดความต้องการในระดับสูงเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ไปตามลำดับจนถึงระดับสูงสุด

2.2.2 ความต้องการตามทฤษฎีที่เรียกว่า E.R.G (Existence-Relatedness-Growth Theory)

โดยแบ่งความต้องการของบุคคลออกเป็น 3 ประการ คือ ความต้องการมีชีวิตอยู่ (existence needs) ความต้องการสัมพันธ์ภาพกับคนอื่น (relatedness needs) และ ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (growth needs) ความต้องการตามทฤษฎี E.R.G ตั้งอยู่บนสมมติฐาน 3 ประการ ดังต่อไปนี้ (Feldman and Arnold, 1983)

- ก. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนอง (Need satisfaction) หากความต้องการระดับใดได้รับการตอบสนองน้อย ความต้องการประเภทนั้นจะมีอยู่สูง
- ข. ขนาดของความต้องการ (Desire strength) หากความต้องการประเภทนี้อยู่ต่ำกว่าได้รับการตอบสนองมากพอแล้ว ก็จะยิ่งทำให้ความต้องการประเภทที่อยู่สูงกว่ามีมากยิ่งขึ้น
- ค. ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนอง (Need frustration) หากความต้องการประเภทที่อยู่สูงมีอุปสรรคขัดขวางได้รับการตอบสนองน้อย ก็จะทำให้ความต้องการประเภทที่อยู่ต่ำลงไปมีความสำคัญมากขึ้น

สรุปได้ว่า ลักษณะตามข้อสมมติฐาน และความสัมพันธ์ของทฤษฎี E.R.G มีความคล้ายคลึงกับทฤษฎีลำดับความต้องการของมนุษย์ของมาส โลว์ ที่กล่าวว่า ความต้องการจะได้รับการตอบสนองเป็นขั้นๆ และก้าวหน้าไปเรื่อยๆ คือ เมื่อใดที่ความต้องการระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการที่อยู่ในระดับสูงขึ้นก็จะมีผลในการจูงใจ แต่ทฤษฎี E.R.G จะมีการเคลื่อนตัวถอยหลังด้วยถ้าความต้องการใดๆ ไร้การตอบสนองประเภทความต้องการที่มีผลสูงก็จะ

ถอยกลับไปสู่ประเภทความต้องการที่อยู่ต่ำกว่า หากความต้องการไม่ได้รับการตอบสนองเมื่อใด เมื่อนั้นความต้องการอยู่รอดจะเพิ่มพูนขึ้นอย่างรวดเร็ว นอกจากนี้ยังเชื่อว่าความต้องการของมนุษย์มีลักษณะต่อเนื่อง และไม่จำเป็นจะต้องมีลักษณะการตอบสนองความต้องการให้เป็นไปตามลำดับขั้นอย่างทฤษฎีของมาสโลว์

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

การบริการ (Service) หมายถึง สิ่งที่ผู้ให้บริการหรือผู้ขายทำการส่งมอบให้แก่ผู้บริการหรือผู้ซื้อที่ไม่สามารถจับต้องได้ แต่สำหรับผู้รับบริการได้รับการไปแล้วเกิดความประทับใจกับสิ่งเหล่านั้นเราสามารถแบ่งระดับความสำคัญของการบริการได้อยู่ 2 ระดับดังนี้

ระดับแรก ความสำคัญที่มีต่อผู้รับบริการ คือ จะทำให้ผู้รับบริการได้รับการที่ดีและมีความสุข มีความพึงพอใจและมีความระลึกลงในการที่จะมาขอรับบริการในครั้งต่อไป

ระดับที่สอง ความสำคัญในด้านผู้ให้บริการ คือ ทำให้กิจการสามารถรักษาลูกค้าเดิม (customer retention) การให้บริการเพื่อจะรักษาลูกค้าเดิมไว้ให้เป็นลูกค้าประจำหรือลูกค้าที่มีความจงรักภักดี และนอกจากนี้ยังสามารถเพิ่มลูกค้าใหม่ (customer acquisition) ผู้ให้บริการต้องพยายามกระทำทุกวิถีทางที่จะเพิ่มลูกค้าใหม่เพราะเป็นการสร้างความเจริญรุ่งเรืองให้แก่หน่วยงาน ด้วยมีจำนวนลูกค้าใหม่ที่เพิ่มขึ้นเป็นตัวชี้วัด (ธีรศักดิ์ นวรัตน์ ณ อยุธยา, 2547)

Millet (1954 อ้างถึงใน รังสฤษฎ์ จิตดี, 2535) กล่าวว่าเป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐ โดยมีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลโดยใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน
2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการ และสถานที่บริการอย่างเหมาะสม (The Right Quantity at The Right Geographical Location) ความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึงการให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ทั้งนี้ การให้บริการที่สามารถสร้างความพึงพอใจได้นั้น ผู้รับบริการก็ควรคำนึง ดังนี้

1. ต้องเข้าใจลักษณะของงานบริการว่า เป็นงานที่หนัก ที่จะต้องพบกับคนจำนวนมาก และตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของผู้มารับบริการอยู่ตลอดเวลา อันส่งผลให้การบริการบางครั้งอาจไม่รวดเร็วทันกับความต้องการของทุกคนในเวลาเดียวกันได้ ซึ่งผู้รับบริการจำเป็นต้องคาดหวังการบริการในระดับที่มีความเป็นไปได้ตามลักษณะของงานบริการนั้น ๆ
2. ควรตระหนักถึงพฤติกรรมที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บริการเอง ในฐานะผู้แสดงเจตนาในการขอรับบริการ ผู้ใช้บริการควรมีมารยาทในการขอรับบริการและใช้คำพูดที่ชัดเจน เข้าใจง่ายในการระบุความต้องการการบริการ เมื่อผู้ให้บริการเข้าใจและสนองการบริการได้ถูกใจผู้รับบริการก็จะเกิดความรู้สึกและทัศนคติที่ดีต่อการบริการนั้น

จากแนวคิดข้างต้น สรุปได้ว่า การบริการผู้ให้บริการต้องมีความรู้ในงานที่ให้บริการ ต้องมีความรู้ในงานที่รับผิดชอบ เพื่อที่จะสามารถตอบข้อซักถามจากผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องในเรื่องของงานที่นำเสนอ และต้องพยายามศึกษาหาความรู้อย่างสม่ำเสมอ ต้องเป็นคนช่างสังเกต เพราะหากรู้ว่าบริการอย่างไรจึงจะเป็นที่พอใจของผู้รับบริการก็จะนำมาปรับปรุงเพื่อให้เกิดการบริการที่ดียิ่งขึ้น มีการให้ความช่วยเหลือแสดงความห่วงใยซึ่งจะทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดี มีกริยาวาจาสุภาพ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ

คุณภาพบริการ (Service Quality) หมายถึง การประเมินของผู้บริโภคเกี่ยวกับความดีเลิศหรือความเหนือกว่าของการบริการ และได้มีนักวิชาการหลายท่านให้ความเห็นว่าผู้บริโภคจะประเมินคุณภาพของการบริการ โดยการเปรียบเทียบบริการที่คาดหวัง (expected service) กับบริการตามการรับรู้ (perceived service) ว่ามีความสอดคล้องกันมากเพียงไร (Zeithaml and Bitner, 2000)

Kotler (2003) ได้สรุปว่าคุณภาพบริการ หมายถึง การจัดบริการที่ตรงกับความต้องการหรือความต้องการของผู้รับบริการ อีกทั้ง Wisner and Corney (2001) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการมีแนวการศึกษาที่สำคัญคือการวิเคราะห์ที่เรียกว่า SERVQUAL ทั้งนี้ นักวิชาการทั้งสองท่านเสนอว่าคุณภาพการบริการเป็นการตัดสินใจวิจลยเกี่ยวกับความเลิศของบริการ (superiority of the service)

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2543) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการคือความสอดคล้องกันของความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการหรือระดับของความสามารถในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการอันทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่เขาได้รับ

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550) ได้เสนอความเห็นไว้ว่า คุณภาพการให้บริการเป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (tolerance zone) ผู้รับบริการก็จะมีความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้เอง เป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ณ ขณะเวลาหนึ่ง

จากความหมายของคุณภาพบริการสามารถสรุปได้ว่า คุณภาพบริการ หมายถึงระดับความสามารถของบริการที่ตอบสนองตรงตามความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการ ถูกต้อง เหมาะสม และได้มาตรฐานวิชาชีพ

บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด ได้เสนอแนวคิดที่ว่า "Customer is the God" หรือ "ลูกค้าคือพระเจ้า" ปรัชญาทางการตลาดที่ผู้ดำเนินธุรกิจเกือบทุกแขนงต่างคุ้นเคยและตระหนักถึงเป็นอย่างดี เพราะธุรกิจคงไม่สามารถดำเนินต่อไปได้หากปราศจากลูกค้า ดังนั้นการเพิ่มคุณภาพในการบริการที่ดีเพื่อตอบสนองความต้องการ ความพึงพอใจของลูกค้า เพื่อรักษาลูกค้าเก่า และสร้างบริการที่น่าประทับใจให้แก่ลูกค้ารายใหม่ จึงเป็นสิ่งที่เจ้าหน้าที่ทุกระดับชั้นของบริษัทฯ ควรตระหนักด้วยเช่นกัน และได้เสนอ 10 มิติคุณภาพงานบริการเพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนางานบริการ ดังต่อไปนี้ (พื้นฐานข้อมูลจาก [http:// thaiprakan.com/elearning/pdf_file/2005031506.pdf](http://thaiprakan.com/elearning/pdf_file/2005031506.pdf))

1. สร้างความน่าเชื่อถือในบริการ ผลงานและความพร้อมในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ มีส่วนสำคัญในการสร้างความน่าเชื่อถือ ควรให้บริการอย่างถูกต้อง ตั้งแต่ลูกค้ามาใช้บริการครั้งแรก เช่น การออกกรมธรรม์หรือเอกสารต่างๆ การเก็บข้อมูลทั้งในรูปแบบของแฟ้มข้อมูลหรือบันทึกในคอมพิวเตอร์ ควรมีความถูกต้อง นอกจากนี้การให้บริการในแต่ละรายการควรเสร็จตามเวลาที่กำหนด ซึ่งจะช่วยเสริมความน่าเชื่อถือในการบริการได้

2. การตอบสนอง ควรแสดงให้เห็นถึงความเต็มใจในขณะให้บริการ ซึ่งลูกค้าสามารถสัมผัสความรู้สึกนี้ได้จากใบหน้าที่ยิ้มแย้ม และความกระตือรือร้นขณะให้บริการ พร้อมทั้งให้บริการแบบทันอกทันใจลูกค้าด้วย
3. ศักยภาพ ทักษะและความรู้ ในสินค้า หรือบริการ หรือขั้นตอนในการให้บริการที่แสดงออกมาอย่างถูกต้องแม่นยำ ความชำนาญในด้านการรวบรวมข้อมูลที่จะให้บริการแก่ลูกค้า เป็นสิ่งที่แสดงศักยภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการได้อย่างชัดเจน
4. การเข้าถึง การอำนวยความสะดวกเมื่อลูกค้าเข้ามาติดต่อหรือใช้บริการ ควรเป็นไปอย่างง่ายและคล่องตัว เช่น จัดสรรสายโทรศัพท์ที่ตอบรับและบุคลากรให้เพียงพอกับปริมาณสายของลูกค้าที่ติดต่อมา อย่าให้ลูกค้ารู้สึกว่าโทร.มาที่ไรสายไม่ว่างทุกครั้ง หรือปล่อยให้ลูกค้ารอสายนานเกินไป ในส่วนของเวลาและสถานที่ทำการควรคำนึงถึงความสะดวกของลูกค้าเป็นหลัก
5. อหิชาศัยไมตรี การปฏิบัติต่อลูกค้าทุกคนควรเป็นไปอย่างสุภาพเรียบร้อย ทั้งในด้านวาจาและการแต่งกาย แสดงมิตรภาพที่ดีขณะที่ให้บริการพร้อมกับให้เกียรติลูกค้าเสมอ ซึ่งการแสดงความให้เกียรติกับลูกค้านี้ นับเป็นสิ่งที่ควรปฏิบัติอย่างยิ่ง เพราะโดยพื้นฐานแล้วมนุษย์ทุกคนต้องการยอมรับและให้เกียรติเป็นทุนเดิมอยู่แล้ว
6. การติดต่อสื่อสาร ถือเป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างความเข้าใจในเรื่องที่ให้บริการระหว่างลูกค้ากับบริษัทฯ ซึ่งบางครั้งอาจต้องมีการแบ่งระดับวิธีการสื่อสารกับลูกค้าแต่ละประเภทด้วย เช่น เพิ่มความลึกซึ้ง ความซับซ้อนของข้อมูลให้มากขึ้น เมื่อให้บริการลูกค้าที่มีความรอบรู้ในเรื่องที่เรากำลังให้บริการ หรือในกรณีลูกค้าใหม่ๆ ที่ยังไม่เข้าใจงานบริการ ก็ควรอธิบายด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย กระชับ ชัดเจน ในกรณีที่กำลังให้บริการในเรื่องที่เป็นปัญหา ก็ควรแสดงให้เห็นถึงความมั่นใจว่า ปัญหานั้นต้องได้รับการแก้ไขโดยทันที
7. ความเชื่อถือไว้ใจได้ การแสดงความซื่อสัตย์และการคำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดของลูกค้าของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อลูกค้า เป็นปัจจัยสำคัญอันดับแรกที่จะช่วยสร้างความน่าเชื่อถือให้กับบริษัทฯ ได้ ซึ่งสามารถนำไปสู่การส่งเสริมชื่อเสียงด้านความน่าเชื่อถือของบริษัทฯ ในสายตาของลูกค้านั่นเอง
8. ความมั่นคง ควรหลีกเลี่ยงรูปแบบการบริการที่ทำให้ลูกค้ารู้สึกว่ากำลังเผชิญกับความเสี่ยง ความเคลือบแคลงสงสัย โดยเฉพาะในธุรกิจประกันชีวิตของบริษัทฯ ซึ่งเกี่ยวข้องกับเรื่องการเงิน ความเป็นความตายของลูกค้า ลูกค้ายังต้องการความมั่นใจว่า เมื่อตัดสินใจเลือกใช้บริการของบริษัทฯ แล้ว จะได้รับความคุ้มครอง หรือสินไหมทดแทน

ตามที่ระบุไว้ในกรมธรรม์ พึงระลึกเสมอว่าความต้องการความมั่นคงและความปลอดภัยนั้น คือ สัญชาตญาณของมนุษย์

9. การเข้าใจหรือรู้จักลูกค้าจริง ผู้ให้บริการที่ดีควรศึกษาความต้องการเฉพาะของลูกค้า ซึ่งอาจได้จากการเก็บข้อมูลเมื่อลูกค้ามาใช้บริการในแต่ละครั้ง เพื่อประโยชน์ในการสร้างความประทับใจเมื่อลูกค้ามาใช้บริการในครั้งต่อไป เช่น ทักทายชื่อลูกค้าอย่างถูกต้องด้วยมิตรภาพอันดี ให้บริการรวดเร็วขึ้น เมื่อทราบว่าลูกค้ารายนี้มีภักด์หวัดหากบริการล่าช้า เป็นต้น
10. สิ่งที่ต้องได้ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ประกอบการให้บริการต้องพร้อมสำหรับการใช้งานอยู่เสมอ ควรตรวจสอบตั้งแต่ก่อนเริ่มเวลาทำการ เพราะหากขัดข้อง นั้นหมายถึง การให้บริการแก่ลูกค้าย่อมสะดุดไปด้วย

2.5 แนวคิดเบื้องต้นเกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐาน

คำว่าโครงสร้างพื้นฐานมีความหมายกว้างและแตกต่างกันในแต่ละสาขาวิชา แต่ใช้กันมากในการวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ทั้งในระดับประเทศ ระดับภาคและเมือง ตามนิยามโดยกว้างนั้น โครงสร้างพื้นฐานหมายถึงสิ่งต่างๆ ที่มนุษย์สร้างขึ้นเพื่อเป็นองค์ประกอบพื้นฐานที่รองรับการใช้งานของประชาชน เช่น ถนน ระบบประปา ระบบน้ำทิ้ง ระบบไฟฟ้า และระบบสื่อสาร โครงสร้างพื้นฐานอาจอยู่ในรูปแบบของสิ่งก่อสร้างอาคาร และระบบเครือข่ายหรืออยู่ในรูปแบบของระบบองค์กรหรือสถาบัน ในการวางแผนนโยบายการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม โครงสร้างพื้นฐานโดยทั่วไปหมายถึง สาธารณูปโภคเชิงกายภาพ 5 ประเภทหลัก คือ

1. การขนส่ง เช่น ระบบขนส่งมวลชน ถนน ทางด่วน รถไฟ ท่าเรือและท่าอากาศยาน
2. การโทรคมนาคมซึ่งรวมไปถึงการให้บริการด้านสารสนเทศทั้งในด้านไปรษณีย์ โทรศัพทและเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
3. การพลังงาน เช่น ระบบไฟฟ้า และน้ำมันเชื้อเพลิง
4. การประปา การระบายน้ำและบำบัดน้ำเสีย
5. การจัดเก็บกากของเสียและขยะมูลฝอย

กิจกรรมบริการ (Service Activates) ด้านโครงสร้างพื้นฐานแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

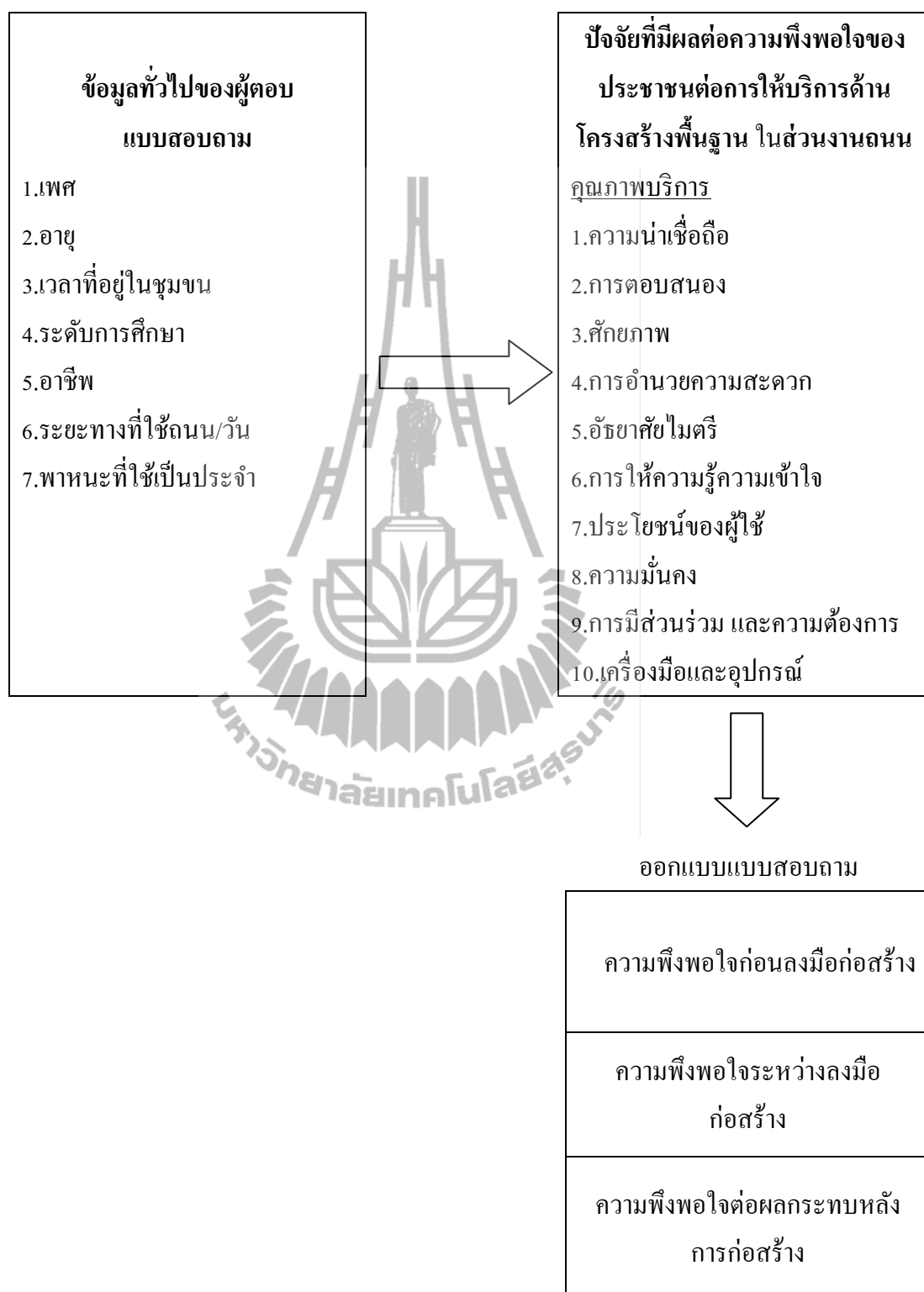
1. บริการเกี่ยวกับสาธารณูปโภค (Public Utility Service) หมายถึง บริการที่ให้แก่ประชาชนทั่วไปอันเป็นการให้บริการที่กระจายกันไปทั้งพื้นที่ โดยผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาขอรับบริการโดยตรง ก็สามารถรับบริการได้ เช่น กิจกรรมการป้องกัน

น้ำท่วม การระบายน้ำ การซ่อมแซมถนนทางเท้า การบริการจัดเก็บขยะ การดูแลรักษา
ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของทางเท้า งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

2. บริการเฉพาะด้าน (Specific Services) ซึ่งเป็นการให้บริการแก่ประชาชนแต่ละ
บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีธุรกิจเฉพาะ จะมีผู้คอยให้บริการประจำที่ เช่น ศูนย์บริการ
สาธารณสุข งานทะเบียนราษฎร งานโรงเรียนและงานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร
(อภิวัฒน์ รัตนวราหะ,2549)

2.6 กรอบแนวคิดในการศึกษา

จากการศึกษา ทฤษฎีต่างๆที่เกี่ยวข้อง เพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการศึกษาที่ต้องการวัด
ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ในส่วนงานถนน ของ
เทศบาลตำบลอุดมธรรม โดยกำหนดให้ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นตัวแปรต้น และ
เพื่อศึกษาว่าอะไรคือสาเหตุของความพึงพอใจ จึงใช้คุณภาพการบริการเป็นกรอบสำหรับออกแบบ
แบบสอบถาม โดยแยกคำถามออกเป็นช่วงของเวลาในการดำเนินงาน ได้แก่ ก่อนการก่อสร้าง
ระหว่างการก่อสร้าง และผลกระทบหลังการก่อสร้าง เพื่อให้เห็นสาเหตุของความพึงพอใจได้
โดยง่าย



รูปที่ 2.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา และวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ในส่วนงานถนน ของเทศบาลตำบลอุดมธรรม อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์” ครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาล โดยมีขั้นตอนการดำเนินงานดังนี้

3.1 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มประชาชน เพื่อค้นหาระดับความพึงพอใจและปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ในส่วนงานถนน

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้มาจากประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลอุดมธรรม อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยใช้สูตรการคำนวณกลุ่มตัวอย่างที่ทราบจำนวนประชากรของ Taro Yamane ขนาดของความเชื่อมั่นที่ระดับ 95 % (บุญชม ศรีสะอาด,2535)

นำสูตรของ Taro Yamane มาแทนค่า เพื่อหาขนาดตัวอย่างในการวิจัย ได้ดังนี้สมการที่ 3.1

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

n = ขนาดตัวอย่างในการวิจัย

N = จำนวนประชากรทั้งหมด

e = ค่าความคลาดเคลื่อน ซึ่งในงานวิจัยนี้กำหนดให้เท่ากับ 0.05

เนื่องจากจำนวนประชากรในเขตเทศบาลตำบลอุดมธรรมมีทั้งสิ้น 11,006 คน เมื่อคำนวณโดยใช้สมการที่ 3.1 จะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย 386 คน งานวิจัยนี้จึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง 400 คน และเมื่อได้ขนาดตัวอย่างแล้วจะทำการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่ม โดยแบ่งออกเป็น 17 กลุ่ม ตามขนาดและจำนวนหมู่บ้าน โดยได้จำนวนตัวอย่างตามสัดส่วน ดังนี้

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

จากนั้นจึงทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยเลือกจากครัวเรือนที่มีผู้แทนครัวเรือนที่สามารถตอบคำถามได้

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษานี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการศึกษาจากเอกสาร บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมาสร้างเป็นแบบสอบถามให้ครอบคลุมกับวัตถุประสงค์ และมีลักษณะที่ผู้ตอบจะให้ข้อเท็จจริงได้ตรงกับคำถามมากที่สุด ซึ่งแบ่งเนื้อหาของคำถามออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจและปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ในส่วนงานถนน

3.4 เกณฑ์การให้คะแนน

แบบสอบถามที่ใช้เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบ Likert Scale โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

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

สำหรับการประเมินผลข้อมูล การกำหนดเกณฑ์ต้องให้ทุกระดับมีช่วงคะแนนเท่ากัน เป็นคะแนนสูงสุดคือ 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	4.21 - 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) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

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

2.1 ใช้สถิติ t-test เพื่อเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2551)

2.2 ใช้สถิติ F-test เพื่อเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2551)



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 ภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม

จากการรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 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) เมื่อพิจารณาตามระยะเวลาการอาศัยอยู่ในชุมชน พบว่า 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 มีการศึกษาในระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า 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)

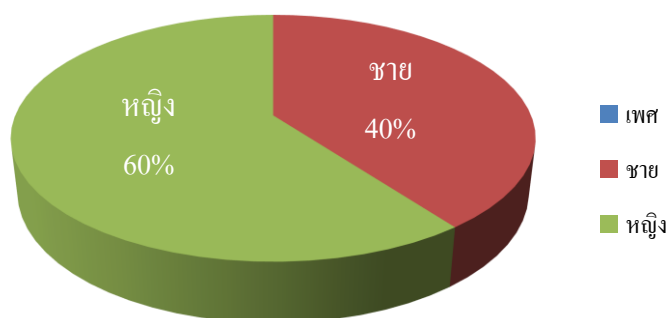
ตารางที่ 4.1 จำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ ระยะเวลาการอาศัยอยู่ในชุมชน การศึกษา อาชีพ ระยะทางที่ใช้ถนน/วัน และพาหนะที่ใช้เป็นประจำ

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
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

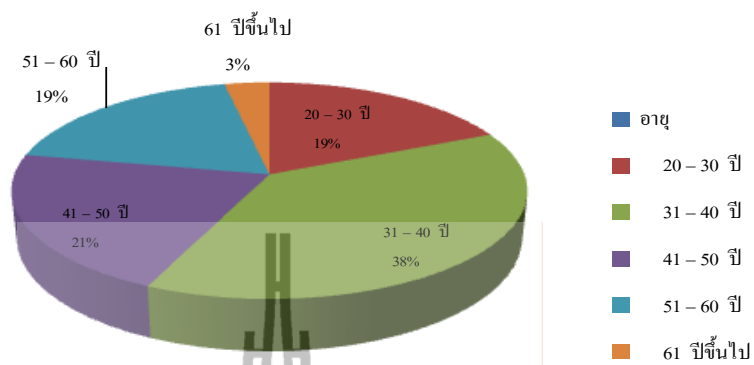
ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม	กลุ่มตัวอย่าง (n = 400)	
	จำนวน	ร้อยละ
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	35.0
10 – 15 กิโลเมตร	64	16.0
15 กิโลเมตรขึ้นไป	117	29.3
7. พาหนะที่ใช้เป็นประจำ		
จักรยาน	12	3.0
มอเตอร์ไซด์	234	58.5
รถยนต์	153	38.3
อื่นๆ	1	0.3

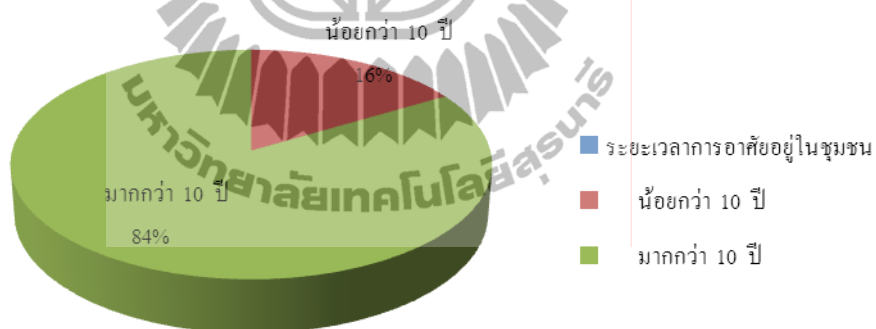
แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นรูปได้ดังนี้



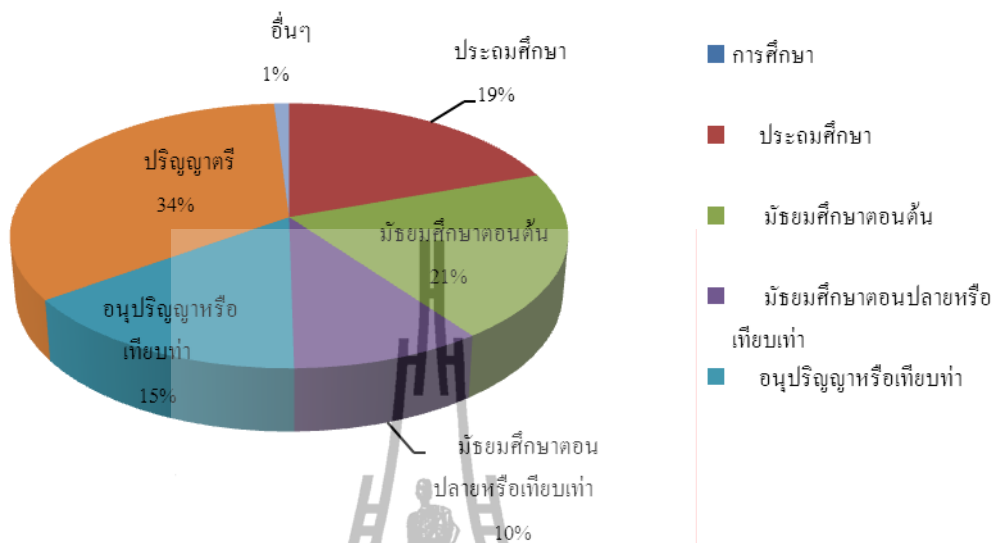
รูปที่ 4.1 ค่าร้อยละ แยกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม



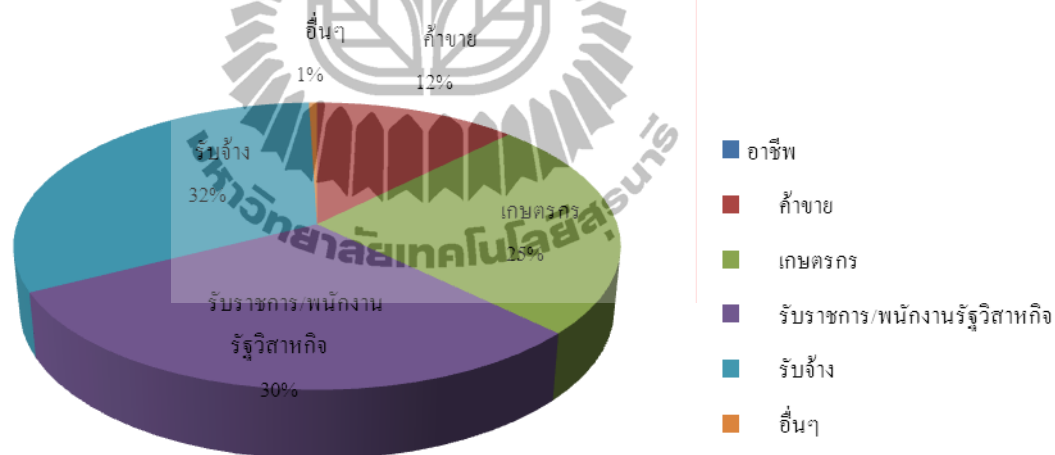
รูปที่ 4.2 ค่าร้อยละ แยกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม



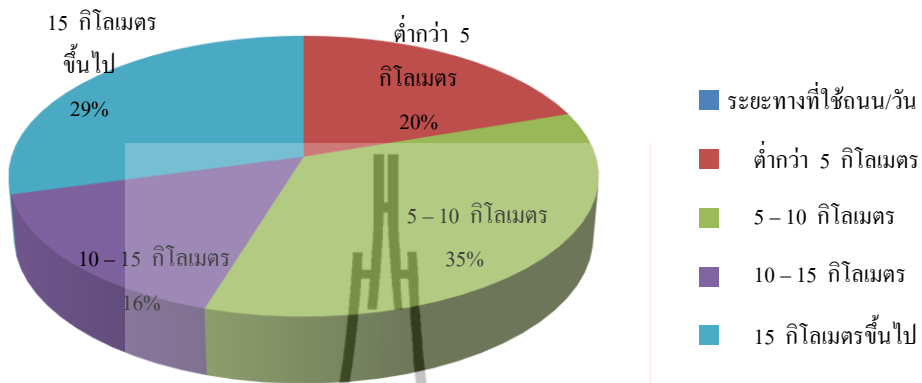
รูปที่ 4.3 ค่าร้อยละ แยกตามระยะเวลาการอาศัยอยู่ในชุมชนของผู้ตอบแบบสอบถาม



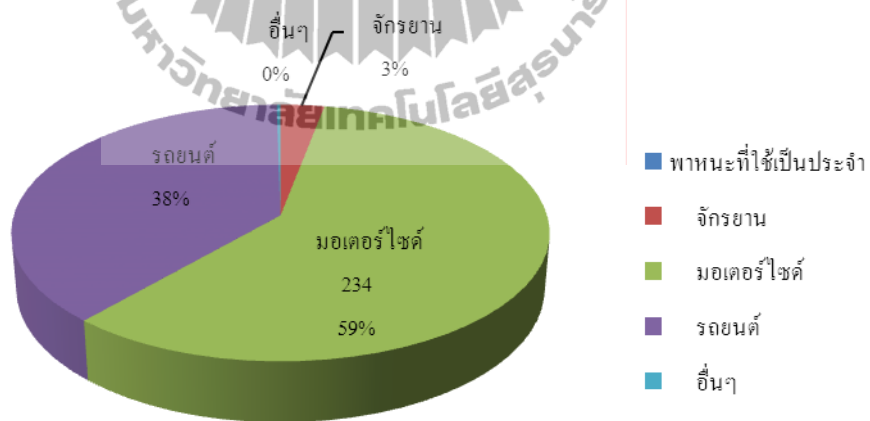
รูปที่ 4.4 ค่าร้อยละ แยกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม



รูปที่ 4.5 ค่าร้อยละ แยกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม



รูปที่ 4.6 จำนวนและร้อยละ แยกตามระยะทางที่ใช้ถนน/วันของผู้ตอบแบบสอบถาม



รูปที่ 4.7 จำนวนและร้อยละ แยกตามพาหนะที่ใช้เป็นประจำของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.2 ภาพรวมความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.2 แสดงภาพรวมประชากร พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” ในทุกๆเรื่อง โดยเรื่องที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจสูงสุดคือเรื่อง นำความเจริญมาสู่ชุมชน คิดเป็นคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.04 รองลงมาคือ มีการติดต่อกันในระหว่างชุมชนมากขึ้น และยกระดับคุณภาพชีวิตของประชากรในชุมชน คิดเป็นคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.01 สาเหตุอาจเพราะประชากรในชุมชนเห็นถึงสภาพความเปลี่ยนแปลงในชุมชน

เรื่องที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่ำสุดคือเรื่อง ตำแหน่งที่เกิดการชำรุดเสียหายซ้ำซาก คิดเป็นคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 3.44 รองลงมาคือ มีการบำรุงเส้นทางอย่างสม่ำเสมอ คิดเป็นคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 3.54 และ มีการรับแจ้งซ่อม คุณภาพ และความเร็วในการซ่อม คิดเป็นคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 3.55 ตามลำดับ

ในขณะที่หากพิจารณาเปรียบเทียบด้านก่อนลงมือก่อสร้าง ด้านระหว่างลงมือก่อสร้าง และด้านผลกระทบ พบว่า ด้านผลกระทบจะมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คิดเป็นคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 3.91 รองลงมาคือด้านก่อนลงมือก่อสร้าง คิดเป็นคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 3.85 และด้านระหว่างลงมือก่อสร้าง คิดเป็นคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 3.65 การมีความพึงพอใจด้านผลกระทบมีค่าสูงเป็นเพราะชุมชนเห็นการพัฒนาไปสู่ความเจริญมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้การติดต่อกันระหว่างชุมชนและการรับรู้ข่าวสารต่างๆมีความสะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น และยังเป็นการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน ในชุมชนด้วย ในขณะที่ด้านระหว่างลงมือก่อสร้างมีค่าเฉลี่ยของคะแนนต่ำ เพราะคะแนนความพึงพอใจในข้อการรับแจ้งซ่อม และการเกิดความเสียหายซ้ำซากมีค่าต่ำจึงทำให้ภาพรวมของด้านระหว่างลงมือก่อสร้างต่ำลงมาด้วย

ตารางที่ 4.2 ภาพรวมของประชากร

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	Mean (\bar{X})	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านก่อนลงมือก่อสร้าง			
1. การได้รับข่าวสารการจัดประชุมประชาคม	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

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	Mean (\bar{X})	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านระหว่างลงมือก่อสร้าง			
5. การก่อสร้างเสร็จตรงตามเวลา	3.80	0.758	มาก
6. ถนนที่ก่อสร้างมีความคงทนแข็งแรง	3.75	0.832	มาก
7. สาธารณูปโภคอื่นๆเช่นไฟฟ้าส่องสว่างตามถนน	3.80	0.766	มาก
	3.70	0.805	มาก
8. อุปสรรคอื่นๆในการใช้ถนนที่ตัดขึ้น เช่น ไม่มีไหล่ทาง	3.54	0.771	มาก
	3.55	0.815	มาก
9. มีการบำรุงเส้นทางอย่างสม่ำเสมอ	3.44	0.862	มาก
10. การรับแจ้งซ่อม คุณภาพ และความรวดเร็วในการซ่อม			
11. ตำแหน่งที่เกิดการชำรุดเสียหายซ้ำซาก			
รวม	3.65	0.812	มาก
ด้านผลกระทบ			
12. นำความเจริญมาสู่ชุมชน	4.04	0.750	มาก
13. มีการติดต่อกันในระหว่างชุมชนมากขึ้น	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

4.3 ความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในสำนักงานถนน แยกตามกลุ่มประชากร

4.3.1 เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ แยกตามเพศ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศแตกต่างกันความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในสำนักงานถนน ด้านก่อนลงมือก่อสร้าง ด้านระหว่างลงมือก่อสร้างและด้านผลกระทบไม่แตกต่างกันสามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : เพศที่แตกต่างกันความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในสำนักงานถนน ด้านก่อนลงมือก่อสร้าง ด้านระหว่างลงมือก่อสร้างและด้านผลกระทบไม่แตกต่างกัน

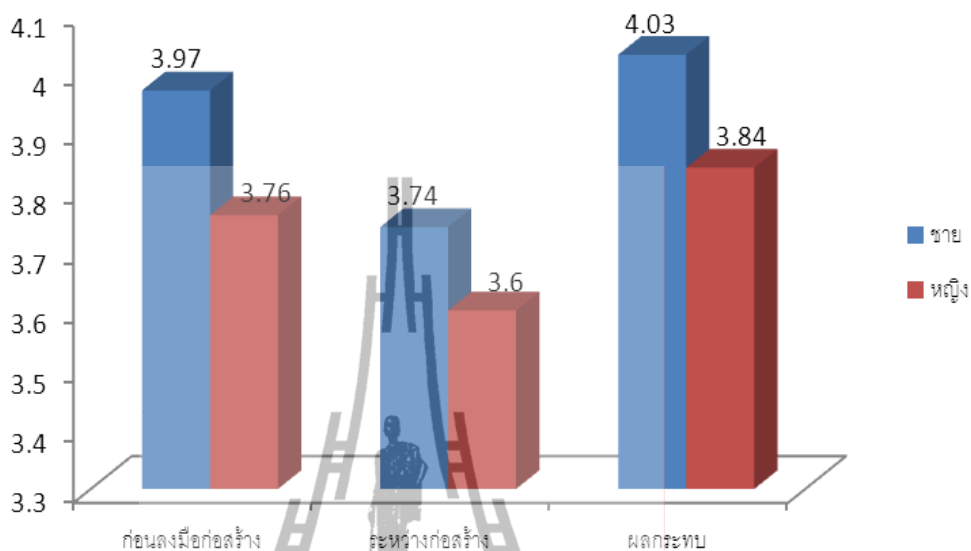
H_1 : เพศที่แตกต่างกันความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน ด้านก่อนลงมือก่อสร้าง ด้านระหว่างลงมือก่อสร้างและด้านผลกระทบแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่า t โดยการใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระต่อกัน (Independent Sample t -test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ต่อเมื่อ 2-tailed Prob (p) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน แยกตามเพศ

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	0.000*
ด้านระหว่างลงมือก่อสร้าง	3.74	0.825	3.60	0.799	0.000*
ด้านผลกระทบ	4.03	0.862	3.84	0.846	0.000*

จากรูปที่ 4.8 และตารางที่ 4.3 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความพึงพอใจเฉลี่ยด้านก่อนการลงมือก่อสร้าง ด้านระหว่างการก่อสร้าง และด้านผลกระทบ โดยใช้สถิติทดสอบ t -test พบว่า เพศที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ในทุกๆ ด้าน (ด้านก่อนลงมือก่อสร้าง ด้านระหว่างการก่อสร้าง และด้านผลกระทบหลังการก่อสร้าง) โดยเพศชายจะมีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าเพศหญิง สาเหตุอาจเพราะโดยส่วนใหญ่เพศชายต้องออกไปประกอบอาชีพนอกบ้าน และมีการใช้รถใช้ถนนที่มากกว่าเพศหญิง เพศชายจึงมีการรู้และทราบถึงความเปลี่ยนแปลงของสภาพถนนที่มากกว่าเพศหญิง จึงส่งผลทำให้ระดับความพึงพอใจต่างกัน



รูปที่ 4.8 กราฟแท่งแสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจเฉลี่ยก่อนการลงมือก่อสร้าง ระหว่างการก่อสร้าง และผลกระทบทบ แยกตามเพศ

4.3.2 เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ จำแนกตามอายุ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุแตกต่างกันความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในสวนงานถนน ด้านก่อนลงมือก่อสร้าง ด้านระหว่างลงมือก่อสร้างและด้านผลกระทบทบไม่แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : อายุที่แตกต่างกันความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในสวนงานถนน ด้านก่อนลงมือก่อสร้าง ด้านระหว่างลงมือก่อสร้างและด้านผลกระทบทบไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุที่แตกต่างกันความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในสวนงานถนน ด้านก่อนลงมือก่อสร้าง ด้านระหว่างลงมือก่อสร้างและด้านผลกระทบทบแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบ F-test (Analysis of Variance : ANOVA) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ต่อเมื่อ 2-tailed Prob (p) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน แยกตามอายุ

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	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	0.001*
ด้านระหว่างลงมือก่อสร้าง	3.70	0.881	3.63	0.816	3.54	0.782	3.75	0.764	3.82	0.724	0.000*
ด้านผลกระทบ	4.01	0.863	3.86	0.874	3.90	0.779	3.89	0.892	4.19	0.817	0.014*

ตารางที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ในด้านก่อนลงมือก่อสร้าง ผลการทดสอบพบว่าค่า P - Value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) นั่นคือ อายุที่แตกต่างกันความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนนด้านก่อนลงมือก่อสร้างแตกต่างกัน

ในด้านระหว่างลงมือก่อสร้าง ผลการทดสอบพบว่าค่า P - Value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) นั่นคือ อายุที่แตกต่างกันความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนนด้านระหว่างลงมือก่อสร้างแตกต่างกัน

ในด้านผลกระทบ ผลการทดสอบพบว่าค่า P - Value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) นั่นคือ อายุที่แตกต่างกันความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนนด้านผลกระทบแตกต่างกัน

เพื่อให้ทราบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน ในด้านก่อนลงมือก่อสร้าง ระหว่างลงมือก่อสร้าง และด้านผลกระทบแตกต่างกันในรายคู่ใดบ้าง ดังนั้นจึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่โดย

ใช้วิธี Least Significant Difference (LSD) ได้ผลดังแสดงในตารางที่ 4.5 4.6 และ 4.7 เปรียบเทียบความพึงพอใจด้านก่อนการก่อสร้าง ความพึงพอใจด้านระหว่างลงมือก่อสร้าง และความพึงพอใจด้านผลกระทบหลังการก่อสร้าง ตามลำดับ

จากตารางที่ 4.5 ถึงตารางที่ 4.7 พบว่า ความพึงพอใจด้านก่อนลงมือก่อสร้าง พบว่าที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 กลุ่มอายุ 20-50 ปี มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน แต่กลุ่มอายุสูงกว่า 50 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจที่แตกต่างจากกลุ่มอายุต่ำกว่า 50 ปี

ความพึงพอใจด้านระหว่างลงมือก่อสร้าง พบว่าที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ความพึงพอใจค่อนข้างกระจาย โดยกลุ่มอายุ 20-30 ปี มีความพึงพอใจไม่แตกต่างจากทุกกลุ่มอายุ ยกเว้น กลุ่มอายุ 41-50 ปี และที่กลุ่มอายุ 51-60 ปี มีความพึงพอใจไม่แตกต่างจากกลุ่มอายุมากกว่า 61 ปีขึ้นไป

ความพึงพอใจด้านผลกระทบหลังการก่อสร้าง พบว่าที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 กลุ่มอายุ 20-60 ปี มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ยกเว้นกลุ่มอายุ 20-30 ปี และกลุ่มอายุ 31-40 ปี ที่มีความพึงพอใจแตกต่างกัน ซึ่งกลุ่มอายุ 31-60 ปี มีความพึงพอใจที่แตกต่างจากกลุ่มอายุ 61 ปีขึ้นไป

ตารางที่ 4.5 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน ด้านก่อนลงมือก่อสร้าง แยกตามอายุเปรียบเทียบเป็นรายคู่

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		0.06(0.228)	0.01(0.812)	-0.14* (0.044)	-0.26* (0.037)
31 – 40 ปี	3.78			-0.05(0.326)	-0.20* (0.000)	-0.32* (0.006)
41 – 50 ปี	3.83				-0.15* (0.020)	-0.27* (0.026)
51 – 60 ปี	3.98					-0.12(0.321)

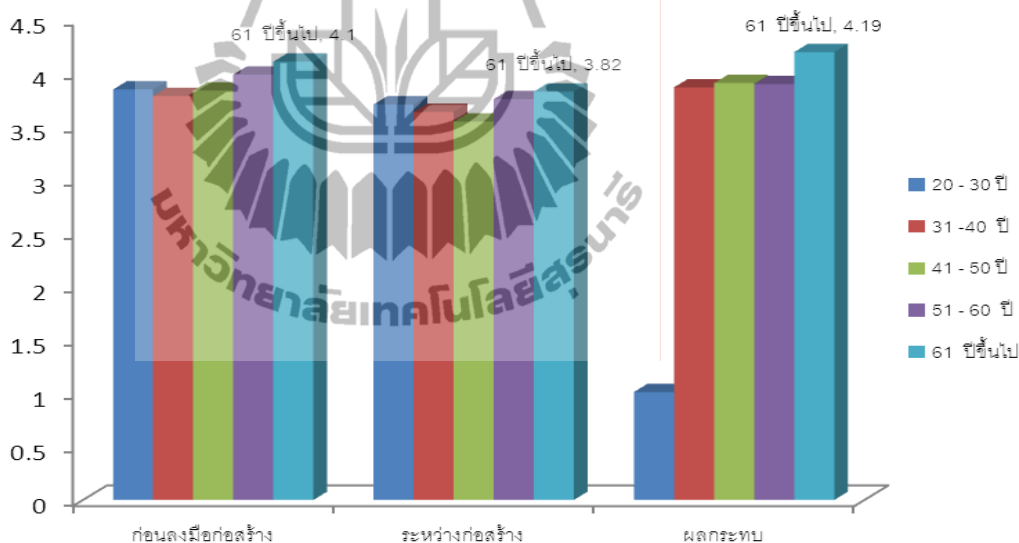
ตารางที่ 4.6 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน ด้านระหว่างลงมือก่อสร้าง แยกตามอายุเปรียบเทียบเป็นรายคู่

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		0.07(0.099)	0.16* (0.001)	-0.05(0.285)	-0.13(0.173)
31 – 40 ปี	3.63			0.08* (0.041)	-0.12* (0.004)	-0.20* (0.026)
41 – 50 ปี	3.54				-0.21* (0.000)	-0.28* (0.002)
51 – 60 ปี	3.75					-0.07(0.435)

ตารางที่ 4.7 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน ด้านผลกระทบ
แยกตามอายุเปรียบเทียบเป็นรายคู่

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		0.16* (0.010)	0.11(0.104)	0.13(0.070)	-0.18(0.164)
31 – 40 ปี	3.86			-0.05(0.435)	-0.03(0.632)	-0.33* (0.007)
41 – 50 ปี	3.90				0.01(0.810)	-0.29* (0.023)
51 – 60 ปี	3.89					-0.31* (0.017)

เป็นที่น่าสังเกตว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจเฉลี่ยมากที่สุดในทุกๆ ด้าน คิดเป็นคะแนน 4.10 , 3.82 และ 4.19 ตามลำดับ



รูปที่ 4.9 กราฟแท่งแสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจเฉลี่ยก่อนการลงมือก่อสร้าง ระหว่างการก่อสร้าง และผลกระทบ แยกตามอายุ

4.3.3 เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน ด้านก่อนลงมือก่อสร้าง ด้านระหว่างลงมือก่อสร้างและด้านผลกระทบ แยกตามระยะเวลาการอาศัยอยู่ในชุมชน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการอาศัยอยู่ในชุมชนแตกต่างกันความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน ด้านก่อนลง

มือก่อสร้าง ด้านระหว่างลงมือก่อสร้างและด้านผลกระทบไม่แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ระยะเวลาการอาศัยอยู่ในชุมชน ที่แตกต่างกันความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานใน ส่วนงานถนน ด้านก่อนลงมือก่อสร้าง ด้านระหว่างลงมือก่อสร้างและด้านผลกระทบไม่แตกต่างกัน

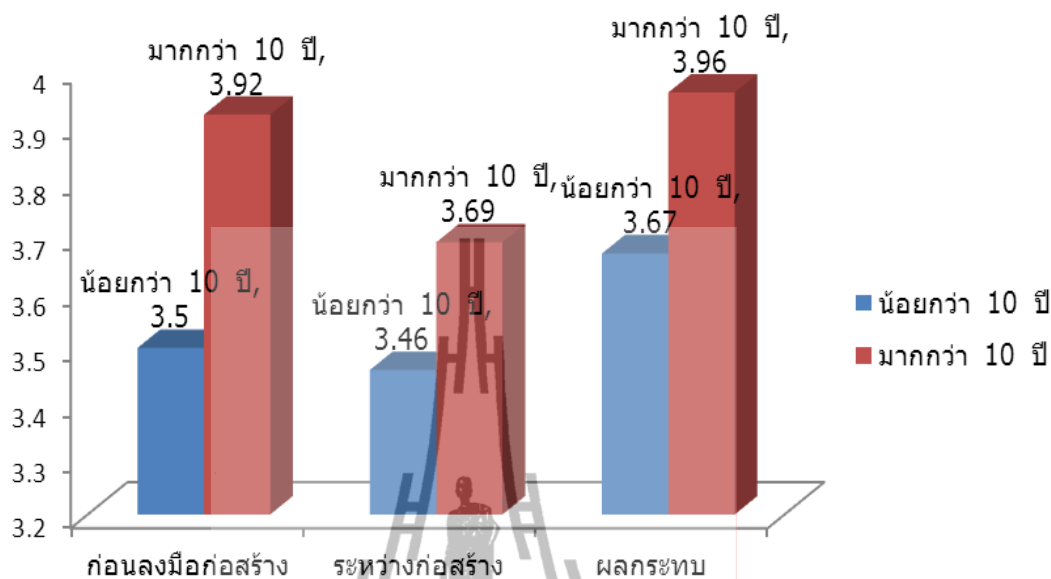
H_1 : ระยะเวลาการอาศัยอยู่ในชุมชน ที่แตกต่างกันความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานใน ส่วนงานถนน ด้านก่อนลงมือก่อสร้าง ด้านระหว่างลงมือก่อสร้างและด้านผลกระทบแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่า t โดยการใ้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระต่อกัน (Independent Sample t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ต่อเมื่อ 2-tailed Prob (p) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน แยกตามระยะเวลาการอาศัยอยู่ในชุมชน

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	0.000*
ด้านระหว่างลงมือก่อสร้าง	3.46	0.914	3.69	0.785	0.000*
ด้านผลกระทบ	3.67	0.856	3.96	0.849	0.000*

จากรูปที่ 4.10 และตารางที่ 4.8 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความพึงพอใจเฉลี่ยก่อนการลงมือก่อสร้าง ระหว่างการก่อสร้าง และผลกระทบ โดยใช้สถิติทดสอบ t -test พบว่า ระยะเวลาการอาศัยอยู่ในชุมชนที่แตกต่างกันจะมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านก่อนลงมือก่อสร้าง ระหว่างก่อสร้าง และผลกระทบแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยผู้ที่อยู่อาศัยเป็นระยะเวลามากกว่า 10 ปีจะมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่อยู่อาศัยเป็นระยะเวลาน้อยกว่า 10 ปีทั้ง 3 ด้าน สาเหตุอาจเพราะมีการพัฒนาตรงตามความต้องการของประชาชน



รูปที่ 4.10 การเปรียบเทียบความพึงพอใจเฉลี่ยก่อนการลงมือก่อสร้าง ระหว่างการก่อสร้าง และผลกระทบท แยกตามระยะเวลาการอาศัยอยู่ในชุมชน

4.3.4 เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อ โครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน ด้านก่อนลงมือก่อสร้าง ด้านระหว่างลงมือก่อสร้างและด้านผลกระทบท จำแนกตาม ระดับการศึกษา

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันความพึงพอใจต่อ โครงสร้างพื้นฐาน ในส่วนงานถนน ด้านก่อนลงมือก่อสร้าง ด้านระหว่างลงมือก่อสร้างและด้านผลกระทบทไม่แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน ด้านก่อนลงมือก่อสร้าง ด้านระหว่างลงมือก่อสร้างและด้านผลกระทบทไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน ด้านก่อนลงมือก่อสร้าง ด้านระหว่างลงมือก่อสร้างและด้านผลกระทบทแตกต่างกัน

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

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน แยกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยที่มีผล ต่อความพึง พอใจ	ประถมศึกษา		มัธยมศึกษา ตอนต้น		มัธยมศึกษาตอน ปลาย		อนุปริญญา		ปริญญาตรีหรือ เทียบเท่า		อื่นๆ		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.	
ด้านก่อนลง มือก่อสร้าง	4.15	0.640	4.06	0.642	3.89	0.847	3.79	0.751	3.60	0.870	2.69	1.014	0.000*
ด้านระหว่าง ลงมือก่อสร้าง	3.81	0.784	3.70	0.774	3.56	0.945	3.66	0.764	3.58	0.808	2.86	0.756	0.000*
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	0.000*

จากตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ในด้านก่อนลงมือก่อสร้าง ผลการทดสอบพบว่าค่า P - Value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) นั่นคือ ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนนด้านก่อนลงมือก่อสร้างแตกต่างกัน

ในด้านระหว่างลงมือก่อสร้าง ผลการทดสอบพบว่าค่า P - Value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) นั่นคือ ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนนด้านระหว่างลงมือก่อสร้างแตกต่างกัน

ในด้านผลกระทบ ผลการทดสอบพบว่าค่า P - Value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) นั่นคือ ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนนด้านผลกระทบแตกต่างกัน เพื่อให้ทราบว่าผู้ตอบ

แบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในสวนงานถนน ในด้านก่อนลงมือก่อสร้าง ระหว่างลงมือก่อสร้าง และด้านผลกระทบแตกต่างกันในรายคูใดบ้าง ดังนั้นจึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคูโดยใช้วิธี Least Significant Difference (LSD) ได้ผลดังแสดงในตารางที่ 4.10 4.11 และตารางที่ 4.12 เปรียบเทียบความพึงพอใจด้านก่อนการก่อสร้าง ความพึงพอใจด้านระหว่างลงมือก่อสร้าง และความพึงพอใจด้านผลกระทบหลังการก่อสร้าง ตามลำดับ

จากตารางที่ 4.10 ถึงตารางที่ 4.12 พบว่า ความพึงพอใจด้านก่อนลงมือก่อสร้าง พบว่าที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยภาพรวมทุกระดับการศึกษามีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน แต่ระดับประถมศึกษา และระดับมัธยมศึกษา ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย และระดับอนุปริญา ที่มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ความพึงพอใจด้านระหว่างลงมือก่อสร้าง พบว่าที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจแตกต่างจากทุกระดับการศึกษา และอื่นๆ (ไม่ได้รับการศึกษาหรือมีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี) มีระดับความพึงพอใจแตกต่างจากทุกระดับการศึกษา

ความพึงพอใจด้านผลกระทบหลังการก่อสร้าง พบว่าที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ก่อนข้างกระจาย โดยระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และอื่นๆ มีความพึงพอใจต่างจากกลุ่มระดับการศึกษาอื่นเป็นส่วนใหญ่ แต่ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ยกเว้นระดับมัธยมศึกษาตอนต้น และระดับอนุปริญาที่มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.10 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในสวนงานถนน ด้านก่อนลงมือก่อสร้าง แยกตามระดับการศึกษาเปรียบเทียบเป็นรายคู

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษาตอนปลาย	อนุปริญา	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	อื่นๆ
		4.15	4.06	3.89	3.79	3.60	2.69
ประถมศึกษา	4.15		0.09(0.154)	0.26* (0.001)	0.36* (0.000)	0.55* (0.000)	1.46* (0.000)
มัธยมศึกษาตอนต้น	4.06			0.17* (0.023)	0.27* (0.000)	0.46* (0.000)	1.37* (0.000)
มัธยมศึกษาตอนปลาย	3.89				0.10(0.185)	0.29* (0.000)	1.20* (0.000)
อนุปริญา	3.79					0.19* (0.001)	1.10* (0.00)
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	3.60						0.91* (0.000)

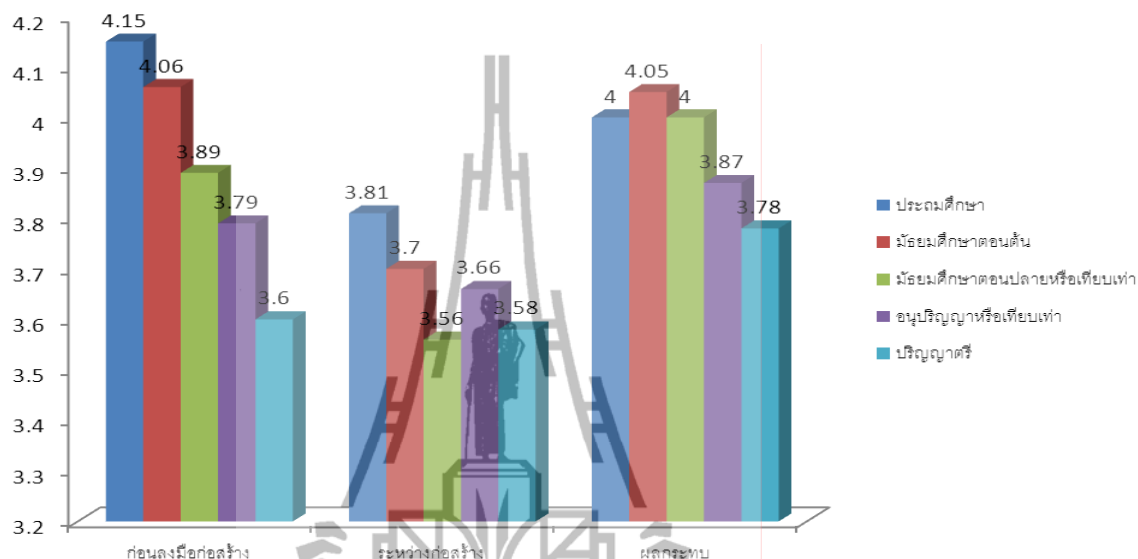
ตารางที่ 4.11 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน ด้านระหว่างลงมือก่อสร้าง แยกตามระดับการศึกษาเปรียบเทียบเป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา ตอนต้น	มัธยมศึกษาตอน ปลาย	อนุปริญญา	ปริญญาตรีหรือ เทียบเท่า	อื่นๆ
		3.81	3.70	3.56	3.66	3.58	2.86
ประถมศึกษา	3.81		0.11* (0.023)	0.25* (0.000)	0.16* (0.002)	0.24* (0.000)	0.96* (0.000)
มัธยมศึกษาตอนต้น	3.70			0.14* (0.018)	0.05(0.349)	0.13* (0.003)	0.85* (0.000)
มัธยมศึกษาตอนปลาย	3.56				-0.10(0.141)	-0.02(0.820)	0.70* (0.000)
อนุปริญญา	3.66					0.08(0.091)	0.80* (0.000)
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	3.58						0.72* (0.000)

ตารางที่ 4.12 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน ด้านผลกระทบ แยกตามระดับการศึกษาเปรียบเทียบเป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา ตอนต้น	มัธยมศึกษา ตอนปลาย	อนุปริญญา	ปริญญาตรีหรือ เทียบเท่า	อื่นๆ
		4.00	4.05	4.00	3.87	3.78	3.50
ประถมศึกษา	4.00		-0.05(0.498)	0.00(0.969)	0.13(0.073)	0.22*(0.000)	0.50*(0.021)
มัธยมศึกษาตอนต้น	4.05			0.05(0.555)	0.18* (0.015)	0.27* (0.000)	0.55* (0.012)
มัธยมศึกษาตอนปลาย	4.00				0.13(0.145)	0.22* (0.005)	0.50* (0.025)
อนุปริญญา	3.87					-0.09(0.170)	0.37(0.089)
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	3.78						0.28(0.189)

เป็นที่น่าสังเกตว่า ด้านก่อนลงมือก่อสร้าง และด้านระหว่างการก่อสร้าง ผู้ที่จบการศึกษาในระดับประถมศึกษาจะมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยมากที่สุด ส่วนในด้านผลกระทบ พบว่า ผู้ที่จบการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จะมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด



รูปที่ 4.11 การเปรียบเทียบความพึงพอใจเฉลี่ยก่อนการลงมือก่อสร้าง ระหว่างการก่อสร้าง และผลกระทบ แยกตามระดับการศึกษา

4.3.5 เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อ โครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน ด้านก่อนลงมือก่อสร้าง ด้านระหว่างลงมือก่อสร้างและด้านผลกระทบ จำแนกตามอาชีพ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพแตกต่างกันความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน ด้านก่อนลงมือก่อสร้าง ด้านระหว่างลงมือก่อสร้างและด้านผลกระทบไม่แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : อาชีพที่แตกต่างความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน ด้านก่อนลงมือก่อสร้าง ด้านระหว่างลงมือก่อสร้างและด้านผลกระทบไม่แตกต่างกัน

H_1 : อาชีพที่แตกต่างความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน ด้านก่อนลงมือก่อสร้าง ด้านระหว่างลงมือก่อสร้างและด้านผลกระทบแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบ F - test (Analysis of Variance : ANOVA) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ต่อเมื่อ 2-tailed Prob (p) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน แยกตามอาชีพ

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	ค้าขาย		เกษตรกร		รับราชการ/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	3.60	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 4.13 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ในด้านก่อนลงมือก่อสร้าง ผลการทดสอบพบว่าค่า P - Value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) นั่นคือ อาชีพที่แตกต่างกันความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนนด้านก่อนลงมือก่อสร้างแตกต่างกัน

ในด้านระหว่างลงมือก่อสร้าง ผลการทดสอบพบว่าค่า P - Value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) นั่นคือ อาชีพที่แตกต่างกันความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนนด้านระหว่างลงมือก่อสร้างแตกต่างกัน

ในด้านผลกระทบ ผลการทดสอบพบว่าค่า P - Value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) นั่นคือ อาชีพที่แตกต่างกันความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนนด้านผลกระทบแตกต่างกัน

เพื่อให้ทราบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน ในด้านก่อนลงมือก่อสร้าง ระหว่างลงมือก่อสร้าง และด้านผลกระทบ

แตกต่างกันในรายคู่ใดบ้าง ดังนั้นจึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธี Least Significant Difference (LSD) ได้ผลดังแสดงในตารางที่ 4.14 4.15 และตารางที่ 4.16 เปรียบเทียบความพึงพอใจด้านก่อนการก่อสร้าง ความพึงพอใจด้านระหว่างลงมือก่อสร้าง และความพึงพอใจด้านผลกระทบหลังการก่อสร้าง ตามลำดับ

จากตารางที่ 4.14 ถึงตารางที่ 4.16 พบว่า ความพึงพอใจด้านก่อนลงมือก่อสร้าง พบว่าที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยภาพรวมทุกอาชีพมีความพึงพอใจแตกต่างกัน ยกเว้นอาชีพอื่น ๆ ที่มีความพึงพอใจไม่แตกต่างจากอาชีพใดเลย แต่กลุ่มอาชีพค้าขายมีความพึงพอใจที่แตกต่างจากกลุ่มอาชีพรับจ้าง

ความพึงพอใจด้านระหว่างลงมือก่อสร้าง พบว่าที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ความพึงพอใจค่อนข้างกระจาย แต่กลุ่มอาชีพอื่น ๆ มีความพึงพอใจที่แตกต่างจากกลุ่มอาชีพค้าขาย อาชีพเกษตรกร อาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และอาชีพรับจ้าง

ความพึงพอใจด้านผลกระทบหลังการก่อสร้าง พบว่าที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ค่อนข้างกระจาย คล้ายด้านระหว่างลงมือก่อสร้าง ซึ่งกลุ่มอาชีพอื่น ๆ ยังคงมีความพึงพอใจที่แตกต่างจากกลุ่มอาชีพค้าขาย อาชีพเกษตรกร อาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และอาชีพรับจ้างเช่นเดิม

ตารางที่ 4.14 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน ด้านก่อนลงมือก่อสร้าง แยกตามอาชีพเปรียบเทียบเป็นรายคู่

อาชีพ	\bar{X}	ค้าขาย	เกษตรกร	รับราชการ / พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	รับจ้าง	อื่นๆ
		3.86	4.14	3.62	3.83	4.13
ค้าขาย	3.86		-0.28*(0.000)	0.24*(0.000)	0.02(0.748)	-0.27(0.339)
เกษตรกร	4.14			0.52*(0.000)	0.30*(0.000)	0.01(0.968)
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3.62				-0.21*(0.000)	-0.51(0.070)
รับจ้าง	3.83					-0.29(0.297)

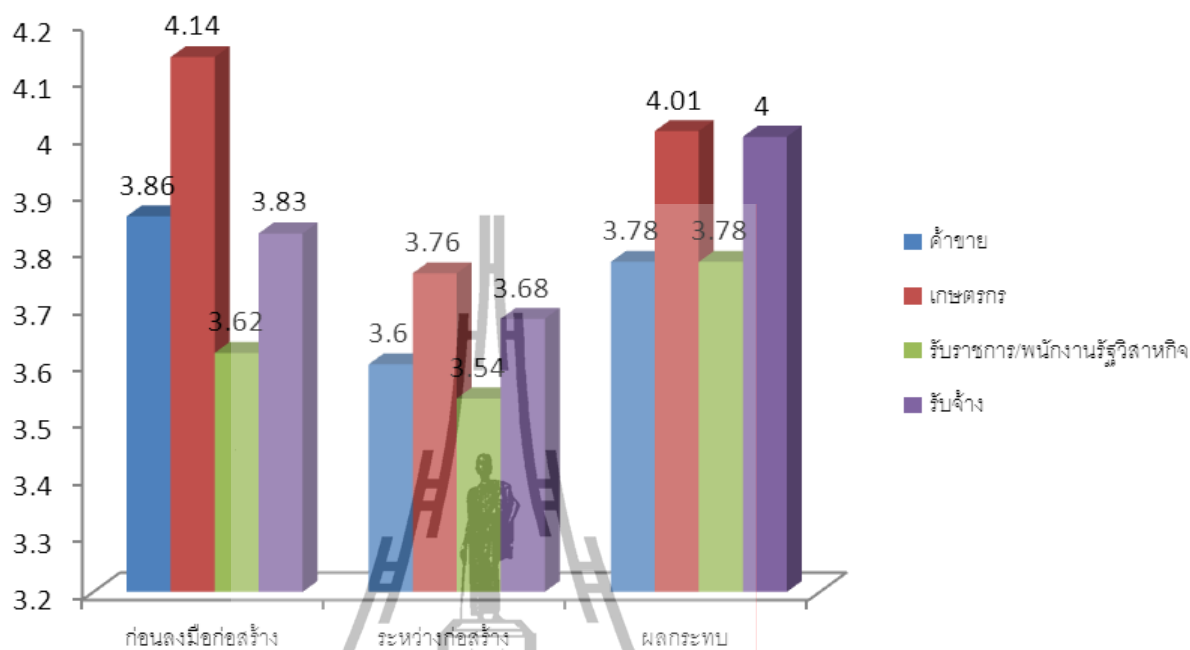
ตารางที่ 4.15 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน ด้านระหว่าง
ลงมือก่อสร้าง แยกตามอาชีพเปรียบเทียบเป็นรายคู่

อาชีพ	\bar{X}	ค้าขาย	เกษตรกร	รับราชการ / พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	รับจ้าง	อื่นๆ
			3.60	3.76	3.54	3.68
ค้าขาย	3.60		-0.16* (0.000)	0.06(0.220)	-0.08(0.102)	-0.97* (0.000)
เกษตรกร	3.76			0.22* (0.000)	0.08(0.053)	-0.81* (0.000)
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3.54				-0.15* (0.000)	-1.03* (0.000)
รับจ้าง	3.68					-0.89* (0.000)

ตารางที่ 4.16 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน ด้าน
ผลกระทบ แยกตามอาชีพเปรียบเทียบเป็นรายคู่

อาชีพ	\bar{X}	ค้าขาย	เกษตรกร	รับราชการ / พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	รับจ้าง	อื่นๆ
			3.78	4.01	3.78	4.00
ค้าขาย	3.78		-0.24* (0.01)	-0.01(0.933)	-0.23* (0.001)	-1.10* (0.000)
เกษตรกร	4.01			0.23* (0.001)	0.01(0.859)	-0.86* (0.004)
รับราชการ/พนักงานรับ วิสาหกิจ	3.78				-0.22* (0.000)	-1.09* (0.000)
รับจ้าง	4.00					-0.88* (0.004)

เป็นที่น่าสังเกตว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพเกษตรกรจะมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยสูงกว่าอาชีพอื่นๆ ในทุกด้าน สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจก็จะมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยต่ำกว่าอาชีพอื่นๆในทุกด้าน สาเหตุอาจเพราะกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพเกษตรกรต้องการให้มีการพัฒนาเพราะจะทำให้สามารถขนส่งพืชผลทางการเกษตรได้สะดวกและรวดเร็วขึ้น แต่กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ อาจได้รับผลกระทบจากการก่อสร้าง เช่น ความไม่สะดวก ทำให้การเดินทางล่าช้า หรือปัญหาของสภาพถนนซึ่งส่งผลต่อพาหนะที่ใช้ จึงมีความพึงพอใจต่ำกว่าอาชีพอื่นๆ



รูปที่ 4.12 การเปรียบเทียบความพึงพอใจเฉลี่ยก่อนการลงมือก่อสร้าง ระหว่างการก่อสร้าง และผลกระทบจำแนกตามอาชีพ

4.3.6 เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน ด้านก่อนลงมือก่อสร้าง ด้านระหว่างลงมือก่อสร้างและด้านผลกระทบ จำแนกตามระยะทางที่ใช้ถนน/วัน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะทางที่ใช้ถนน/วัน แตกต่างกัน ความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน ด้านก่อนลงมือก่อสร้าง ด้านระหว่างลงมือก่อสร้างและด้านผลกระทบไม่แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ระยะทางที่ใช้ถนน/วัน ที่แตกต่างกันความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน ด้านก่อนลงมือก่อสร้าง ด้านระหว่างลงมือก่อสร้างและด้านผลกระทบไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระยะทางที่ใช้ถนน/วัน ที่แตกต่างกันความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน ด้านก่อนลงมือก่อสร้าง ด้านระหว่างลงมือก่อสร้างและด้านผลกระทบแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบ F - test (Analysis of Variance : ANOVA) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ต่อเมื่อ 2-tailed Prob (p) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน จำแนกตามระยะทางที่ใช้ถนน/วัน

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	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	4.04	0.714	3.92	0.727	3.96	0.758	3.58	0.905	0.000*
ด้านระหว่างลงมือก่อสร้าง	3.74	0.807	3.64	0.761	3.90	0.770	3.48	0.855	0.000*
ด้านผลกระทบ	4.00	0.867	3.92	0.832	4.06	0.888	3.76	0.841	0.000*

จากตารางที่ 4.17 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ในการทดสอบ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ในด้านก่อนลงมือก่อสร้าง ผลการทดสอบพบว่าค่า P - Value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) นั่นคือ ระยะทางที่ใช้ถนน/วันที่แตกต่างกันความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนนด้านก่อนลงมือก่อสร้างแตกต่างกัน

ในด้านระหว่างลงมือก่อสร้าง ผลการทดสอบพบว่าค่า P - Value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) นั่นคือ ระยะทางที่ใช้ถนน/วันที่แตกต่างกันความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนนด้านระหว่างลงมือก่อสร้างแตกต่างกัน

ในด้านผลกระทบ ผลการทดสอบพบว่าค่า P - Value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) นั่นคือ ระยะทางที่ใช้ถนน/วันที่แตกต่างกันความพึงพอใจ ด้านผลกระทบแตกต่างกัน เพื่อให้ทราบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะทางที่ใช้ถนน/วันที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจ ในด้านก่อนลงมือก่อสร้าง ระหว่างลงมือก่อสร้าง และด้านผลกระทบแตกต่างกันในรายคู่ใดบ้าง ดังนั้นจึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธี Least Significant Difference (LSD) ได้ผลดังตารางที่ 4.18 4.19 และตารางที่ 4.20 เปรียบเทียบความพึงพอใจด้านก่อนการก่อสร้าง ความพึงพอใจด้านระหว่าง

ลงมือก่อสร้าง และความพึงพอใจด้านผลกระทบหลังการก่อสร้าง ตามลำดับ

จากตารางที่ 4.18 ถึงตารางที่ 4.20 พบว่า ความพึงพอใจด้านก่อนลงมือก่อสร้าง พบว่าที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 กลุ่มที่ใช้ถนนระยะทาง 15 กิโลเมตรขึ้นไป/วัน มีความพึงพอใจที่แตกต่างกับทุกกลุ่ม

ความพึงพอใจด้านระหว่างลงมือก่อสร้าง พบว่าที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ทุกกลุ่มระยะทางที่ใช้ถนน/วัน มีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน

ความพึงพอใจด้านผลกระทบหลังการก่อสร้าง พบว่าที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 กลุ่มที่ใช้ถนนระยะทาง 15 กิโลเมตรขึ้นไป/วัน มีความพึงพอใจที่แตกต่างกับทุกกลุ่ม

ตารางที่ 4.18 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในสวนงานถนน ด้านก่อนลงมือก่อสร้าง จำแนกตามระยะทางที่ใช้ถนน/วันเปรียบเทียบเป็นรายคู่

ระยะทางที่ใช้ถนน/วัน	\bar{X}	ต่ำกว่า 5 กิโลเมตร	5 – 10 กิโลเมตร	10 – 15 กิโลเมตร	15 กิโลเมตรขึ้นไป
		4.04	3.92	3.96	3.58
ต่ำกว่า 5 กิโลเมตร	4.04		0.12* (0.024)	0.08(0.203)	0.46* (0.000)
5 – 10 กิโลเมตร	3.92			-0.04(0.489)	0.34* (0.000)
10 – 15 กิโลเมตร	3.96				0.38* (0.000)

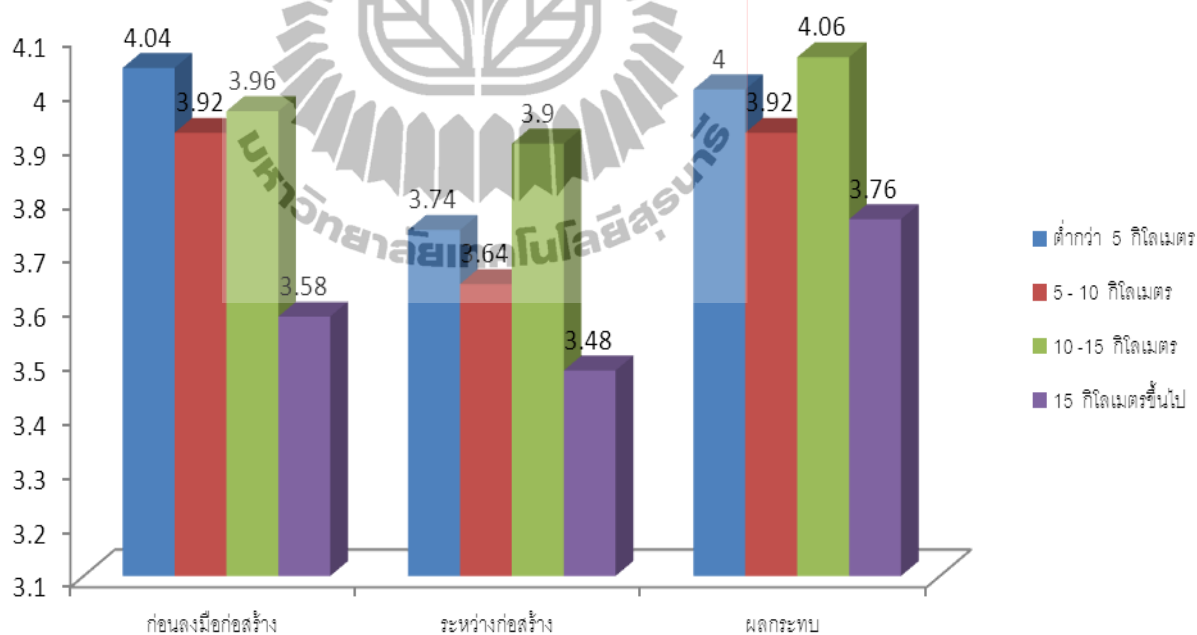
ตารางที่ 4.19 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในสวนงานถนน ด้านระหว่างลงมือก่อสร้าง จำแนกตามระยะทางที่ใช้ถนน/วันเปรียบเทียบเป็นรายคู่

ระยะทางที่ใช้ถนน/วัน	\bar{X}	ต่ำกว่า 5 กิโลเมตร	5 – 10 กิโลเมตร	10 – 15 กิโลเมตร	15 กิโลเมตรขึ้นไป
		3.74	3.64	3.90	3.48
ต่ำกว่า 5 กิโลเมตร	3.74		0.10* (0.012)	-0.16* (0.002)	0.26* (0.000)
5 – 10 กิโลเมตร	3.64			-0.26* (0.000)	0.16* (0.000)
10 – 15 กิโลเมตร	3.90				0.42* (0.000)

ตารางที่ 4.20 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน ด้านผลกระทบ จำแนกตามระยะทางที่ใช้ถนน/วันเปรียบเทียบเป็นรายคู่

ระยะทางที่ใช้ถนน/วัน	\bar{X}	ต่ำกว่า 5 กิโลเมตร	5 – 10 กิโลเมตร	10 – 15 กิโลเมตร	15 กิโลเมตรขึ้นไป
		4.00	3.92	4.06	3.76
ต่ำกว่า 5 กิโลเมตร	4.00		0.08(0.146)	-0.06(0.407)	0.24* (0.000)
5 – 10 กิโลเมตร	3.92			-0.16* (0.023)	0.16* (0.005)
10 – 15 กิโลเมตร	4.06				0.30* (0.000)

เป็นที่น่าสังเกตว่า ด้านก่อนลงมือก่อสร้างกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุดคือผู้ใช้ระยะทางต่ำกว่า 5 กิโลเมตร ด้านระหว่างก่อสร้างและด้านผลกระทบกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุดคือผู้ใช้ระยะทาง 10 – 15 กิโลเมตร



รูปที่ 4.13 การเปรียบเทียบความพึงพอใจเฉลี่ยก่อนการลงมือก่อสร้าง ระหว่างการก่อสร้าง และผลกระทบจำแนกตามระยะทางที่ใช้ถนน/วัน

4.3.7 เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน ด้านก่อนลงมือก่อสร้าง ด้านระหว่างลงมือก่อสร้างและด้านผลกระทบ จำแนกตามพาหนะที่ใช้เป็นประจำ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีพาหนะที่ใช้เป็นประจำ แตกต่างกัน

ความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน ด้านก่อนลงมือก่อสร้าง ด้านระหว่างลงมือก่อสร้างและด้านผลกระทบไม่แตกต่างกันสามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : พาหนะที่ใช้เป็นประจำ ที่แตกต่างกันความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน ด้านก่อนลงมือก่อสร้าง ด้านระหว่างลงมือก่อสร้างและด้านผลกระทบไม่แตกต่างกัน

H_1 : พาหนะที่ใช้เป็นประจำ ที่แตกต่างกันความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน ด้านก่อนลงมือก่อสร้าง ด้านระหว่างลงมือก่อสร้างและด้านผลกระทบแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบ F - test (Analysis of Variance : ANOVA) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ต่อเมื่อ 2-tailed Prob (p) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางที่ 4.21

ตารางที่ 4.21 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน จำแนกตามพาหนะที่ใช้เป็นประจำ

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	0.000*
ด้านระหว่างลงมือก่อสร้าง	3.42	0.947	3.71	0.767	3.58	0.854	0.000*
ด้านผลกระทบ	3.83	0.883	3.94	0.865	3.87	0.842	0.188

จากตารางที่ 4.21 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ในการทดสอบ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ในด้านก่อนลงมือก่อสร้าง ผลการทดสอบพบว่าค่า P - Value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) นั่นคือ พาหนะที่ใช้เป็นประจำที่แตกต่างกันความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนนด้านก่อนลงมือก่อสร้างแตกต่างกัน

ในด้านระหว่างลงมือก่อสร้าง ผลการทดสอบพบว่าค่า P - Value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) นั่นคือ พาหนะที่

ใช้เป็นประจำที่แตกต่างกันความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนของงานถนนด้านระหว่างลงมือก่อสร้างแตกต่างกัน

ในด้านผลกระทบ ผลการทดสอบพบว่าค่า P - Value เท่ากับ 0.188 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้นจะยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) นั่นคือ พาหนะที่ใช้เป็นประจำที่แตกต่างกันความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนของงานถนนด้านผลกระทบไม่แตกต่างกัน

เพื่อให้ทราบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีพาหนะที่ใช้เป็นประจำแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนของงานถนน ในด้านก่อนลงมือก่อสร้าง ระหว่างลงมือก่อสร้าง และด้านผลกระทบแตกต่างกันในรายคู่ใดบ้าง ดังนั้นจึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธี Least Significant Difference (LSD) ได้ผลดังแสดงในตารางที่ 4.22 และตารางที่ 4.23 เปรียบเทียบความพึงพอใจด้านก่อนการก่อสร้าง ความพึงพอใจด้านระหว่างลงมือก่อสร้าง และความพึงพอใจด้านผลกระทบหลังการก่อสร้าง ตามลำดับ

จากตารางที่ 4.22 ถึงตารางที่ 4.23 พบว่า ความพึงพอใจด้านก่อนลงมือก่อสร้าง พบว่าที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 กลุ่มที่ใช้รถจักรยาน และรถมอเตอร์ไซด์เป็นพาหนะ มีความพึงพอใจที่แตกต่างกันกับกลุ่มที่ใช้รถยนต์เป็นพาหนะ โดยกลุ่มที่ใช้รถจักรยาน และรถมอเตอร์ไซด์เป็นพาหนะ มีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน

ความพึงพอใจด้านระหว่างลงมือก่อสร้าง พบว่าที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 กลุ่มที่ใช้รถจักรยาน และรถมอเตอร์ไซด์เป็นพาหนะ มีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน และกลุ่มที่ใช้รถมอเตอร์ไซด์เป็นพาหนะ ก็มีความพึงพอใจที่แตกต่างกันกับกลุ่มที่ใช้รถยนต์เป็นพาหนะ

ความพึงพอใจด้านผลกระทบหลังการก่อสร้าง พบว่าที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 กลุ่มที่ใช้พาหนะที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

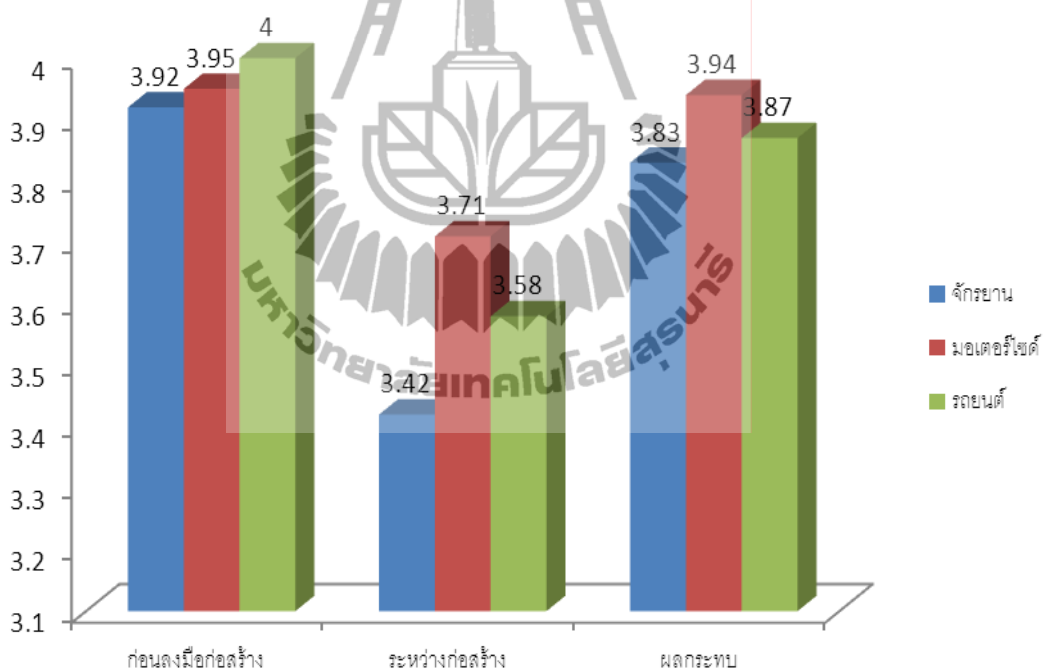
ตารางที่ 4.22 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนของงานถนน ด้านก่อนลงมือก่อสร้าง จำแนกตามพาหนะที่ใช้เป็นประจำ เปรียบเทียบเป็นรายคู่

ระยะทางที่ใช้ถนน/วัน	\bar{X}	จักรยาน	มอเตอร์ไซด์	รถยนต์
		3.92	3.95	3.68
จักรยาน	3.92		-0.03(0.758)	0.24* (0.048)
มอเตอร์ไซด์	3.95			0.27* (0.000)

ตารางที่ 4.23 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน ด้านระหว่าง
 ลงมือก่อสร้าง จำแนกตามพาหนะที่ใช้เป็นประจำ เปรียบเทียบเป็นรายคู่

ระยะทางที่ใช้ถนน/วัน	\bar{X}	จักรยาน	มอเตอร์ไซด์	รถยนต์
		3.42	3.71	3.58
จักรยาน	3.42		-0.29*(0.001)	-0.16(0.073)
มอเตอร์ไซด์	3.71			0.13*(0.000)

เป็นที่น่าสังเกตว่า ด้านก่อนลงมือก่อสร้างกลุ่มตัวอย่างที่ใช้รถยนต์เป็นพาหนะจะมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุด ด้านระหว่างการก่อสร้างและผลกระทบกลุ่มตัวอย่างที่ใช้มอเตอร์ไซด์เป็นพาหนะจะมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุด



รูปที่ 4.14 การเปรียบเทียบความพึงพอใจเฉลี่ยก่อนการลงมือก่อสร้าง ระหว่างการก่อสร้าง และ
 ผลกระทบจำแนกตามพาหนะที่ใช้เป็นประจำ

บทที่ 5

สรุป และข้อเสนอแนะ

สรุปผลงานวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ในส่วนงานถนน ของเทศบาลตำบลอุโมงค์ อำเภอกะสัง จังหวัดบุรีรัมย์ สามารถนำเสนอ ข้อเสนอแนะ โดยแบ่งเป็นหัวข้อ ดังนี้

5.1 สรุปผลงานวิจัย

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ในส่วนงานถนน ของเทศบาลตำบลอุโมงค์ อำเภอกะสัง จังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเทศบาลตำบลอุโมงค์ โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระยะเวลาการอาศัยอยู่ในชุมชน ระดับการศึกษา อาชีพ ระยะทางที่ใช้ถนน/วัน และพาหนะที่ใช้เป็นประจำ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ในส่วนของงานถนน ของเทศบาลตำบลอุโมงค์ อำเภอกะสัง จังหวัดบุรีรัมย์ และเพื่อประเมินผลการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน และจะบ่งชี้ถึงความสามารถ และประสิทธิภาพในการบริการของเทศบาลว่าสามารถสนองตอบปัญหา และความต้องการของประชาชนได้มากน้อยเพียงใด ซึ่งผลจากการศึกษาที่ได้จะใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วิธีการศึกษาคือการเก็บข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ในส่วนงานถนน ของเทศบาลตำบลอุโมงค์ อำเภอกะสัง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งเป็น 2 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน โดยแบ่งเป็น 3 ด้าน คือ ด้านก่อนการดำเนินการก่อสร้าง ด้านระหว่างการก่อสร้าง และด้านผลกระทบหลังการก่อสร้าง โดยใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale ให้ค่านำหนักระดับความพึงพอใจจากน้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก และมากที่สุด และถือเกณฑ์การให้คะแนนจาก 1-5 ตามลำดับ

การเก็บข้อมูล โดยทำการศึกษาจากประชากรกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลอุโมงค์ อำเภอกะสัง จังหวัดบุรีรัมย์ เก็บข้อมูลโดยใช้วิธีของ Taro Yamane เพื่อหาขนาดกลุ่มตัวอย่างจากประชากรในเขตพื้นที่ทั้งสิ้นจำนวน 11,006 คน จะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย 386 คน งานวิจัยนี้จึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง 400 คน และเมื่อได้ขนาด

ตัวอย่างแล้วจะใช้การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่ม โดยแบ่งออกเป็น 17 กลุ่ม ตามจำนวนหมู่บ้านและสัดส่วนขนาดของประชากรแต่ละหมู่บ้าน

จากนั้นทำการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ โดยภาพรวมและจำแนกเป็นรายด้าน จำแนกเป็นรายข้อในแต่ละด้าน และความพึงพอใจในการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านก่อนการดำเนินการก่อสร้าง ด้านระหว่างก่อสร้าง และด้านผลกระทบหลังการก่อสร้าง การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ สถิติเชิงพรรณนา และสถิติเชิงอนุมาน โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลจากการศึกษาข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามเรื่อง ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ในส่วนของงาน ของเทศบาลตำบลอุดมธรรม อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ได้ข้อสรุปดังนี้

1. ผลการเก็บข้อมูลกลุ่มประชากรพบว่า ด้านข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชากรผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 241 คน คิดเป็นร้อยละ 60.2 มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 38.3 เมื่อพิจารณาตามระยะเวลาการอาศัยอยู่ในชุมชน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาการอาศัยอยู่ในชุมชนมากกว่า 10 ปี จำนวน 334 คน คิดเป็นร้อยละ 83.5 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 34.0 มากที่สุด และเมื่อพิจารณาอาชีพพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีอาชีพรับจ้างมากที่สุด จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 32.0 พิจารณาตามระยะทางที่ใช้ถนน/วัน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุดใช้ถนน/วัน 5–10 กิโลเมตร จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 35.0 และหากพิจารณาพาหนะที่ใช้เป็นประจำ พบว่า พาหนะที่กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามใช้เป็นประจำมากที่สุด คือมอเตอร์ไซด์ จำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 58.5
2. ด้านระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ในส่วนของงานถนน เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยพบว่าระดับ ความพึงพอใจ โดยรวมกลุ่มตัวอย่างจะมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” ในทุกๆเรื่อง และเรื่องที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดคือเรื่อง การนำความเจริญมาสู่ชุมชน คิดเป็นคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.04 รองลงมาคือเรื่อง มีการติดต่อกันในระหว่างชุมชนมากขึ้น และยกระดับคุณภาพชีวิตของประชากรในชุมชน คิดเป็นคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.01 สาเหตุอาจเพราะชุมชนมีการเปลี่ยนแปลงสู่ความเจริญและประชาชนในชุมชนต้องการให้ชุมชนมีความเจริญเพิ่มมากขึ้นด้วย จึงทำให้ระดับคะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” โดยเรื่อง

ที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่ำสุดคือเรื่อง ตำแหน่งที่เกิดการชำรุดเสียหายซ้ำซาก คิดเป็นคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 3.44 รองลงมาคือ มีการบำรุงเส้นทางอย่างสม่ำเสมอ คิดเป็นคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 3.54 และ มีการรับแจ้งซ่อม คุณภาพและความรวดเร็วในการซ่อม คิดเป็นคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 3.55

3. ระดับความพึงพอใจ ด้านก่อนลงมือก่อสร้าง ด้านระหว่างลงมือก่อสร้าง และด้านผลกระทบ พบว่า ด้านผลกระทบจะมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คิดเป็นคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 3.91 ซึ่งการมีความพึงพอใจด้านผลกระทบมีค่าสูง อาจเป็นเพราะชุมชนเห็นการพัฒนาไปสู่ความเจริญมากขึ้น และอาจมีสาเหตุมาจากปัจจัยหลายด้าน เช่น เมื่อการก่อสร้างถนนแล้วเสร็จ การนำความเจริญในด้านต่างๆเข้าสู่ชุมชนทำได้รวดเร็วขึ้น ทำให้ประชาชนในชุมชนมีการติดต่อสื่อสารกันได้สะดวกและรวดเร็วขึ้น และยังเป็นการยกระดับคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น รองลงมาคือด้านก่อนลงมือก่อสร้าง คิดเป็นคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 3.85 และด้านระหว่างลงมือก่อสร้าง คิดเป็นคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 3.65 เป็นที่น่าสังเกตว่าในด้านระหว่างลงมือก่อสร้างมีค่าเฉลี่ยของคะแนนต่ำ เป็นเพราะคะแนนความพึงพอใจในข้อ การบำรุงเส้นทางอย่างสม่ำเสมอ การรับแจ้งซ่อม และการเกิดความเสียหายซ้ำซาก มีค่าต่ำจึงจัดให้ภาพรวมของด้านระหว่างลงมือก่อสร้างมีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำลงมา

5.2 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ

ผลจากการศึกษาทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ในส่วนงานถนน ของเทศบาลตำบลอุดมธรรม อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ซึ่งจะบ่งชี้ถึงความสามารถ และประสิทธิภาพในการบริการของเทศบาลว่าสามารถสนองตอบปัญหาและความต้องการของประชาชนได้มากน้อยเพียงใด และผลจากการศึกษาที่ได้จะใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริการของเทศบาลให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น จึงมีข้อเสนอแนะและความคิดเห็นในการพัฒนาแก้ไข ปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลตำบลอุดมธรรม รายละเอียดดังนี้

5.2.1 ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา ทั้ง 3 ด้าน (ด้านก่อนลงมือก่อสร้าง ด้านระหว่างลงมือก่อสร้าง และด้านผลกระทบหลังการก่อสร้าง)

- ควรมีการแจ้งให้ประชาชนในพื้นที่ที่ได้รับทราบถึงวัน เวลา และสถานที่ ล่วงหน้า ก่อนการจัดประชุมประชาคม เพื่อให้ประชาชนได้มีเวลาในการเตรียมตัวและมีเวลาในการหาข้อมูลเข้าร่วมการประชุม ควรกำหนดช่วงเวลาที่เหมาะสมตามเพศ อายุ และอาชีพของผู้เข้าร่วมประชุม ซึ่งจะเห็นได้จากค่าเฉลี่ยคะแนนของ

เพศหญิงจะต่ำกว่าเพศชายในทุกๆด้าน ในด้านก่อนลงมือก่อสร้างอาจเป็นเพราะเพศหญิงไม่สามารถเข้าร่วมประชุมตามกำหนดการ ทำให้ไม่สามารถเสนอความคิดเห็นตามความต้องการได้ จึงส่งผลต่อระดับค่าคะแนนเฉลี่ย และควรนำความคิดเห็นหรือผลจากการประชุมประชาคมไปใช้ประกอบการพิจารณาดำเนินการก่อสร้าง เนื่องจากเมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยของคะแนนจะมีค่าต่ำสุดในด้านก่อนลงมือก่อสร้าง

- ควรมีการตั้งงบประมาณเพื่อที่จะสามารถนำมาใช้ในการซ่อมบำรุงเส้นทางได้ทันทีเมื่อมีการแจ้งจุดหรือตำแหน่งที่เกิดความเสียหาย และตำแหน่งที่เกิดความเสียหายซ้ำซากหรือบ่อยครั้งควรซ่อมแซมให้มีความคงทนแข็งแรง เนื่องจากเมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยของคะแนนจะมีค่าต่ำสุดในด้านระหว่างลงมือก่อสร้าง
- ควรมีการเตรียมแผนงานเพื่อรองรับการขยายตัวของชุมชน ทั้งจำนวนประชากรและจำนวนผู้ใช้รถใช้ถนนที่จะเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากผลการศึกษาผู้ที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไป และผู้ที่อาศัยอยู่ในชุมชนมากกว่า 10 ปี มีความพึงพอใจในทุกๆด้านอยู่ในระดับ “มาก” และยังมีกลุ่มผู้ใช้รถชนิดต่างๆ ซึ่งมีระดับค่าคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” ด้วยเช่นกัน อาจเป็นสาเหตุที่ทำให้จำนวนผู้ใช้รถใช้ถนนมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น
- ควรมีการจัดสาธารณูปโภคอื่นๆ เช่น มีไฟฟ้าส่องสว่างตามถนนอย่างทั่วถึง มีระบบระบายน้ำ เพื่อป้องกันน้ำท่วมขังในฤดูฝน มีไหล่ทาง และเป็นที่น่าสังเกตว่ากลุ่มอาชีพเกษตรกร กลุ่มอาชีพค้าขาย มีความพึงพอใจในทุกๆด้านอยู่ในระดับ “มาก” อาจเป็นสาเหตุทำให้มีรถบรรทุกขนาดใหญ่ที่ใช้ขนส่งพืชผลทางการเกษตร หรือขนส่งของเพื่อการค้าขายใช้เส้นทางเพิ่มมากขึ้น จึงควรมีช่องทางสำหรับรถขนาดเล็กหรือคนเดินเท้า และควรมีการติดป้ายสัญญาณหรือไฟจราจร ทั้งหมดนี้เพื่อความปลอดภัยของประชาชนที่ใช้ถนนในการสัญจรไปมา และยังเป็น การช่วยลดอุบัติเหตุที่จะเกิดขึ้น เนื่องจากเมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยของคะแนนการลดอุบัติเหตุจะมีค่าต่ำสุดในด้านผลกระทบหลังการก่อสร้าง
- ควรมีการติดตามและประเมินผลงานการก่อสร้างว่าตรงตามความต้องการของชุมชนและชุมชนได้รับประโยชน์มากน้อยเพียงใด ซึ่งจะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ในส่วนงานถนน ของเทศบาลตำบลอุ้มฉัตร อำเภอกะสัง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยการเปรียบเทียบกันทุกปี และจะส่งผลให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค และการ

ปฏิบัติงานในส่วนการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน งานถนน เพื่อจะได้ นำมาปรับปรุงการปฏิบัติงาน การให้บริการประชาชนให้ดียิ่งขึ้น

5.2.2 ข้อเสนอแนะจากการตอบแบบสอบถาม

- ด้านถนนควรเพิ่มความ โปร่งใสตั้งแต่การดำเนินการจัดประชุมประชาคม เช่น วัน เวลา และสถานที่ ประชาชนต้องได้รับทราบข้อมูลโดยทั่วกัน ความโปร่งใส ในการควบคุมงานก่อสร้างไปจนถึงการตรวจรับงานจ้างเหมา เนื่องจากเมื่อ ดำเนินการก่อสร้างแล้วเสร็จถนนเกิดการชำรุดเสียหายรวดเร็วและชำรุดเสียหาย ในตำแหน่งเดิม
- ควรมีการดำเนินการให้รวดเร็ว เนื่องจากการปรับปรุงซ่อมแซมถนนบางครั้งทำ ได้ล่าช้า โดยเฉพาะช่วงฤดูฝน ซึ่งอาจมีสาเหตุมาจากการวางระบบระบายน้ำที่ ไม่ดีทำให้เกิดน้ำท่วมขัง การทำงานเกิดความล่าช้าและยากลำบาก หรือ งบประมาณที่มีไม่เพียงพอในการดำเนินการซ่อมแซม
- ควรมีการปรับปรุงถนนเส้นทางสายหลักหรือภายในหมู่บ้านให้เป็นถนนไร้ฝุ่น เพื่อให้ตรงตามความต้องการของประชาชนในการนำความเจริญเข้าสู่ชุมชน
- ด้านไฟฟ้าแสงสว่างเทศบาลควรสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินการหรือ ประสานงบประมาณจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการติดตั้งไฟฟ้าส่อง สว่าง และเพื่อขยายเขตไฟฟ้าหรือจุดแสงสว่างให้ครอบคลุมรวมถึงจุดที่ลับตา หรือเสี่ยงภัย เพื่อความปลอดภัยในการใช้รถใช้ถนนของประชาชน

5.3 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ศึกษาสาเหตุตำแหน่งที่เกิดการชำรุดเสียหายซ้ำซากของถนนในเขตเทศบาลตำบลอุดม ธรรม อำเภอกะสัง จังหวัดบุรีรัมย์
2. ศึกษาถึงแนวทางในการจัดการตำแหน่งที่ชำรุดเสียหายซ้ำซากของถนนในเขตเทศบาล ตำบลอุดมธรรม อำเภอกะสัง จังหวัดบุรีรัมย์

เอกสารอ้างอิง

- กิติมา ปรีดีดิลก. (2542). **ทฤษฎีการบริหารองค์การ**. กรุงเทพฯ : ชนะการพิมพ์.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2551). **การวิเคราะห์สถิติ : สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย**. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เทศบาลตำบลอุดมธรรม. **ข้อมูลพื้นฐานเทศบาลตำบลอุดมธรรม**. อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์
- ธงชัย สันติวงษ์. (2546). **พฤติกรรมผู้บริโภคทางการตลาด**. (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ : ประชุมช่าง.
- ชานินทร์ ศิลป์จารุ. (2548). **การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS**. กรุงเทพฯ : วี.อินเตอร์พรีนท์.
- ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา. (2547). **การตลาดสำหรับการบริการแนวคิดและกลยุทธ์**. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด. [http:// thaiprakan.com/elearning/pdf_file/2005031506.pdf](http://thaiprakan.com/elearning/pdf_file/2005031506.pdf)
- บุญชม ศรีสะอาด. (2535). **การวิจัยเบื้องต้น**. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น. (2543). **วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- ปัญญา ภมรพล. (2542). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ของไปรษณีย์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่**. วิทยานิพนธ์ สาขาวิชาการเมืองและการปกครองรัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. (2542). **พจนานุกรมศัพท์ศิลปกรรม อักษร ข-ฮ ฉบับราชบัณฑิตยสถาน**. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ : ราชบัณฑิตยสถาน.
- พะยอม วงศ์สารศรี (2537) **การบริหารทรัพยากรมนุษย์ คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏสวนดุสิต** (พิมพ์ครั้งที่ 5) กรุงเทพฯ.
- รังสฤษฎ์ จิตดี. (2535). **เปรียบเทียบความพึงพอใจในงานตามลักษณะทางสังคมและเศรษฐกิจของผู้ช่วยนายทะเบียนตำบล ประจำหมู่บ้าน : กรณีศึกษาอำเภอรตนบุรี จังหวัดสุรินทร์**. ภาคนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วีรพงษ์ เถลิมาจิระรัตน์. (2543). **คุณภาพในการบริการ**. กรุงเทพฯ : ประชาชน จำกัด.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). **เคล็ดไม่ลับการตลาดบริการ**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ยูพีซีแอล.
- อภิวัฒน์ รัตนวราหะ. (2549). **โครงสร้างพื้นฐานกับการพัฒนาระบบนวัตกรรม.ใน ปรีดา ยังสุขสถาพร (บรรณาธิการ) (2549) : พลวัตนวัตกรรม**. กรุงเทพฯ : สำนักงาน นวัตกรรมแห่งชาติ.

Feldman, D.C., & Arnold, H.J. (1983). **Management Individual and Group behavior on Organizations**. Tokyo : McGraw-Hill.

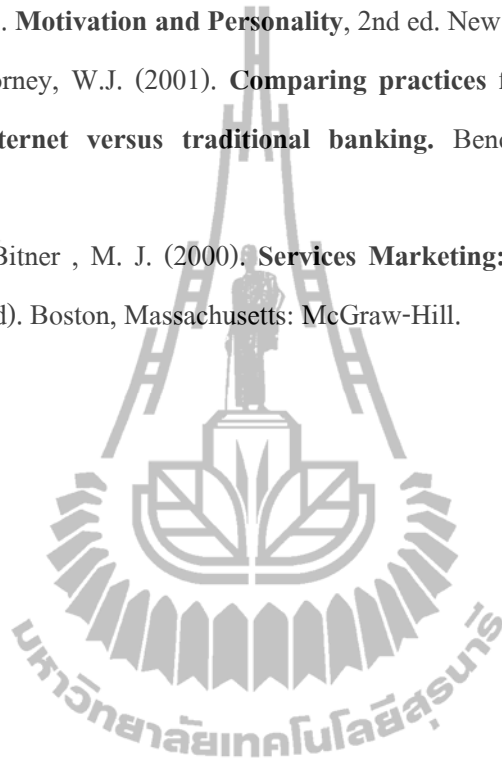
John D. Millet. (1954). **Management in the public service**. New York: Mcgraw.Hill Book.

Kotler, P. (2003). **Marketing Management**. 11th ed. Upper Saddle River, NJ : Prentice-Hall.

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

Wisher, J.D., and Corney, W.J. (2001). **Comparing practices for capturing bank customer feedback–Internet versus traditional banking**. *Benchmarking : An International Journal*.

Zeithaml, V. A., & Bitner , M. J. (2000). **Services Marketing: Customer Focus Across the Firm**. (2nd ed). Boston, Massachusetts: McGraw-Hill.





แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ในส่วนงานถนน
ของเทศบาลตำบลอุดมธรรม อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ในส่วนงานถนน ของเทศบาลตำบลอุดมธรรม อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการบริการและพัฒนาการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลอุดมธรรม อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์

แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ในส่วนงานถนน

นายอาทิตย์ ตั้งฉัตรชัย

วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต การบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค

สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

แบบสอบถาม

เรื่อง ฟังพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ในส่วนงานถนน
ของเทศบาลตำบลอุดมธรรม อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อหรือช่อง และเติมข้อความที่ท่านเห็นว่าตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

() ชาย

() หญิง

2. อายุ

() 20 - 30 ปี

() 31 - 40 ปี

() 41 - 50 ปี

() 51 - 60 ปี

() 61 ปีขึ้นไป

3. อยู่ในชุมชนนี้มานานเท่าไร

() น้อยกว่า 10 ปี

() มากกว่า 10 ปี

4. ระดับการศึกษา

() ประถมศึกษา

() มัธยมศึกษาตอนต้น

() มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า

() อนุปริญญาหรือเทียบเท่า

() ปริญญาตรี

() อื่นๆ (โปรดระบุ).....

5. อาชีพ

() ค้าขาย

() เกษตรกร

() รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

() รับจ้าง

() อื่นๆ (โปรดระบุ).....

6. ระยะทางที่ใช้ถนน/วัน

() ต่ำกว่า 5 กิโลเมตร

() 5 - 10 กิโลเมตร

() 10 - 15 กิโลเมตร

() 15 กิโลเมตร ขึ้นไป

7. พาหนะที่ใช้เป็นประจำ

() จักรยาน

() มอเตอร์ไซด์

() รถยนต์

() อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชากร

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1.การได้รับข่าวสารการจัดประชุมประชาคม					
2.มีความโปร่งใสในการประชุมประชาคม					
3.เวลาและสถานที่จัดประชุมประชาคม					
4.การนำความเห็นจากการจัดประชุมประชาคมไปใช้					
5.การก่อสร้าง เสร็จตรงตามเวลา					
6.ถนนที่ก่อสร้างมีความคงทน แข็งแรง					
7.สาธารณูปโภคอื่นๆ เช่น ไฟฟ้าส่องสว่างตามถนน ป้ายเตือนสัญญาณไฟต่างๆ					
8.อุปสรรคอื่นๆในการใช้ถนนที่ตัดขึ้น เช่น ไม่มีไหล่ทาง					
9.มีการบำรุงรักษาเส้นทางอย่างสม่ำเสมอ					
10.การรับแจ้งซ่อม คุณภาพ และความรวดเร็วในการซ่อมแซม					
11.ตำแหน่งที่เกิดการชำรุดเสียหายซ้ำซาก					

ผลกระทบ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่มีเลย
12. นำความเจริญมาสู่ชุมชน					
13. มีการติดต่อกันใน/ระหว่างชุมชนมากขึ้น					
14. ยกระดับคุณภาพชีวิตของประชากรในชุมชน เช่น มีการเดินทางสะดวกขึ้น ทำให้เด็กสามารถไปเรียนในอำเภอได้ หรือผู้ป่วยเข้ารับการรักษานในโรงพยาบาลใหญ่ๆ ได้เร็วขึ้น					
15. ลดอุบัติเหตุจากการใช้รถใช้ถนน					



ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม

ประวัติผู้เขียน

นายอาทิตย์ ตั้งฉัตรชัย เกิดเมื่อวันที่ 12 ตุลาคม พ.ศ. 2518 สำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น และระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จากโรงเรียนบุรีรัมย์พิทยาคม ในปี พ.ศ. 2537 เข้ารับการศึกษาในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาวิชาสำรวจ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพฯ สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาชุมชน ในปี พ.ศ. 2542 จากมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์และวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีอุตสาหกรรม (ก่อสร้าง) ในปี พ.ศ. 2549 จากมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ หลังจากสำเร็จการศึกษาได้บรรจุเข้ารับราชการในตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหารงานช่าง2 องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านปรือ อำเภอกะสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ปัจจุบันดำรงตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองช่าง(นักบริหารงานช่าง ระดับ7) เทศบาลตำบลอุ่มขรรค์ อำเภอกะสัง จังหวัดบุรีรัมย์ และเพื่อเป็นการพัฒนาความรู้ความสามารถให้ตนเองจึงเข้ารับการศึกษาคือ ตามหลักสูตร วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต การบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค สาขาวิศวกรรมโยธา สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ในปี พ.ศ. 2551