

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน  
ของเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยवाल ตำบลครบุรี อำเภอครบุรี  
จังหวัดนครราชสีมา



นางสาวทัศนีย์ ศิลาชัย

โครงการนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี  
ปีการศึกษา 2559

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน  
ของเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยวาล ตำบลครบุรี อำเภอครบุรี  
จังหวัดนครราชสีมา

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี อนุมัติให้นำโครงการฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ

คณะกรรมการสอบโครงการ

(รศ. ดร.ฉัตรชัย โชติษฐียงกูร)

ประธานกรรมการ

(รศ. ดร.ขวัญกมล ดอนขวา)

กรรมการ (อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการ)

(ศ. ดร.สุขสันต์ หอพิบูลสุข)

กรรมการ

(รศ. ร.อ. ดร.กนต์ธร ชำนิประศาสน์)

คณบดีสำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์

ทัศนัญญา ศีลาชัย : ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยวาล ตำบลครบุรี อำเภอครบุรี จังหวัดนครราชสีมา (SATISFACTION OF THE COMMUNITY TOWARDS INFRASTRUCTURE SERVICES OF SAIYONG-CHAIWAN MUNICIPALITY, KHON BURI SUB-DISTRICT, KHON BURI DISTRICT, NAKHON RATCHASIMA PROVINCE) อาจารย์ที่ปรึกษา : รองศาสตราจารย์ ดร.ขวัญกมล ดอนขวา

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยวาล จังหวัดนครราชสีมา ได้กำหนดวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน และเพื่อศึกษาถึงปัจจัยด้านอาชีพ และรายได้ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับความพึงพอใจในบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยวาล จังหวัดนครราชสีมาจำนวน 360 คน ค่าสถิติเชิงพรรณนาที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมานด้วยการทดสอบค่า F-test

ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมของการให้บริการประชาชนด้านโครงสร้างพื้นฐาน ได้แก่ ด้านถนน ด้านไฟฟ้าส่องสว่าง และด้านน้ำประปา ของเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยวาล ตำบลครบุรี อำเภอครบุรี จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 3.43 โดยมีระดับความพึงพอใจโครงสร้างพื้นฐานด้านถนนมีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก 3.45 รองลงมาคือ โครงสร้างพื้นฐานด้านน้ำประปา และโครงสร้างพื้นฐานด้านไฟฟ้าส่องสว่าง ด้วยค่าเฉลี่ย 3.44 และ 3.42 ตามลำดับ อีกทั้งยังพบว่าประชาชนจะมีอาชีพหรือรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านถนน ด้านไฟฟ้าส่องสว่าง และด้านน้ำประปา ของเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยวาล ตำบลครบุรี อำเภอครบุรี จังหวัดนครราชสีมา แตกต่างกัน ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สาขาวิชา วิศวกรรมโยธา

ปีการศึกษา 2559

ลายมือชื่อนักศึกษา \_\_\_\_\_

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา \_\_\_\_\_

TASSANEEYA SILACHAI : SATISFACTION OF THE COMMUNITY  
TOWARDS INFRASTRUCTURE SERVICES OF SAIYONG-CHAIWAN  
MUNICIPALITY, KHON BURI SUB-DISTRICT, KHON BURI DISTRICT,  
NAKHON RATCHASIMA PROVINCE. ADVISOR: ASSOC. PROF.  
KWUNKAMOL DONKWA, Ph.D.

This research emphasized on studying the satisfaction of the community towards infrastructure services of Saiyong- Chaiwan Municipality in Nakhon Ratchasima Province, with the objectives to study the level of satisfaction of the community towards infrastructure services, as well as examine the effects of various factors, in the aspects of occupation and income, on the community's satisfaction. The questionnaire was used as an instrument to collect data from a total of 360 people, who lived in the municipal area of Saiyong- Chaiwan, Nakhon Ratchasima Province. Moreover, the descriptive statistics employed in the data analysis include frequency, percentage, mean, and standard deviation. Meanwhile, F-test was used as the inferential statistics.

According to the results, it was evident that the overall satisfaction of the community towards the infrastructure services of Saiyong- Chaiwan Municipality, Khon Buri Sub- District, Khon Buri District, Nakhon Ratchasima Province, in the aspects of road, lighting, and water supply, was at a high level with the average of 3.43. A more detailed analysis indicated that the satisfaction towards the infrastructure services in all of the three aforementioned aspects were at a high level with the averages of 3.45, 3.44, and 3.42 respectively. In addition, it was apparent that the differences in occupation and average monthly income contributed to the differences in the level of satisfaction towards the infrastructure services of Saiyong- Chaiwan Municipality, Khon Buri Sub- District, Khon Buri District, Nakhon Ratchasima Province, in the aspects of road, lighting, and water supply, at a significance level of 0.05.

School of Civil Engineering

Academic Year of 2016

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

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

## กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ด้วยความช่วยเหลือของท่านอาจารย์ รองศาสตราจารย์ ดร.ขวัญกมล ดอนขวา อาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัย ซึ่งท่านได้แนะนำหัวข้องานวิจัยและให้ข้อคิดเห็นต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการทำวิจัย พร้อมให้คำปรึกษาข้อเสนอแนะตรวจสอบ และแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่ในงานวิจัยสำเร็จไปได้ด้วยดี จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณคณะท่านผู้บริหาร พนักงาน เทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยวาล ตำบลครบุรี อำเภอ ครบุรี จังหวัดนครราชสีมา ที่ให้ข้อมูลในการทำวิจัย และอำนวยความสะดวกในครั้งนี้อย่างดี ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยวาล ที่ช่วยกรุณาตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี ขอขอบพระคุณบุพการี ครู อาจารย์และเพื่อน ๆ ทุกคนที่คอยช่วยเหลือ และเป็นกำลังใจให้มาโดยตลอด คุณประโยชน์ของงานวิจัยนี้ผู้วิจัยขอมอบแด่บุพการี บุรพคณาจารย์ ผู้มีพระคุณผู้เขียนหนังสือและตำราทุกเล่มที่ผู้วิจัยได้รับความรู้ ความเข้าใจที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับความสำเร็จครั้งนี้ และหวังเป็นอย่างยิ่งว่า งานวิจัยฉบับนี้คงจะได้ใช้ประโยชน์แก่ผู้ที่สนใจตามที่เห็นสมควร

ทัศนัญญา ศิลาชัย

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ (ภาษาไทย).....	ก
บทคัดย่อ (ภาษาอังกฤษ).....	ข
กิตติกรรมประกาศ.....	ค
สารบัญ.....	ง
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญรูปภาพ.....	ฉ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
1.3 สมมติฐานการวิจัย.....	2
1.4 ขอบเขตการวิจัย.....	2
1.5 ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย.....	3
1.6 คำนิยามศัพท์.....	3
2 ปรัชญาบรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	4
2.1 ความหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.....	4
2.2 ความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.....	5
2.3 วัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.....	7
2.4 หน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.....	7
2.5 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	8
2.6 ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบล ไทรโยง-ไชยवाल.....	10
2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	16
2.8 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา.....	19
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	20
3.1 วิธีการวิจัย.....	20
3.2 วิธีดำเนินการวิจัย.....	21
3.2.1 ประชากร.....	21

3.2.2	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง	21
3.2.3	สถานที่เก็บข้อมูล	22
3.3	เครื่องมือในการวิจัย	22
3.4	การสร้างและหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ	23
3.5	การเก็บรวบรวมข้อมูล	24
3.5.1	แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ	24
3.5.2	แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ	24
3.6	การวิเคราะห์ข้อมูล	24
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	25
4.1	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	25
4.2	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน โดยแยกเป็นแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านถนน ด้านไฟฟ้าส่องสว่าง ด้านน้ำประปา ของเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยवाल ตำบลครบุรี อำเภอครบุรี จังหวัดนครราชสีมา	29
4.2.1	โครงสร้างพื้นฐาน ด้านถนน	29
4.2.2	โครงสร้างพื้นฐาน ด้านไฟฟ้าส่องสว่าง	30
4.2.3	โครงสร้างพื้นฐาน ด้านน้ำประปา	31
4.3	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจในภาพรวมของโครงสร้างพื้นฐาน ของเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยवाल ตำบลครบุรี อำเภอครบุรี จังหวัดนครราชสีมา	32
4.4	ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เป็นลักษณะแบบสอบถามที่เป็นแบบ เปิด (Open ended question) เพื่อเปิดโอกาสให้กลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็น ที่เป็น ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเรื่องวิจัยอย่างเป็นอิสระ	33
4.5	ผลการทดสอบสมมติฐาน	34
4.5.1	สมมติฐานที่ 1	34
4.5.2	สมมติฐานที่ 2	47
5	สรุปผลการวิจัย การอภิปราย และข้อเสนอแนะ	61
5.1	สรุปผลการวิจัย	61
5.2	อภิปรายผลการศึกษา	63
5.3	ข้อเสนอแนะ	64

5.3.1	ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา.....	64
5.3.2	ข้อเสนอแนะจากนักวิจัย.....	64
	เอกสารอ้างอิง.....	66
ภาคผนวก ก	แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ด้านโครงสร้างพื้นฐานเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยวาล ตำบลกรบุรี อำเภอกรบุรี จังหวัดนครราชสีมา.....	69
	ประวัติผู้เขียน.....	74





## สารบัญญัตินำ

ตารางที่	หน้า
2.1 การแบ่งเขตของชุมชน และประชากร.....	12
2.2 จำนวนครัวเรือนและประชากร แยกตามหมู่บ้าน.....	13
2.3 จำนวนประชากรย้อนหลัง 6 ปี (ปี 2554 - 2559).....	14
2.4 จำนวนนักเรียนแยกตามประเภทของสถานศึกษา.....	15
4.1 ความถี่และร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	26
4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจ โครงสร้างพื้นฐานด้านถนน.....	29
4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจ โครงสร้างพื้นฐานด้านไฟฟ้า ส่องสว่าง.....	30
4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจ โครงสร้างพื้นฐานด้านน้ำประปา.....	32
4.5 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของ เทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยวาล.....	33
4.6 สรุปสาระสำคัญข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยวาล ตำบลครบุรี อำเภอครบุรี จังหวัดนครราชสีมา.....	34
4.7 ค่าสถิติเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ด้านโครงสร้าง พื้นฐานด้านถนน ของเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยวาล จำแนกตามอาชีพ.....	35
4.8 ผลต่างของค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจ โครงสร้างพื้นฐาน ด้านถนนของเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยวาล จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่ได้รับความ สะดวกในการใช้ถนนเพื่อสัญจรภายในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของทต. ไทรโยง-ไชยวาล.....	36
4.9 ผลต่างของค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจ โครงสร้างพื้นฐาน ด้านถนนของเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยวาล จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่ได้รับความ ช่วยเหลือได้รับความเดือดร้อนในการใช้ เส้นทางของทต.ไทรโยง-ไชยวาล.....	37
4.10 ผลต่างของค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจ โครงสร้างพื้นฐาน ด้านถนนของเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยวาล จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่การ ได้รับความสะดวกในการใช้งานเส้นทางถนนในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของทต.ไทรโยง- ไชยวาล.....	38

4.11	ผลต่างของค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจโครงสร้างพื้นฐาน ด้านถนนของเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยवाल จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่การ ได้รับ บริการที่ดีหลังการซ่อมแซมถนนถนน.....	39
4.12	ผลต่างของค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจโครงสร้างพื้นฐาน ด้านถนนของเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยवाल จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่ถนนในเขต ทต. ไทรโยง-ไชยवालมีป้ายบอกทางชัดเจน.....	40
4.13	ค่าสถิติเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านไฟฟ้าส่องสว่าง ของเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยवाल จำแนกตามอาชีพ.....	40
4.14	ผลต่างของค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจโครงสร้างพื้นฐานด้าน ไฟฟ้าส่องสว่าง ของเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยवाल จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่ การติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะในหมู่บ้านมีความเหมาะสม .....	41
4.15	ผลต่างของค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจโครงสร้างพื้นฐาน ด้านไฟฟ้าส่องสว่างของเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยवाल จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่ ไฟฟ้าสาธารณะในหมู่บ้านได้รับการดูแลซ่อมแซมเป็นอย่างดี.....	42
4.16	ผลต่างของค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจโครงสร้างพื้นฐาน ด้านไฟฟ้าส่องสว่างของเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยवाल จำแนกตามอาชีพเป็นรายคู่ ไฟฟ้าส่องสว่างภายในหมู่บ้านมีการปิดเปิดอัตโนมัติ.....	43
4.17	ค่าสถิติเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้าน โครงสร้างพื้นฐานด้านน้ำประปา ของเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยवाल จำแนกตามอาชีพ.....	43
4.18	ผลต่างของค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจโครงสร้างพื้นฐาน ด้านน้ำประปาของเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยवाल จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่ คู่ความเพียงพอของการบริการจ่ายน้ำประปาภายในหมู่บ้าน.....	44
4.19	ผลต่างของค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจโครงสร้างพื้นฐาน ด้านน้ำประปาของเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยवाल จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่ การให้บริการซ่อมแซม และปรับปรุงระบบประปา ภายในหมู่บ้านมีความรวดเร็ว.....	45
4.20	ผลต่างของค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจโครงสร้างพื้นฐาน ด้านน้ำประปาของเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยवाल จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่ ราคาค่าบริการน้ำประปาภายในหมู่บ้านมีความเหมาะสม.....	46

4.21	ผลต่างของค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจโครงสร้างพื้นฐานด้าน น้ำประปาของเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยवाल จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่ เจ้าหน้าที่จัดหน่วยมิเตอร์น้ำประปาภายในหมู่บ้านมีความเที่ยงตรง.....	46
4.22	ค่าสถิติเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้าน โครงสร้างพื้นฐานด้านถนน ของเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยवाल อำเภอครบุรี จำแนกตามรายได้.....	48
4.23	ผลต่างของค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจโครงสร้างพื้นฐาน ด้านถนนของเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยवाल จำแนกตามรายได้ เป็นรายคู่การได้รับ ความสะดวกในการใช้ถนนเพื่อสัญจรภายในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของทต. ไทรโยง-ไชยवाल.....	49
4.24	ผลต่างของค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจโครงสร้างพื้นฐาน ด้านถนนของเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยवाल จำแนกตามรายได้ เป็นรายคู่การ ได้รับความช่วยเหลือเมื่อได้รับความเดือดร้อนในการใช้เส้นทาง.....	50
4.25	ผลต่างของค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจโครงสร้างพื้นฐาน ด้านถนนของเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยवाल จำแนกตามรายได้ เป็นรายคู่การ ได้รับความสะดวกในการใช้งานเส้นทางถนนในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของ ทต.ไทรโยง-ไชยवाल.....	51
4.26	ผลต่างของค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจโครงสร้างพื้นฐาน ด้านถนนของเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยवाल จำแนกตามรายได้ เป็นรายคู่.....	52
4.27	ค่าสถิติเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านไฟฟ้าส่องสว่าง ของเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยवाल อำเภอครบุรี จำแนกตามรายได้.....	52
4.28	ผลต่างของค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจโครงสร้างพื้นฐาน ด้านไฟฟ้าส่องสว่างของเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยवाल จำแนกตามรายได้ เป็นรายคู่ไฟฟ้าสาธารณะหมู่บ้านของท่านมีความสว่างเพียงพอ.....	53
4.29	ผลต่างของค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจโครงสร้างพื้นฐาน ด้านไฟฟ้าส่องสว่างของเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยवाल จำแนกตามรายได้ เป็นรายคู่การติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะในหมู่บ้านของท่านมีความเหมาะสม.....	54
4.30	ผลต่างของค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจโครงสร้างพื้นฐาน ด้านไฟฟ้าส่องสว่างของเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยवाल จำแนกตามรายได้ เป็นรายคู่ไฟฟ้าสาธารณะในหมู่บ้านของท่านได้รับการดูแลซ่อมแซม เป็นอย่างดี.....	55

4.31	ค่าสถิติเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านน้ำประปาของเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยवाल อำเภอศรีบุรี จำแนกตามรายได้.....	56
4.32	ผลต่างของค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจโครงสร้างพื้นฐานด้านน้ำประปาของเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยवाल จำแนกตามรายได้ เป็นรายคู่ความเพียงพอของการบริการจ่ายน้ำประปาภายในหมู่บ้าน.....	57
4.33	ผลต่างของค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจโครงสร้างพื้นฐานด้านน้ำประปาของเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยवाल จำแนกตามรายได้ เป็นรายคู่การให้บริการซ่อมแซมและปรับปรุงระบบประปา ภายในหมู่บ้านมีความรวดเร็ว.....	58
4.34	ผลต่างของค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจโครงสร้างพื้นฐานด้านน้ำประปาของเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยवाल จำแนกตามรายได้ เป็นรายคู่ราคาค่าบริการน้ำประปาภายในหมู่บ้านมีความเหมาะสม เพียงใด.....	58
4.35	ผลต่างของค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจโครงสร้างพื้นฐานด้านน้ำประปาของเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยवाल จำแนกตามรายได้ เป็นรายคู่เจ้าหน้าที่ จดหน่วยมิเตอร์น้ำประปาภายในหมู่บ้านมีความเที่ยงตรง.....	59
4.36	ค่าสถิติเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ได้แก่ด้านถนน ด้านไฟฟ้าส่องสว่าง และด้านน้ำประปาของเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยवाल อำเภอศรีบุรี จำแนกตามอาชีพและรายได้ ในภาพรวม.....	60

## สารบัญรูปร่าง

รูปที่	หน้า
2.1 แผนที่สังเขปเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยวาล ตำบลกรบุรี อำเภอกรบุรี จังหวัดนครรราชสีมา .....	12
2.2 จำนวนประชากรแต่ละหมู่บ้านในเขตเทศบาล.....	13
2.3 เปรียบเทียบข้อมูลย้อนหลัง 6 ปี (ปี พ.ศ. 2553-2558).....	14
2.4 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา.....	19



## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

เทศบาลตำบลคือหน่วยการปกครองท้องถิ่นจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติเทศบาลพ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 โดยมีฐานะเป็นนิติบุคคล เป็นข้าราชการส่วนท้องถิ่น โดยราษฎรเลือกตั้งผู้แทนแต่ละหมู่บ้านไปเป็นสมาชิกเทศบาลตำบล มีอำนาจตัดสินใจในการบริหารงานของตำบลตามที่กฎหมายกำหนดไว้ เทศบาลตำบลมีหน้าที่ที่ต้องทำในเขตเทศบาลตำบล โดยมีการดูแลหน้าที่เกี่ยวข้องโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการก่อสร้างและสาธารณูปโภค เช่นด้านไฟฟ้าส่องสว่าง การดูแลจัดการประปา น้ำใช้ การก่อสร้างเส้นทางคมนาคม

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ได้ให้ความสำคัญกับการกระจายอำนาจไปสู่การปกครองท้องถิ่นเป็นอย่างมากเห็นได้จากการมีบทบัญญัติที่เกี่ยวข้องกับการปกครองท้องถิ่นหมวดถึง 10 มาตรา คือ มาตรา 78 ซึ่งอยู่ในหมวดนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐและมาตราที่ 282-290 ซึ่งอยู่ในหมวดการปกครองการปกครองส่วนท้องถิ่น บทบัญญัติดังกล่าวได้ส่งผลกระทบต่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อการปกครองส่วนท้องถิ่นของไทยเป็นอย่างมาก เห็นได้จากในระยะเวลาต่อมา ได้มีการตรากฎหมายเกี่ยวข้องกับการกระจายอำนาจไปสู่ท้องถิ่นและเป็นการแก้ไขเพิ่มเติมหรือยกเลิกไปเพื่อสอดคล้องกับรัฐธรรมนูญ

กฎหมายดังกล่าวข้างต้นส่งผลต่อการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างมากกล่าวคือ ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีโครงสร้างบริหารงานภายในองค์กรที่เหมาะสมกับสภาพการณ์ประชาชนสามารถเข้ามีส่วนร่วมและตรวจสอบการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีอำนาจหน้าที่ ในการจัดทำบริการสาธารณะแก่ประชาชนในท้องถิ่นของตนเองมากขึ้น (โกวิทย์ พวงทอง, 2546: 231) เทศบาลตำบล เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของไทยรูปแบบหนึ่งที่ได้รับผลจากการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวเช่นกัน

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการนับเป็นเป้าหมายหลักของการให้บริการ และเครื่องมือหรือข้อมูลที่สำคัญในกระบวนการบริหารงาน ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ซึ่งเป็นภารกิจหลักด้านหนึ่งในนโยบายกระจายอำนาจ ของเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยวาล ตำบลครบุรี อำเภอครบุรี จังหวัดนครราชสีมา เพื่อให้ได้สารสนเทศที่สำคัญเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนในการรับบริการสาธารณะและปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการศึกษาระดับความพึงพอใจซึ่งผลที่ได้จะใช้เป็น

ข้อมูลเพื่อการปรับปรุงการปฏิบัติงานอันจะส่งผลโดยรวมต่อประสิทธิภาพในการนำนโยบายการกระจายอำนาจไปปฏิบัติให้บังเกิดผลสำเร็จตามเจตนารมณ์ของรัฐบาลต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยวาล ตำบลครบุรี อำเภอครบุรี จังหวัดนครราชสีมา ได้กำหนดวัตถุประสงค์ที่สำคัญดังต่อไปนี้

- 1.2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ได้แก่ ถนน ไฟฟ้าส่องสว่าง และ ประปา ของเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยวาล ตำบลครบุรี อำเภอครบุรี จังหวัดนครราชสีมา
- 1.2.2 เพื่อศึกษาถึงปัจจัยด้านอาชีพมีผลต่อระดับความพึงพอใจในการบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยวาล ตำบลครบุรี อำเภอครบุรี จังหวัดนครราชสีมา

## 1.3 สมมติฐานการวิจัย

เพื่อให้ผลงานวิจัยสอดคล้องกับวัตถุประสงค์จึงได้กำหนดสมมติฐานดังนี้

ประชาชนที่มีอาชีพและรายได้ที่แตกต่างกันของผู้ตอบแบบสอบถามมีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยวาล ตำบลครบุรี อำเภอครบุรี จังหวัดนครราชสีมา ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

## 1.4 ขอบเขตการวิจัย

- 1.4.1 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ ประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยวาล ตำบลครบุรี อำเภอครบุรี จังหวัดนครราชสีมา
- 1.4.2 เนื้อหาของการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ถนนระบบไฟฟ้าส่องสว่างระบบน้ำประปา
- 1.4.3 ขอบเขตด้านตัวแปรตัวแปรอิสระได้แก่อาชีพและตัวแปรตามได้แก่ความพึงพอใจในการใช้บริการด้านถนนด้านไฟฟ้าส่องสว่างและด้านประปาของเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยวาล
- 1.4.4 ขอบเขตด้านสถานที่ และเวลา เน้นศึกษาพื้นที่ในเขตเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยวาล ตำบลครบุรี อำเภอครบุรี จังหวัดนครราชสีมา ระยะเวลา 6 เดือน



### 1.5 ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

ผลการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ทำให้ได้สารสนเทศเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยวาล ตำบลครบุรี อำเภอครบุรี จังหวัดนครราชสีมา และสามารถนำสารสนเทศได้จากผลการวิเคราะห์ไปปรับปรุงการให้บริการ โครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยวาล ตำบลครบุรี อำเภอครบุรี จังหวัดนครราชสีมา

### 1.6 คำนิยามศัพท์

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีคำนิยามศัพท์เฉพาะที่สำคัญดังนี้

**โครงสร้างพื้นฐาน** หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานต่างๆ ได้แก่ ถนน สะพาน ทางเดินเท้า ชลประทาน ระบบไฟฟ้า ระบบน้ำประปา โทรคมนาคม ที่เทศบาลตำบลให้บริการแก่ประชาชน

**การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน** หมายถึง การก่อสร้าง การปรับปรุงแก้ไข ซ่อมแซม เกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานต่างๆ ได้แก่ ถนน ระบบไฟฟ้า ระบบน้ำประปา

**สภาพโครงสร้างพื้นฐาน** หมายถึง การปฏิบัติหรือดำเนินการเพื่อสนองตอบตามความต้องการ โดยยึดหลักความเสมอภาค ความคุ้มค่า ความเพียงพอ ความต่อเนื่อง และความก้าวหน้า



## บทที่ 2

### ปริทัศน์วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยวาล ตำบลครบุรี อำเภอครบุรี จังหวัดนครราชสีมา ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารงานวิจัยแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นพื้นฐานและแนวทางในการศึกษาโดยจะนำเสนอตามลำดับดังนี้

- 2.1 ความหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 2.2 ความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 2.3 วัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 2.4 หน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 2.5 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.6 ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยวาล ตำบลครบุรี อำเภอครบุรี จังหวัดนครราชสีมา
- 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.8 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

#### 2.1 ความหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่นคือการปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นจัดการปกครองโดยดำเนินการกันเองมีอำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสมเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่อย่างแท้จริงกล่าวคืออำนาจของหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีขอบเขตพอควรเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากมีอำนาจมากเกินไปไม่มีขอบเขตหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นก็จะกลายสภาพเป็นรัฐอธิปไตยเองเป็นผลเสียต่อความมั่นคงของรัฐบาลอำนาจของท้องถิ่นมีขอบเขตที่แตกต่างกันออกไปตามลักษณะความเจริญและความสามารถของประชาชนในท้องถิ่นนั้นซึ่งหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะมีสิทธิตามกฎหมายที่จะดำเนินการปกครองตนเองสิทธิตามกฎหมายสามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ (ชูวงศ์ ฉายะบุตร, 2539)

1. หน่วยการปกครองท้องถิ่นมีสิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่างๆเองเพื่อประโยชน์ในการบริหารตามหน้าที่และเพื่อใช้บังคับประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆเช่นเทศบาลบัญญัติข้อบัญญัติข้อบังคับสุขาภิบาล เป็นต้น

2. สิทธิที่เป็นหลักในการดำเนินการบริหารท้องถิ่นคืออำนาจในการกำหนดงบประมาณเพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ

ทั้งนี้หน่วยการปกครองท้องถิ่นองค์กรที่จำเป็นในการบริหารและการปกครองตนเองจัดแบ่งเป็นสองฝ่ายคือองค์การฝ่ายบริหารและองค์การฝ่ายนิติบัญญัติเช่นการปกครองท้องถิ่นแบบเทศบาลตำบล จะมีคณะผู้บริหารเป็นฝ่ายบริหารและสภาเทศบาลเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ

ปัจจุบันราชการส่วนท้องถิ่นมีอยู่ 5 รูปแบบคือกรุงเทพมหานคร (กทม.) เมืองพัทยา เทศบาล (แยกเป็นเทศบาลนคร เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล) องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) และองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) (ชวงศัญญาบุตร, 2539)

## 2.2 ความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความสำคัญหลายประการต่อการพัฒนาประเทศดังนี้ (อนันต์ อนันตกุล, 2521)

1. การปกครองท้องถิ่นคือรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย (Basic Democracy) เพราะการปกครองท้องถิ่นจะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชนให้ประชาชนรู้สึกว่าคุณมีความเกี่ยวข้องกับส่วนได้ส่วนเสียในการปกครองการบริหารท้องถิ่นเกิดความรับผิดชอบและหวงแหนต่อประโยชน์อันพึงมีต่อท้องถิ่นที่ตนอยู่อาศัยอันจะนำมาซึ่งความศรัทธาเลื่อมใสในระบอบการปกครองประชาธิปไตยในที่สุดโดยประชาชนจะมีโอกาสเลือกตั้งฝ่ายนิติบัญญัติฝ่ายบริหารการเลือกตั้งจะเป็นการฝึกฝนให้ประชาชนใช้ดุลพินิจเลือกผู้แทนที่เหมาะสมสำหรับผู้ที่ได้รับเลือกตั้งเข้าไปบริหารกิจการของท้องถิ่น นับได้ว่าเป็นผู้นำในท้องถิ่นจะได้ใช้ความรู้ความสามารถบริหารงานท้องถิ่นเกิดความคุ้นเคยมีความชำนาญในการใช้สิทธิและหน้าที่ของพลเมืองซึ่งจะนำไปสู่การมีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับชาติต่อไป
2. การปกครองท้องถิ่นทำให้ประชาชนในท้องถิ่นรู้จักการปกครองตนเอง (Self Government) หัวใจของการปกครองระบอบประชาธิปไตยประการหนึ่งก็คือการปกครองตนเองมิใช่เป็นการปกครองอันเกิดจากคำสั่งเบื้องบนการปกครองตนเองคือการที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองซึ่งผู้บริหารท้องถิ่นนอกจากจะได้รับเลือกตั้งมาเพื่อรับผิดชอบบริหารท้องถิ่นโดยอาศัยความร่วมมือร่วมใจจากประชาชนแล้วผู้บริหารท้องถิ่นจะต้องฟังเสียงประชาชนด้วยวิถีทางประชาธิปไตยต่างๆเช่นเปิดโอกาสให้ประชาชนออกเสียงประชามติให้ประชาชนมีอำนาจถอดถอนซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความสำนึกในความสำคัญของตนต่อท้องถิ่นประชาชนจะมีส่วนรับรู้ถึง

อุปสรรคปัญหาและช่วยกันแก้ไขปัญหาของท้องถิ่นของตนนอกจากนี้การปกครองตนเองในรูปของการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริงหรือการกระจายอำนาจไปในระดับต่ำสุดซึ่งเป็นฐานสำคัญยิ่งของการพัฒนาระบบการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตย

3. การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลเนื่องจากความจำเป็นบางประการ ดังนี้
  - ภารกิจของรัฐบาลมีอยู่อย่างกว้างขวางนับวันจะขยายเพิ่มขึ้นซึ่งจะเห็นได้จากงบประมาณที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปีตามความเจริญเติบโตของบ้านเมือง
  - กิจการบางอย่างเป็นเรื่องเฉพาะท้องถิ่นนั้นไม่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นอื่นและไม่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อประเทศโดยส่วนรวมจึงเป็นการสมควรที่จะให้ประชาชนในท้องถิ่นดำเนินการดังกล่าวเอง
4. การปกครองท้องถิ่นสามารถสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมายและมีประสิทธิภาพเนื่องจากท้องถิ่นมีความแตกต่างกันไม่ว่าทางสภาพภูมิศาสตร์ทรัพยากรประชาชนความต้องการและปัญหาที่ย่อมต่างกันออกไปผู้ที่ให้บริการหรือแก้ไขปัญหาให้ถูกจุดและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนก็ต้องเป็นผู้ที่รู้ถึงปัญหาและความต้องการของประชาชนเป็นอย่างดีการบริหารงานจึงจะเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ
5. การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมืองการบริหารของประเทศในอนาคตผู้นำหน่วยการปกครองท้องถิ่นย่อมเรียนรู้ประสบการณ์ทางการเมืองการได้รับเลือกตั้งการสนับสนุนจากประชาชนในท้องถิ่นย่อมเป็นพื้นฐานที่ดีต่ออนาคตทางการเมืองของตนและยังฝึกฝนทักษะทางการเมืองบริหารงานในท้องถิ่นอีกด้วย
6. การปกครองท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวความคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเองการปกครองท้องถิ่นโดยยึดหลักการกระจายอำนาจทำให้เกิดการพัฒนาชนบทแบบทั้งทางการเมืองเศรษฐกิจและสังคมการดำเนินงานพัฒนาชนบทที่ผ่านมายังมีอุปสรรคสำคัญประการหนึ่งคือการมีส่วนร่วมจากประชาชนในท้องถิ่นอย่างเต็มที่ซึ่งการพัฒนาชนบทที่สัมฤทธิ์ผลนั้นจะต้องมาจากการริเริ่มช่วยตนเองของท้องถิ่นทำให้เกิดความร่วมมือร่วมแรงกัน โดยอาศัยโครงสร้างความเป็นอิสระในการปกครองตนเอง

## 2.3 วัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีวัตถุประสงค์ในการพัฒนาประเทศหลายประการดังนี้ (ชูวงศ์ ฉายะบุตร, 2539)

1. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลเป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดว่าในการบริหารประเทศจะต้องอาศัยเงินงบประมาณเป็นหลักหากเงินงบประมาณจำกัดภารกิจที่จะต้องบริการให้กับชุมชนต่างๆอาจไม่เพียงพอ ดังนั้นหากจัดให้มีการปกครองท้องถิ่นหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นๆก็สามารถมีงบประมาณของตนเองเพียงพอที่จะดำเนินการสร้างสรรค์ความเจริญให้กับท้องถิ่นได้
2. เพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริงเนื่องจากประเทศมีขนาดกว้างใหญ่ความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมมีความแตกต่างกัน การรอรับการบริการจากรัฐบาลแต่อย่างเดียวอาจไม่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงและล่าช้า หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้บริหารจึงจะสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้
3. เพื่อความประหยัด โดยที่ท้องถิ่นแต่ละแห่งมีความแตกต่างกัน สภาพความเป็นอยู่ของประชาชนก็แตกต่างกันไป ด้วยการจัดตั้งหน่วยปกครองท้องถิ่นขึ้นจึงมีความจำเป็นโดยให้อำนาจหน่วยการปกครองท้องถิ่นจัดเก็บภาษีอากรซึ่งเป็นวิธีการหารายได้ให้กับท้องถิ่นเพื่อนำไปใช้ในการบริหารกิจการของท้องถิ่นทำให้ประหยัดเงินงบประมาณของรัฐบาลที่จะต้องจ่ายให้กับท้องถิ่นทั่วประเทศเป็นอันมากและแม้จะมีการจัดสรรเงินงบประมาณจากรัฐบาลไปให้บ้างแต่ก็มีเงื่อนไขที่กำหนดไว้อย่างรอบคอบ
4. เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษากการปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชนจากการที่การปกครองท้องถิ่นเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองโดยการสมัครรับเลือกตั้งเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นเลือกเข้าไปทำหน้าที่ฝ่ายบริหารหรือฝ่ายนิติบัญญัติการปฏิบัติหน้าที่ที่แตกต่างกันนี้มีส่วนในการส่งเสริมการเรียนรู้ถึงกระบวนการปกครองระบอบประชาธิปไตยในระดับชาติได้เป็นอย่างดี

## 2.4 หน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ในการพัฒนาประเทศหลายประการดังนี้ (ชูวงศ์ ฉายะบุตร, 2539)

1. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลทั้งทางด้านการเงินตัวบุคคลตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ

2. เพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง
3. เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษาระบบประชาธิปไตยแก่ประชาชน

## 2.5 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

จากการศึกษางานวิจัยของอัจฉราสมสวย (2545) ได้สรุปความหมายและลักษณะของความพึงพอใจไว้ดังนี้

### 2.5.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกชอบหรือพอใจในองค์ประกอบและสิ่งจูงใจด้านต่างๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการได้โดยแสดงออกจากพฤติกรรมเช่น สายตา คำพูด ลักษณะท่าทาง เป็นต้น

### 2.5.2 ลักษณะของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นผ่านการแสดงออกทางอารมณ์และรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่แสดงออกมาในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้

นอกจากนี้ความพึงพอใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะถูกกำหนดจากความรู้สึกของแต่ละบุคคลโดยจากการพิจารณาความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและผลตอบแทนที่เขา มีความรู้สึกว่าเขาควรจะได้รับแล้วถ้าหากผลตอบแทนที่ได้รับจริงมากกว่าผลตอบแทนที่เขา คาดว่า จะได้รับย่อมจะก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้นซึ่งความพอใจจะมากหรือน้อยหรือไม่พึงพอใจนั้นขึ้นอยู่กับความยุติธรรมของผลตอบแทน

John D. Millett (1951) ได้ศึกษาการให้บริการของรัฐ โดยกล่าวไว้ว่าการบริการเป็นหน้าที่ที่สำคัญในการบริการงานในภาครัฐ โดยเฉพาะงานที่จะต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรงโดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery Service) ให้แก่ผู้รับบริการกล่าวคือคุณค่าประการแรกของการบริการงานรัฐกิจทั้งหมดคือการปฏิบัติงานด้วยกาให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจซึ่งมีลักษณะสำคัญ 5 ประการคือการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equivalent Service) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely Service) การ

ให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service)

ความพึงพอใจของผู้รับบริการหมายถึงความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการบริหารงานราชการ โดยเกี่ยวข้องกับทัศนคติของคนที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปใช้บริการในสถานบริการนั้นและประสบการณ์นั้นได้เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการมากน้อยเพียงใด (สมิตส์ซนุกร, 2546)

### 2.5.3 เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของบริการ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพการบริการดังนี้

- รูปธรรม (Tangible) หมายถึงลักษณะทางกายภาพของการบริการที่ผู้รับบริการได้รับทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของบริการดังกล่าวได้
- ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึงผู้รับบริการได้เห็นถึงความสม่ำเสมอและความถูกต้องในการให้บริการรวมทั้งประสิทธิภาพของพนักงานที่ให้บริการ
- การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึงผู้ให้บริการจะคำนึงถึงเวลาและความสามารถในการแก้ไขปัญหาของผู้ให้บริการว่าตรงจุดหรือดีกว่าตามที่ผู้รับบริการต้องการหรือไม่
- ความมั่นใจได้ (Assurance) หมายถึงผู้รับบริการจะมองเห็นถึงความรู้ความชำนาญหรือความสามารถของบุคลากรซึ่งเป็นผลที่จะสร้างความมั่นใจรวมทั้งความไว้วางใจในการบริการนั้น
- ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) หมายถึงผู้รับบริการจะพิจารณาถึงความสะดวกด้านเวลาสถานที่ทำเลที่ตั้งตลอดจนความพยายามของพนักงานที่จะเข้าใจถึงความต้องการของผู้บริการรวมทั้งความสนใจในการตอบสนองความต้องการดังกล่าว

### 2.5.4 การวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กรประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการของแต่ละบุคคลหากจะวัดความพึงพอใจในการใช้บริการสามารถทำได้หลายวิธีดังนี้เช่นการใช้แบบสอบถามการสัมภาษณ์และการสังเกต

- การใช้แบบสอบถามซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันแพร่หลายวิธีหนึ่งโดยการขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการสามารถแสดงความคิดเห็นลงใน



แบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระเช่นลักษณะของการให้บริการสถานที่ให้บริการบุคลากรที่ให้บริการเป็นต้น

- การสัมภาษณ์เป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง
- การสังเกตเป็นวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการขณะรับบริการและหลังจากการได้รับบริการแล้วเช่นการสังเกตกิริยาท่าทางการพูดสีหน้าและความถี่ของการมาขอรับบริการเป็นต้นผู้วิจัยจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน

ชานันท์ถ้ำคู่ (2545) ได้กล่าวไว้ว่าความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการเนิงานบริการให้สามารถเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพซึ่งลักษณะทั่วไปมีดังนี้

- ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดบุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัวการตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่างๆในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การเรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันไปในสถานการณ์การบริการก็เป็นเช่นเดียวกันบุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการหรือคุณภาพของการบริการซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่างๆหากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ
- ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์บริการก่อนที่ประชาชนจะมาใช้บริการ

## 2.6 ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยวาล

งานวิจัยเรื่องเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยวาล ตำบลครบุรี อำเภอครบุรี จังหวัดนครราชสีมา ได้นำข้อมูลทั่วไปของพื้นที่มาทำการศึกษา สรุปได้ดังนี้ (แผนพัฒนาเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยวาล 3 ปี ,พ.ศ. 2558-2560)

### ประวัติความเป็นมา

เทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยวาล ตำบลครบุรี อำเภอครบุรี จังหวัดนครราชสีมา ได้รับการจัดตั้งเป็นสุขาภิบาล เมื่อวันที่ 25 มีนาคม 2535 ต่อมาเมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2542 ได้มี

พระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะสุขาภิบาลเป็นเทศบาล มีผลทำให้สุขาภิบาลไทรโยง-ไชยวาล ได้ยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยวาล

เทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยวาล ห่างจากจังหวัดนครราชสีมา ระยะทางประมาณ 70 กิโลเมตร ห่างจาก อำเภอครบุรี ประมาณ 18 กิโลเมตร มีพื้นที่ทั้งหมด 5.78 ตารางกิโลเมตร ประมาณ 3,612.5 ไร่

## สภาพทั่วไป

### ทำเลที่ตั้งและอาณาเขต

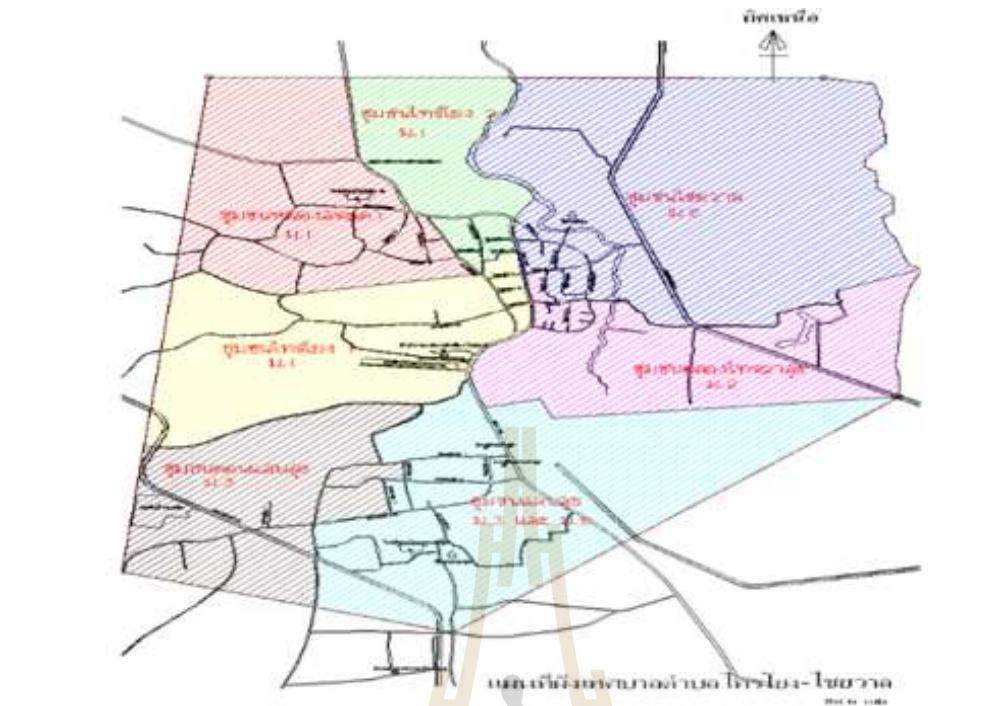
**ทิศเหนือ** ตั้งแต่หลักเขต ที่ 1 ซึ่งตั้งอยู่ตามแนวเส้นตั้งฉากกับศูนย์กลางถนนในบ้านหนองใหญ่ พากตะวันตกระยะ 500 เมตร ตรงที่จุดอยู่ห่างจุดศูนย์กลางที่ถนนไปบ้านหนองใหญ่ บรรจบกับถนนไปบ้านโกรกสำโรงตามแนวถนนไปบ้านหนองใหญ่ทางทิศเหนือระยะ 500 เมตร จากหลักเขต ที่ 1 เป็นเส้นตรงไปทางทิศตะวันออกผ่านคลองไชยวาลและคลองมะนาว ถึงหลักเขตที่ 2 ซึ่งตั้งอยู่ริมคลองมะนาวฝั่งตะวันออก ตามแนวเส้นตั้งฉากกับศูนย์กลางถนนไปบ้านใหญ่ ตรงจุดที่อยู่ห่างจากจุดศูนย์กลางที่ถนนไปบ้านใหญ่ บรรจบกับถนนไปบ้านโกรกสำโรง ตามแนวถนนไปบ้านใหญ่ทางทิศเหนือระยะ 500 เมตร

**ทิศตะวันออก** จากหลักเขต ที่ 2 เป็นเส้นเรียบริมคลองมะนาวฝั่งตะวันออกไปทางทิศใต้ ถึงหลักเขตที่ 3 ซึ่งตั้งอยู่ตามแนวเส้นตั้งฉากกับศูนย์กลางถนนบ้านไทรโยง-ไชยวาล-บ้านครบุรี ตรงจุดที่อยู่ห่างจากจุดศูนย์กลางที่ถนนบ้านไทรโยง-ไชยวาล-บ้านครบุรี บรรจบกับถนนไปบ้านหนองหัว้าตามแนวถนนบ้านไทรโยง-ไชยวาลบ้านครบุรี ไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ ระยะ 500 เมตร

**ทิศใต้** จากหลักเขต ที่ 3 เป็นเส้นตรงไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ผ่านถนนไปบ้านไทรโยง-ไชยวาลบ้านครบุรี และถนนไปบ้านครบุรี ถึงหลักเขต ที่ 4 ซึ่งตั้งอยู่ริมถนนไปบ้านครบุรี พากตะวันตก ตรงจุดที่อยู่ห่างจากจุดศูนย์กลางที่ถนนไปบ้านครบุรีบรรจบกับถนนไปบ้านหนองหัว้าตามแนวถนนไปบ้านครบุรีไปทางทิศใต้ ระยะ 700 เมตร จากหลักเขต ที่ 4 เป็นเส้นทางไปทิศตะวันตกเฉียงเหนือ ผ่านถนนไปบ้านหนองหัว้า ถึงหลักเขต ที่ 5 ซึ่งตั้งอยู่ริมถนนไปบ้านหนองหัว้า พากเหนือตรงจุดที่อยู่ห่างจากจุดศูนย์กลางที่ถนนไปบ้านหนองหัว้า บรรจบไปบ้านครบุรี ไปบ้านหนองหัว้า ไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ระยะ 800 เมตร

**ทิศตะวันตก** จากหลักเขต ที่ 5 เป็นเส้นตรงไปทางทิศเหนือ ผ่านถนนไปบ้านโกรกสำโรง บรรจบกับเขตหลัก ที่ 1





รูปที่ 2.1 แผนที่สังเขปเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยवाल ตำบลกระบรี  
อำเภอกกระบรี จังหวัดนคครราชสีมา

### เขตการปกครอง

ประกอบด้วย 2 ตำบล 4 หมู่บ้าน 7 ชุมชน ดังนี้

### ตารางที่ 2.1 การแบ่งเขตของชุมชน และประชากร

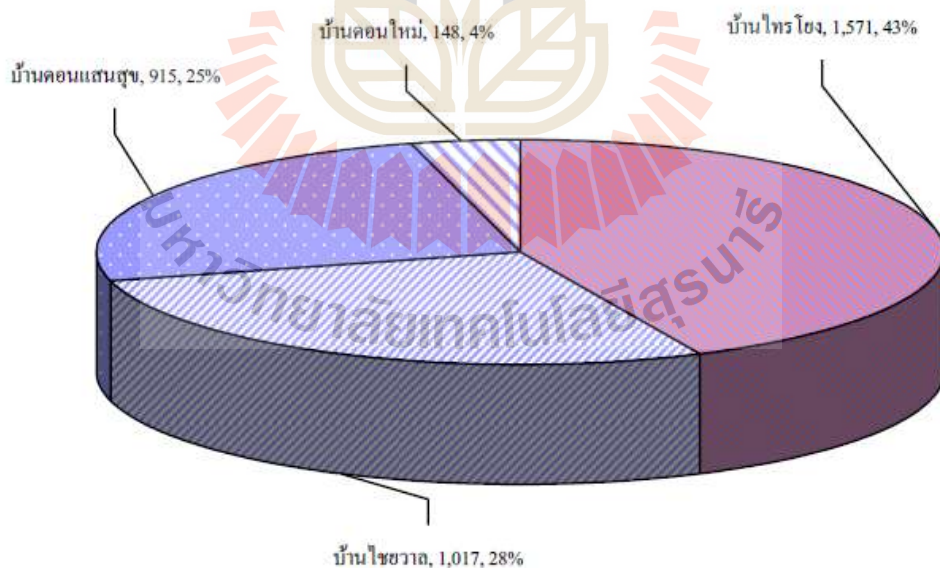
ตำบล	หมู่บ้าน	ชุมชน
กระบรี	บ้านไทรโยง หมู่ที่ 1	1. ชุมชนไทรโยง 1
		2. ชุมชนไทรโยง 2
	บ้านไชยवाल หมู่ที่ 2	3. ชุมชนหนองสะเดา
		4. ชุมชนไชยवाल
		5. ชุมชนคลองไทรผาสุข
กระบรีใต้	บ้านดอนแสนสุข หมู่ที่ 3	6. ชุมชนดอนแสนสุข
	บ้านดอนใหม่ หมู่ที่ 8	7. ชุมชนแสนสุข
หมู่ที่ 1	บ้านไทรโยง ผู้ปกครอง นางวิกานดา พับกระบรี	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 3	บ้านดอนแสนสุข ผู้ปกครอง นายเคลื่อน แถมเมืองปัก	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 8	บ้านดอนใหม่ ผู้ปกครอง นางแม่ม เอี่ยมกระบรี	ผู้ใหญ่บ้าน

## ประชากร

จำนวนประชากรและความหนาแน่นของประชากรเฉลี่ย 605.70 คน/ตารางกิโลเมตร จำนวนประชากรทั้งสิ้น 3,651 คน จำแนกเป็นชาย 1,820 คน หญิง 1,190 คน มีสัญชาติไทยร้อยละร้อย จำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 1,050 ครัวเรือนดังตารางที่ 2.2

ตารางที่ 2.2 จำนวนครัวเรือนและประชากร แยกตามหมู่บ้าน

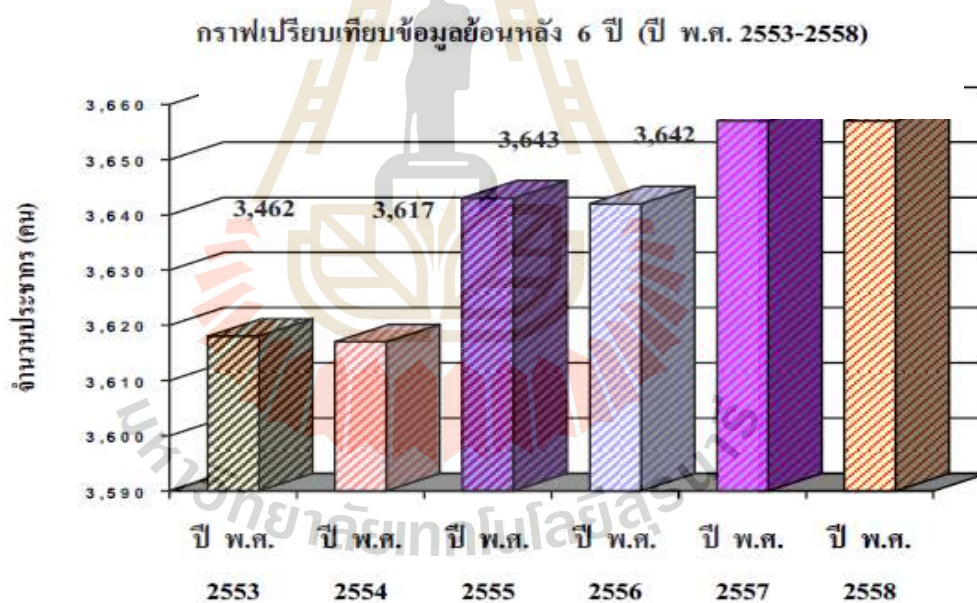
ชื่อหมู่บ้าน	หมู่ที่	จำนวนครัวเรือน	จำนวนประชากร	ชาย	หญิง
บ้านไทรโยง	1	447	1,571	788	783
บ้านไชยवाल	2	292	1,017	523	494
บ้านคอนแสนสุข	3	274	915	437	478
บ้านคอนใหม่	8	37	148	72	76
รวม		1,050	3,651	1,820	1,831



รูปที่ 2.2 จำนวนประชากรแต่ละหมู่บ้านในเขตเทศบาล  
ที่มา : จากตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.3 จำนวนประชากรย้อนหลัง 6 ปี (ปี 2554 - 2559)

ปี พ.ศ.	จำนวนประชากร		
	ชาย	หญิง	รวม
2554	1,795	1,822	3,617
2555	1,816	1,827	3,643
2556	1,815	1,827	3,642
2557	1,809	1,837	3,645
2558	1,814	1,843	3,657
2559	1,820	1,831	3,651



รูปที่ 2.3 เปรียบเทียบข้อมูลย้อนหลัง 6 ปี (ปี พ.ศ. 2553-2558)

ที่มา : ข้อมูลประชากรเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยวาล

#### ศาสนา

ประชาชนนับถือศาสนาพุทธ ร้อยละ 100 ของจำนวนประชากรทั้งหมดในเขตเทศบาลมี วัด จำนวน 3 แห่ง

1. วัดไทรโยง ตั้งอยู่ที่บ้านไทรโยง หมู่ 1

2. วัดป่าหิมพานต์ ตั้งอยู่ที่บ้านไทรโยง หมู่ 1
3. วัดดอนแสนสุข ตั้งอยู่ที่บ้านแสนสุข หมู่ 3

### ระบบสาธารณูปโภค

1. การสื่อสาร
  - 1.1 จำนวนโทรศัพท์ส่วนบุคคล (โทรศัพท์มือถือ ประมาณ 2,500 หมายเลข)
  - 1.2 จำนวนโทรศัพท์สาธารณะในเขตพื้นที่มี 6 เลขหมาย
  - 1.3 ที่ทำการไปรษณีย์โทรเลข 1 แห่ง
2. การไฟฟ้า
  - 2.1 จำนวนครัวเรือนที่ใช้ไฟฟ้า 965 ครัวเรือน
  - 2.2 ไฟฟ้าสาธารณะมีทั้งหมด 240 จุด ครอบคลุมถนนทั้งหมด 23 สาย
3. การประปา
  - 3.1 เป็นประปาขนาดกลาง เทศบาลเป็นหน่วยงานเจ้าของกิจการ
  - 3.2 จำนวนครัวเรือนที่ใช้น้ำประปา 1,022 ครัวเรือน
  - 3.3 น้ำประปาที่ผลิตได้และที่ใช้แต่ละวัน 660 ลูกบาศก์เมตร
  - 3.4 แหล่งน้ำดิบที่ใช้ผลิตน้ำประปาคือคลองชลประทาน

### ระบบการศึกษา

ในพื้นที่เทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยवाल มีโรงเรียนในระดับประถมศึกษา จำนวน 2 แห่ง และมีศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 1 แห่ง ดังตารางที่ 2.4

ตารางที่ 2.4 จำนวนนักเรียนแยกตามประเภทของสถานศึกษา

ชื่อสถานศึกษา	จำนวน (แห่ง)	จำนวนนักเรียน				รวม	สังกัด	จำนวน ครู
		ก่อนวัย เรียน	อนุบาล	ป.1- ป.4	ป.5 - ป.6			
1.ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ทต.ไทรโยง-ไชยवाल	1	100	-	-	-	100	ทต.ไทรโยง-ไชยवाल	3

ตารางที่ 2.4 (ต่อ)

ชื่อสถานศึกษา	จำนวน (แห่ง)	จำนวนนักเรียน				รวม	สังกัด	จำนวน ครู
		ก่อนวัย เรียน	อนุบาล	ป.1- ป.4	ป.5 - ป.6			
2. โรงเรียนระดับประถมศึกษา								
2.1 โรงเรียนบ้านไชยवाल	1	-	28	61	32	121	สพฐ.	10
2.2 โรงเรียนบ้านคอนแสนสุข	1	-	40	90	30	160	สพฐ.	11
3. โรงเรียนระดับมัธยมศึกษา	-	-	-	-	-	-		
<b>รวม</b>	<b>3</b>	<b>100</b>	<b>68</b>	<b>151</b>	<b>62</b>	<b>381</b>		<b>24</b>

### การสาธารณสุข

- 1 ศูนย์สาธารณสุข จำนวน 1 แห่ง
- 2 คลินิกเอกชน จำนวน - แห่ง
- 3 บุคลากรทางแพทย์ที่ปฏิบัติหน้าที่ในสถานพยาบาลทุกแห่ง ทุกสังกัด ในเขตพื้นที่
  - พนักงานอนามัย จำนวน 6 คน
  - อสม. จำนวน 71 คน

### เส้นทางคมนาคม การสัญจร

การคมนาคม การสัญจร การคมนาคมระหว่างเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยवाल กับจังหวัดนครราชสีมา มีระยะทางห่างกันประมาณ 70 กิโลเมตร ใช้เวลาเดินทางประมาณ 1 ชั่วโมง โดยทางรถยนต์และจากเทศบาลถึง อำเภอครบุรี ระยะทางประมาณ 18 กิโลเมตร ใช้เวลาเดินทางประมาณ 20 นาที โดยทางรถยนต์ เป็นถนนลาดยางแอสฟัลต์ ตลอดสาย สำหรับเส้นทางคมนาคมสัญจรในเขตเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยवाल นั้นส่วนมากเป็นถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก รองลงมาเป็นถนนลาดยางแอสฟัลต์ ถนนหินคลุก ถนนดิน ยานพาหนะส่วนใหญ่ในเขตเทศบาลได้แก่ รถจักรยานยนต์ รถยนต์ส่วนบุคคล รถบรรทุกพืชผลทางการเกษตร

### 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บุญเลิศบุญประณ์ (2546) จากการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ต่อผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อผู้บริหาร



เทศบาลนครเชียงใหม่ในแต่ละด้านคือคุณสมบัติของผู้บริหารในระดับมากพึงพอใจด้านการปฏิบัติ ตามนโยบายและด้านผลงานของผู้บริหารในระดับปานกลางทั้งนี้ยังพบว่าปัจจัยส่วนตัวของ ประชาชนได้แก่อายุระดับการศึกษาและภูมิถิ่นามีอิทธิพลต่อความพึงพอใจผู้บริหารและประชาชน ได้ให้ข้อเสนอแนะคือเทศบาลควรสร้างกิจกรรมการให้ความรู้กิจกรรมการมีส่วนร่วมทางการเมือง ให้แก่ประชาชนให้เหมาะสมกับปัจจัยส่วนบุคคล

สุรชัยรัชตประทาน (2546) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของสำนักงาน ที่ดินจังหวัดเชียงใหม่สาขาสารภีผลการศึกษพบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับ มากทั้งในด้านการปฏิบัติงานการปฏิบัติตนการพูดจา/มารยาทและการให้คำแนะนำปรึกษาของ เจ้าหน้าที่ความสะดวกในการติดต่อเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถให้บริการด้วยความเต็มใจและ เป็นมิตรแนะนำ/ให้ข้อมูล/ให้ความรู้อย่างชัดเจนให้บริการตามลำดับก่อนหลังและมีความรวดเร็วใน การให้บริการเจ้าหน้าที่กระตือรือร้นตั้งใจทำงานบริการได้ถูกต้องครบถ้วนไม่ผิดพลาดสามารถ แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างรวดเร็วการทำงานมีความยุติธรรมน่าเชื่อถือ เป็นไปด้วยความโปร่งใสสุจริตสามารถตรวจสอบได้และการขยายเวลาการบริการเป็นเวลา 08.00 – 18.00 น. ส่วนด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือสถานที่และบริเวณโดยรอบมีความ สะดวกสบายขั้นตอนในการรับบริการระยะเวลาในการรับบริการกฎระเบียบที่ใช้ค่าธรรมเนียมที่ ชำระในขณะที่ด้านอัตราค่าสิ่งเจ้าหน้าที่และการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ประชาชนประชาชนมี ความพึงพอใจในระดับปานกลางนอกจากนี้ผลการศึกษาได้มีข้อเสนอแนะคือควรนำระบบเทคโนโลยี สมัยใหม่มาช่วยในการบริการประชาชนจัดระเบียบการทำงานให้มีความถูกต้องชัดเจนตลอดจน พัฒนาเจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายให้ทำงานทดแทนกันได้ปรับปรุงระบบการบริการประชาชนให้เกิดความ สะดวกรวดเร็วยุติธรรมมากขึ้นแก้ไขระเบียบกฎหมายขั้นตอนต่างๆที่มีความล้าสมัยซ้ำซ้อนพัฒนา ความรู้ความสามารถและทักษะต่างๆแก่เจ้าหน้าที่ในด้านการให้บริการแก่ประชาชนและปลูก จิตสำนึกของการเป็นผู้ให้บริการมีการประเมินและติดตามผลงานของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอสร้างขวัญกำลังใจและทัศนคติของเจ้าหน้าที่เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจเมื่อมารับบริการ

วัชรภรณ์ จันทร์พุฒิพงษ์ (2546) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการ สวนสาธารณะอุทยานสวรรค์จังหวัดนครสวรรค์เพื่อการออกกำลังกายและพักผ่อนหย่อนใจผล การศึกษาพบว่าประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสวนสาธารณะโดยรวมอยู่ในระดับปาน กลางโดยประชาชนที่มีเพศและโรคประจำตัวต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสวนสาธารณะ โดยรวมไม่แตกต่างกันแต่ประชาชนที่มีอายุอาชีพและรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการ จัดบริการสวนสาธารณะโดยรวมแตกต่างกัน

วรรณ ขวรัตน์เทศ (2546) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิเขตหนองจอกกรุงเทพมหานครพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางในด้านบริการหลักการให้คำปรึกษาและบริการก่อนกลับบ้านปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อบริการ ได้แก่ระดับการศึกษารายได้และเขตที่อยู่อาศัยของประชาชนที่มารับบริการและได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมคือหน่วยงานควรกำหนดมาตรฐานบริการให้เหมาะสมกับพื้นที่มีการนิเทศติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เน้นบริการเชิงรุกเข้าสู่ชุมชนด้านการส่งต่อ/เยี่ยมบ้านและด้านกิจกรรมในชุมชน

กิตติธัช อิมวัฒน์กุล (2553) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอ โนนไทยจังหวัดนครราชสีมาผลการศึกษาทำให้ทราบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านโครงสร้างพื้นฐานทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ด้านถนนด้านไฟฟ้าแสงสว่างและด้านประปาโดยรวมอยู่ในระดับมากอีกทั้งระดับความพึงพอใจของประชาชนของแต่ละตำบลในเขตอำเภอ โนนไทยจังหวัดนครราชสีมา รวมถึงข้อเสนอแนะต่างๆเพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน

สุพมิตร กอบัวกลาง (2553) ศึกษาความพึงพอใจต่องานไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยฝายอำเภอแคนดงจังหวัดบุรีรัมย์พบว่าระดับความพึงพอใจและประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการด้านงานไฟฟ้าสาธารณะแสงสว่างของ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยฝายอำเภอแคนดงจังหวัดบุรีรัมย์โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาความพึงพอใจประกอบด้วยประชากรที่อยู่ในพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยฝายจำนวน 11 หมู่บ้านภาพรวมของการให้บริการไฟฟ้าสาธารณะกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานไฟฟ้าสาธารณะอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจต่องานไฟฟ้าสาธารณะในระดับมากได้แก่การซ่อมแซมแก้ไขและการให้บริการงานไฟฟ้าสาธารณะณจุดติดตั้งถนนสายหลักและมีคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจต่องานไฟฟ้าสาธารณะน้อยที่สุดคือการให้บริการงานไฟฟ้าสาธารณะณจุดติดตั้งถนนสายหลัก

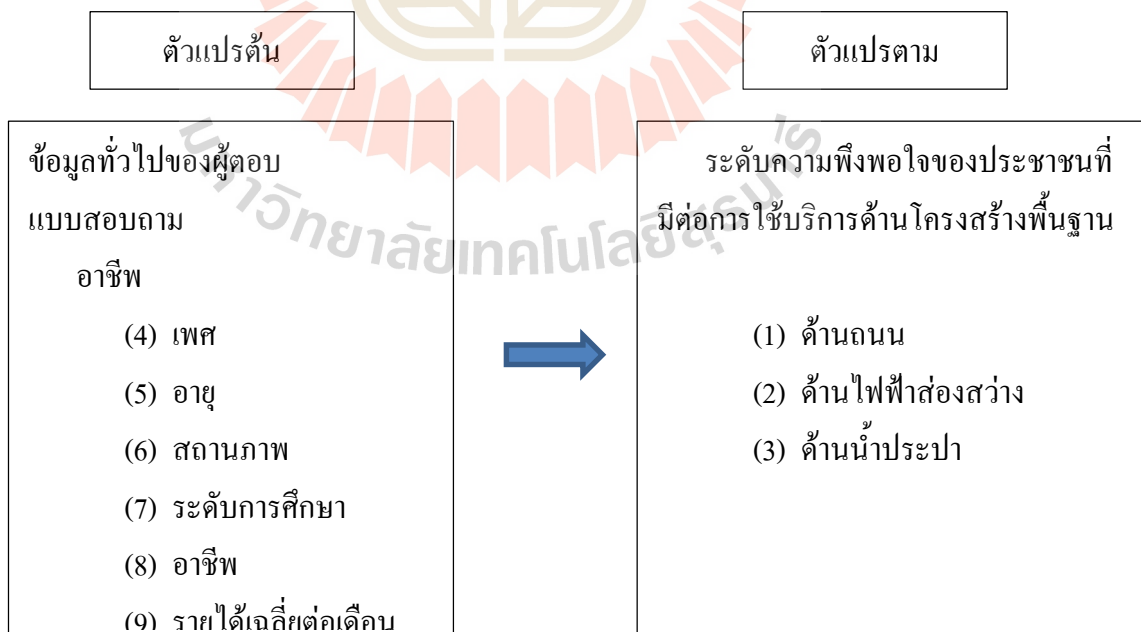
สุกัญญา มีแก้ว (2554) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอท่าชนะจังหวัดสุราษฎร์ธานีพบว่าประชาชน โดยภาพรวมและรายด้านมีความพึงพอใจในการใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกด้านอาคาร/สถานที่ด้านพนักงานผู้ให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการและด้านกระบวนการการให้บริการ

ปัญญา ผันคอนดู (2555) ได้ศึกษาความพึงพอใจการก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนนในตำบลหินดาตได้ใช้แบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลความพึงพอใจในด้านข้อมูลการให้บริการ, การอำนวยความสะดวก, การบำรุงรักษาคุณภาพของถนน, การจัดการก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนน, ความปลอดภัยและการมีส่วนร่วมของประชาชนผลการวิเคราะห์พบว่าความพึงพอใจด้านการจัดการก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนนอยู่ในระดับมากในขณะที่ความพึงพอใจด้านอื่นๆอยู่ในระดับปานกลาง

วาทีตต์ เรียมริมมะดัน (2556) ได้ศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้างอำเภอเฉลิมพระเกียรติจังหวัดนครราชสีมาพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านไฟฟ้าสาธารณะสูงที่สุดรองลงมาเป็นด้านถนนด้านน้ำประปาและด้านทางระบายน้ำมีความพึงพอใจต่ำที่สุดด้านถนนมีความพึงพอใจเกี่ยวกับความเพียงพอของถนนกับความจำเป็นในการสัญจรสูงที่สุดด้านน้ำประปามีความพึงพอใจเกี่ยวกับขนาดท่อส่งน้ำประปามีความเหมาะสมสูงที่สุดด้านไฟฟ้าสาธารณะมีความพึงพอใจเกี่ยวกับจุดติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะมีความเหมาะสมสูงที่สุดด้านทางระบายน้ำมีความพึงพอใจเกี่ยวกับประเภทของทางระบายน้ำมีความเหมาะสมสูงที่สุด

## 2.8 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดซึ่งจะนำมาประยุกต์ใช้กับงานวิจัยในครั้งนี้ดังแสดงในรูปที่ 2.1 ดังนี้



รูปที่ 2.4 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

ที่มา : ปรับปรุงจาก John D.Millet (1951)



### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยวาลตำบลนครบุรี อำเภอครบุรี จังหวัดนครราชสีมาวิธีในการดำเนินการวิจัยดังนี้

#### 3.1 วิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีรูปแบบของการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งมีวิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในรูปแบบของการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือเพื่อรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยกลุ่มเป้าหมายดังกล่าวได้เน้นเฉพาะผู้ที่อาศัยอยู่เขตพื้นที่การปกครองของเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยวาลตำบลนครบุรี อำเภอครบุรี จังหวัดนครราชสีมาเนื่องจากเป็นกลุ่มที่ได้ใช้ประโยชน์โครงสร้างพื้นฐานได้แก่ด้านถนนด้านไฟฟ้าส่องสว่างและประปา โดยมีขั้นตอนของการดำเนินงานวิจัยดังนี้

1. ศึกษางานวิจัยแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องทั้งจากหนังสือและบทความทางวิชาการ เพื่อเรียบเรียงความสำคัญของปัญหาการวิจัย
2. กำหนดวัตถุประสงค์และสมมุติฐานงานวิจัย
3. พัฒนารอบแนวคิดงานวิจัย
4. ระบุประชากรเป้าหมายที่จะทำการศึกษากำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างรวมทั้งเลือกสถานที่ที่จะทำการวิจัย
5. สร้างและพัฒนาเครื่องมือแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูลสำหรับการวิจัยรวมทั้งหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ
6. เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง
7. วิเคราะห์ข้อมูลและทดสอบสมมุติฐานงานวิจัย
8. สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผลที่ได้จากการวิจัย
9. นำเสนอข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยเพื่อเป็นแนวทางในการนำไปใช้ประโยชน์และพัฒนางานวิจัยครั้งต่อไป

### 3.2 วิธีดำเนินการวิจัย

#### 3.2.1 ประชากร

กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยวาล ตำบลครบุรี อำเภอครบุรี จังหวัดนครราชสีมาคือผู้ที่อาศัยอยู่เขตพื้นที่การปกครองของเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยวาล ตำบลครบุรี อำเภอครบุรี จังหวัดนครราชสีมาจำนวนประชากรรวม 3,651 คน (สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยวาล, 2559)

#### 3.2.2 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มเป้าหมายทราบจำนวนประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ 3,651 คนกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างได้จากการคำนวณด้วยสูตรของ Taro Yamane (1973) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

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

โดยที่

n	=	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ
N	=	ขนาดของประชากร
E	=	ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ (0.05)
แทนค่าสูตร	n	= $\frac{3,651}{1+3651(0.05)^2} = 360.50$ หรือ 360คน

โดยในการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างนั้นได้ให้ความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้เท่ากับ 0.05 ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำ 360 ตัวอย่าง อย่างไรก็ตามเพื่อให้ผลการศึกษาที่ได้รับจากกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มมาสามารถใช้อธิบายกลุ่มประชากรเป้าหมายได้อย่างถูกต้องและเพื่อเป็นการเพิ่มความเที่ยงตรงของข้อสรุปที่จะได้รับจากตัวอย่างจึงจำเป็นที่จะต้องมีการสุ่มตัวอย่างประชาชนอย่างเป็นสัดส่วนเพื่อจะได้เป็นการกระจายกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมทั่วเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยวาล และไม่ให้มีการกระจุกตัวอยู่ในเขตพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่งมากเกินไปการเลือกกลุ่มตัวอย่างจากประชากร เพื่อให้ได้ตัวแทนที่ดีของประชากรเป้าหมายแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็นด้วยวิธีเฉพาะเจาะจงเนื่องจากเป็นประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่การปกครองของเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยวาล ตำบลครบุรี อำเภอครบุรี จังหวัดนครราชสีมา

### 3.2.3 สถานที่เก็บข้อมูล

ในการศึกษานี้ได้กำหนดสถานที่ทำการวิจัยเป็นพื้นที่ในเขตพื้นที่การปกครอง เทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยวาล ตำบลครบุรี อำเภอครบุรี จังหวัดนครราชสีมาระยะเวลาวิจัย ตั้งแต่ 7เดือนมกราคมถึงกรกฎาคม 2560

### 3.3 เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิดแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) วัดตัวแปร แบบมาตรานาม (Nominal Scale)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลระดับความพึงพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐาน ได้แก่ ด้านถนนด้านไฟฟ้าส่องสว่างและประปาของเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยวาล ตำบลครบุรี อำเภอครบุรี จังหวัดนครราชสีมา

แบบสอบถามในส่วนที่ 2 มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (Close ended question) วัดตัวแปร แบบ Interval Scale) แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับตามลิเคิร์ตสเกลซึ่งแสดงถึงระดับพึงพอใจในแต่ละข้อคำถามมี 5 ระดับดังนี้ (เพ็ญแขแสงแก้ว, 2541)

ระดับคะแนน 5	ระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
ระดับคะแนน 4	ระดับความพึงพอใจในระดับมาก
ระดับคะแนน 3	ระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง
ระดับคะแนน 2	ระดับความพึงพอใจในระดับน้อย
ระดับคะแนน 1	ระดับความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

สำหรับการกำหนดเกณฑ์ในการวัดระดับความพึงพอใจนั้นใช้วิธีการนำคะแนนสูงสุดลบ คะแนนต่ำสุดและหารด้วยจำนวนชั้นตามหลักสถิติการวัดการกระจายข้อมูลเพื่อให้ได้ความกว้างของอันตรภาคชั้น (กัลยาวิชัยบัญชา, 2546) โดยมีสูตรการคำนวณดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ช่วงความกว้างของข้อมูลในแต่ละชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

การกำหนดเกณฑ์ดังกล่าวได้ความกว้างของชั้นเท่ากับ 0.8 สามารถนำมากำหนดเกณฑ์โดยละเอียดมากยิ่งขึ้นในการอธิบายความหมายของระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างตามช่วงคะแนนดังนี้

ช่วงคะแนน 4.21– 5.00 หมายถึงมีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ช่วงคะแนน 3.41– 4.20 หมายถึงมีระดับความพึงพอใจในระดับมาก

ช่วงคะแนน 2.61– 3.40 หมายถึงมีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ช่วงคะแนน 1.81 – 2.60 หมายถึงมีระดับความพึงพอใจในระดับน้อย

ช่วงคะแนน 1.00 – 1.80 หมายถึงมีระดับความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเป็นลักษณะแบบสอบถามที่เป็นแบบเปิด (Open ended question) เพื่อเปิดโอกาสให้กลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นที่เป็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเรื่องวิจัยอย่างเป็นอิสระ

### 3.4 การสร้างและหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ

1. ศึกษาค้นคว้าเอกสารงานวิจัยและแนวคิดเกี่ยวกับงานวิจัยเรื่องความพึงพอใจโครงสร้างพื้นฐานได้แก่ด้านถนนด้านไฟฟ้าส่องสว่างและน้ำประปาของเทศบาลตำบลไพรโยง-ไชยวาล ตำบลกรบุรี อำเภอกรบุรี จังหวัดนครราชสีมา
2. กำหนดกรอบและขอบเขตของแบบสอบถามโดยให้มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และสมมติฐานของงานวิจัยโดยเรียงลำดับตามลักษณะของคำถามและแยกเป็นหมวดหมู่ตามแนวคิดของงานวิจัย
3. สุ่มตัวอย่างเพื่อสัมภาษณ์กลุ่มประชาชนในพื้นที่เพื่อให้ได้คำตอบในการนำมาเป็นแนวทางในการตั้งคำถามและการปรับปรุงคำถามในแบบสอบถามให้ถูกต้อง
4. สร้างแบบสอบถามตามกรอบและขอบเขตที่ได้ตั้งไว้โดยมีแนวทางการตั้งคำถามตามที่ได้สรุปจากข้อที่ 3
5. นำแบบสอบถามไปปรึกษาผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญในด้านที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยซึ่งมีความรู้ความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ได้แก่รองศาสตราจารย์ดร.ขวัญกมล ดอนขวาอาจารย์ประจำภาควิชาเทคโนโลยีการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาและข้อความในแต่ละข้อให้เป็นไปตามจุดประสงค์ของงานวิจัย
6. สร้างแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปใช้จริงในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมาย

### 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยวาล ตำบลครบุรี อำเภอครบุรี จังหวัดนครราชสีมาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมทั้งข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative data) และข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative data) จากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data sources) และแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data sources) ดังต่อไปนี้

#### 3.5.1 แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ

เป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับด้านถนนด้านไฟฟ้าส่องสว่างและด้านน้ำประปาโดยเก็บรวบรวมจากเอกสารและบทความตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากหน่วยงานภาครัฐและเอกชน อีกทั้งรวบรวมข้อมูลจากเว็บไซต์ต่างๆที่เกี่ยวข้อง

#### 3.5.2 แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ

เป็นข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากพื้นที่เป้าหมายรวมทั้งสิ้น 360 ตัวอย่าง โดยกลุ่มตัวอย่างเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษาคือประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตการปกครองของเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยวาล ตำบลครบุรี อำเภอครบุรี จังหวัดนครราชสีมาทำการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) ทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างจากประชากรเพื่อให้ได้ตัวแทนที่ดีของประชากรเป้าหมาย

### 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยวาล ตำบลครบุรี อำเภอครบุรี จังหวัดนครราชสีมาเป็นการวิเคราะห์เชิงปริมาณโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการออกแบบสอบถามตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้สรุปได้ดังนี้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานได้แก่ ถนน ไฟฟ้าส่องสว่าง และ ประปา ของเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยวาล ตำบลครบุรี อำเภอครบุรี จังหวัดนครราชสีมา วิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistion) ได้แก่ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ศึกษาถึงปัจจัยด้านอาชีพและรายได้มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยวาล ตำบลครบุรี อำเภอครบุรี จังหวัดนครราชสีมา วิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistion) ได้แก่ค่าสถิติ F – test

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยวาล ตำบลครบุรี อำเภอครบุรี จังหวัดนครราชสีมา ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างรวมทั้งสิ้น 360 ตัวอย่างโดยผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปได้ดังนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานโดยแยกเป็นแต่ละด้าน ได้แก่ด้านถนนด้านไฟฟ้าส่องสว่างและด้านน้ำประปาของเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยวาล ตำบลครบุรี อำเภอครบุรี จังหวัดนครราชสีมา

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจในภาพรวมของโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยวาล ตำบลครบุรี อำเภอครบุรี จังหวัดนครราชสีมา

4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเป็นลักษณะแบบสอบถามที่เป็นแบบเปิด (Open ended question) เพื่อเปิดโอกาสให้กลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นที่เป็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเรื่องวิจัยอย่างเป็นอิสระ

4.5 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 อาชีพแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยวาล ตำบลครบุรี อำเภอครบุรี จังหวัดนครราชสีมา อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

สมมติฐานที่ 2 รายได้ที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยวาล ตำบลครบุรี อำเภอครบุรี จังหวัดนครราชสีมา อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามสามารถสรุปได้ดังตารางที่ 4.1 ดังนี้

ตารางที่ 4.1 ความถี่และร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	160	44.4
หญิง	200	55.6
รวม	360	100.0
<b>อายุ</b>		
20-24ปี	34	9.4
25-29 ปี	56	15.6
30-34ปี	45	12.5
35-39 ปี	47	13.1
40-45 ปี	57	15.8
45-49 ปี	63	17.5
50 ปีขึ้นไป	58	16.1
รวม	360	100.0
<b>สถานภาพ</b>		
โสด	111	30.9
สมรส	219	61.0
หย่า	16	4.5
หม้าย	12	3.3
อื่นๆ	2	0.3
รวม	360	100.0
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	34	9.4
มัธยมศึกษาตอนต้น	33	9.2
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	87	24.2
อนุปริญญาตรี / ปวส.	108	30.0
ปริญญาตรี	83	23.0
สูงกว่าปริญญาตรี	15	4.2
รวม	360	100.0

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อาชีพ		
รับราชการ/พนักงานของรัฐ	61	16.9
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	11	3.1
พนักงานเอกชน	71	19.7
เกษตรกร	53	14.7
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	77	21.4
รับจ้างทั่วไป	85	23.6
อื่นๆ	2	0.6
รวม	360	100.0
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
น้อยกว่า 10,000 บาท	48	13.3
10,000-14,999 บาท	56	15.6
15,000-19,999 บาท	92	25.6
20,000-24,999 บาท	88	24.4
25,000-29,999 บาท	32	8.9
30,000 บาทขึ้นไป	44	12.2
รวม	360	100.0

ที่มา: จากการสำรวจปีพ.ศ. 2560 และจากการคำนวณ

ตารางที่ 4.1 ได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามโดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละสรุปผลได้ดังนี้

1) เพศ

ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชน 4 หมู่บ้านในพื้นที่การดูแลการปกครองของเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยวาล ตำบลครบุรี อำเภอครบุรี จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 360 คนที่ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 55.6 และเพศชายคิดเป็นร้อยละ 44.6



## 2) อายุ

ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชน 4 หมู่บ้านในพื้นที่การดูแลการปกครองของเทศบาลตำบลทรายโงง-ไชยวาล ตำบลครบุรี อำเภอครบุรี จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 360 คนที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับอายุส่วนใหญ่อายุ 45-49 ปีคิดเป็นร้อยละ 17.5 รองลงมา อายุ 50 ปีขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 16.1 อายุ 40-45 ปีคิดเป็นร้อยละ 15.8 อายุ 25-29 ปีคิดเป็นร้อยละ 15.6 อายุ 35-39 ปีคิดเป็นร้อยละ 13.1 อายุ 30-34 ปี คิดเป็นร้อยละ 12.5 และอายุ 20-24 ปี คิดเป็นร้อยละ 9.2 ตามลำดับ

## 3) สถานภาพ

ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชน 4 หมู่บ้านในพื้นที่การดูแลการปกครองของเทศบาลตำบลทรายโงง-ไชยวาล ตำบลครบุรี อำเภอครบุรี จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 360 คนที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสคิดเป็นร้อยละ 61.0 รองลงมาสถานภาพโสดคิดเป็นร้อยละ 30.9 สถานภาพหย่าคิดเป็นร้อยละ 4.5 สถานภาพหม้ายคิดเป็นร้อยละ 3.3 และสถานภาพอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 0.3 ตามลำดับ

## 4) ระดับการศึกษา

ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชน 4 หมู่บ้านในพื้นที่การดูแลการปกครองของเทศบาลตำบลทรายโงง-ไชยวาล ตำบลครบุรี อำเภอครบุรี จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 360 คนที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับการศึกษาส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือปวส.คิดเป็นร้อยละ 30.0 รองลงมาระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช.คิดเป็นร้อยละ 24.2 ระดับปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 23.1 ระดับประถมศึกษาคิดเป็นร้อยละ 9.4 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้นคิดเป็นร้อยละ 9.2 และระดับสูงกว่าปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 4.2 ตามลำดับ

## 5) อาชีพ

ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชน 4 หมู่บ้านในพื้นที่การดูแลการปกครองของเทศบาลตำบลทรายโงง-ไชยวาล ตำบลครบุรี อำเภอครบุรี จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 360 คนที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับอาชีพส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไปคิดเป็นร้อยละ 23.6 รองลงมาประกอบอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัวคิดเป็นร้อยละ 21.4 ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนคิดเป็นร้อยละ 19.7 ประกอบอาชีพรับราชการ/พนักงานของรัฐคิดเป็นร้อยละ 16.9 ประกอบอาชีพเกษตรกรคิดเป็นร้อยละ 14.7 ประกอบอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 3.1 และอื่นๆคิดเป็นร้อยละ 0.6 ตามลำดับ

## 6) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชน 4 หมู่บ้านในพื้นที่การดูแลการปกครองของเทศบาลตำบลทรายโงง-ไชยวาล ตำบลครบุรี อำเภอครบุรี จังหวัดนครราชสีมา

จำนวน 360 คน ที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่มีรายได้ 15,000-19,999 บาทคิดเป็นร้อยละ 25.6 รองลงมาได้ 20,000-24,999 บาทคิดเป็นร้อยละ 24.4 มีรายได้ 10,000-14,999 บาทคิดเป็นร้อยละ 15.6 มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาทไปคิดเป็นร้อยละ 13.3 มีรายได้ตั้งแต่ 30,000 บาทขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 12.2 และมีรายได้ 25,000-29,999 บาทคิดเป็นร้อยละ 8.9 ตามลำดับ

สรุปกลุ่มประชากรที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 55.6 โดยมีอายุตั้งแต่ 45 – 49 ปีขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 17.5 ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสคิดเป็นร้อยละ 61.0 มีระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส.คิดเป็นร้อยละ 30.0 โดยประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไปคิดเป็นร้อยละ 23.6 และส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 15,000 – 19,999 บาทคิดเป็นร้อยละ 25.6

#### 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานโดยแยกเป็นแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านถนน ด้านไฟฟ้าส่องสว่าง ด้านน้ำประปา ของเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยวาล ตำบลครบุรี อำเภอครบุรี จังหวัดนครราชสีมา

##### 4.2.1 โครงสร้างพื้นฐานด้านถนน

ผลการวิเคราะห์ตามปัจจัยความพึงพอใจโครงสร้างพื้นฐานด้านถนนสามารถสรุปได้ดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจโครงสร้างพื้นฐานด้านถนน

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D	ความหมาย	ลำดับที่
การได้รับความสะดวกในการใช้ถนนเพื่อสัญจรภายในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของทต.ไทรโยง-ไชยวาล	3.65	0.861	มาก	1
การได้รับการช่วยเหลือเมื่อได้รับความเดือดร้อนในการใช้เส้นทาง	3.55	0.792	มาก	2
การได้รับความสะดวกในการใช้งานเส้นทางถนนในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของทต.ไทรโยง-ไชยวาล	3.55	0.813	มาก	2
การได้รับบริการที่ดีหลังการซ่อมแซมถนน	3.29	0.852	ปานกลาง	3

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน S.D	ความหมาย	ลำดับ ที่
ถนนในเขตทต.ไทรโยง-ไชยวาล มีป้ายบอกทางชัดเจน	3.23	0.878	ปานกลาง	4
ภาพรวม	3.45	0.731	มาก	

ที่มา: จากการสำรวจปีพ.ศ. 2560และจากการคำนวณ

ตารางที่ 4.2 พบว่าประชาชน 4 หมู่บ้านในพื้นที่การปกครองของเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยวาล ตำบลครบุรี อำเภอครบุรี จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 360 คนมีระดับความพึงพอใจโครงสร้างพื้นฐานด้านถนนภาพรวมอยู่ในระดับมากด้วยค่าเฉลี่ย 3.45 โดยได้รับความสะดวกในการใช้ถนนเพื่อสัญจร ภายในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของ ทต.ไทรโยง-ไชยวาลมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเท่ากับ 3.65 รองลงมาคือได้รับการช่วยเหลือเมื่อได้รับความเดือดร้อนในการใช้เส้นทางได้รับความสะดวกในการใช้งานเส้นทางถนนในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของ ทต.ไทรโยง-ไชยวาลได้รับบริการที่ดีหลังการซ่อมแซมถนนถนนในเขต ทต.ไทรโยง-ไชยวาลมีป้ายบอกทางชัดเจน ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 3.55 3.29 และ 3.23 ตามลำดับ

#### 4.2.2 โครงสร้างพื้นฐานด้านไฟฟ้าส่องสว่าง

ผลการวิเคราะห์ตามปัจจัยความพึงพอใจโครงสร้างพื้นฐานด้านไฟฟ้าส่องสว่างสามารถสรุปได้ดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจโครงสร้างพื้นฐานด้านไฟฟ้าส่องสว่าง

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน S.D	ความหมาย	ลำดับ ที่
ไฟฟ้าสาธารณะหมู่บ้านมีความ สว่างเพียงพอ	3.49	0.761	มาก	2
การติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะในหมู่ บ้านของมีความเหมาะสม	3.54	0.771	มาก	1

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน S.D	ความหมาย	ลำดับ ที่
ไฟฟ้าสาธารณะในหมู่บ้านได้รับการ ดูแลซ่อมแซมเป็นอย่างดี	3.44	0.798	มาก	3
เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจในปัญหา ด้านไฟฟ้าส่องสว่างเมื่อได้ รับการร้องเรียนจากประชาชน ประชาชนในเขตพื้นที่ ทต. ไทรโยง-ไชยวาล	3.30	0.844	ปานกลาง	5
ไฟฟ้าส่องสว่างภายในหมู่บ้าน มีการเปิดและปิดอัตโนมัติ	3.32	0.836	ปานกลาง	4
ภาพรวม	3.42	0.695	มาก	

ที่มา: จากการสำรวจปีพ.ศ. 2560 และจากการคำนวณ

ตารางที่ 4.3 พบว่าประชาชน 4 หมู่บ้านในพื้นที่การปกครองของเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยวาล ตำบลครบุรี อำเภอครบุรี จังหวัดนครราชสีมาจำนวน 360 คนมีระดับความพึงพอใจโครงสร้างพื้นฐานด้านไฟฟ้าส่องสว่างภาพรวมอยู่ในระดับมากด้วยค่าเฉลี่ย 3.42 โดยการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะในหมู่บ้านมีความเหมาะสมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเท่ากับ 3.54 รองลงมาคือไฟฟ้าสาธารณะหมู่บ้านมีความเพียงพอ ไฟฟ้าสาธารณะในหมู่บ้านได้รับการดูแลซ่อมแซมเป็นอย่างดีไฟฟ้าส่องสว่างภายในหมู่บ้านมีการเปิดและปิดอัตโนมัติเจ้าหน้าที่ให้ความสนใจในปัญหาด้านไฟฟ้าส่องสว่างเมื่อได้รับการร้องเรียนจากประชาชนในเขตพื้นที่ ทต. ไทรโยง-ไชยวาล ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 3.44 3.32 และ 3.30 ตามลำดับ

#### 4.2.3 โครงสร้างพื้นฐานด้านน้ำประปา

ผลการวิเคราะห์ตามปัจจัยความพึงพอใจโครงสร้างพื้นฐานด้านน้ำประปาสามารถสรุปได้ดัง ตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจโครงสร้างพื้นฐานด้านน้ำประปา

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน S.D	ความหมาย	ลำดับ ที่
ความพึงพอใจของการบริการ จ่ายน้ำประปาภายในหมู่บ้าน	3.54	0.789	มาก	1
การให้บริการซ่อมแซม และ ซ่อมแซมและปรับปรุงระบบ น้ำประปาภายในหมู่บ้านมีความ รวดเร็ว	3.50	0.786	มาก	2
ราคาค่าบริการน้ำประปาภายในหมู่บ้าน มีความเหมาะสม	3.49	0.750	มาก	3
เจ้าหน้าที่จดหน่วยมิเตอร์น้ำประปา ภายในหมู่บ้านมีความเที่ยงตรง	3.36	0.801	ปานกลาง	4
น้ำประปาภายในหมู่บ้านมีความ สะอาดได้มาตรฐาน	3.36	0.801	ปานกลาง	4
ภาพรวม	3.44	0.684	มาก	

ที่มา: จากการสำรวจปีพ.ศ. 2560 และจากการคำนวณ

ตารางที่ 4.4 พบว่าประชาชน 4 หมู่บ้านในพื้นที่การปกครองของเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยวาล ตำบลครบุรี อำเภอครบุรี จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 360 คน มีระดับความพึงพอใจโครงสร้างพื้นฐานด้านน้ำประปาภาพรวมอยู่ในระดับมากด้วยค่าเฉลี่ย 3.44 โดยความพึงพอใจของการบริการจ่ายน้ำประปาภายในหมู่บ้านมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเท่ากับ 3.54 รองลงมาคือการให้บริการซ่อมแซม และปรับปรุงระบบน้ำประปาภายในหมู่บ้านมีความรวดเร็วราคาค่าบริการน้ำประปาภายในหมู่บ้านมีความเหมาะสมเจ้าหน้าที่จดหน่วยมิเตอร์น้ำประปาภายในหมู่บ้านมีความเที่ยงตรงน้ำประปาภายในหมู่บ้านมีความสะอาดและได้มาตรฐานด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 3.49 3.36 และ 3.31 ตามลำดับ

#### 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจในภาพรวมของโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยวาล ตำบลครบุรี อำเภอครบุรี จังหวัดนครราชสีมา

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยวาล ตำบลครบุรี อำเภอครบุรี จังหวัดนครราชสีมา

ผลการวิเคราะห์ตามภาพรวมความพึงพอใจโครงสร้างพื้นฐานสรุปได้ดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของ เทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยวาล

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน S.D	ความหมาย	ลำดับ ที่
โครงสร้างพื้นฐาน ด้านถนน	3.45	0.731	มาก	1
โครงสร้างพื้นฐาน ด้านไฟฟ้าส่องสว่าง	3.42	0.695	มาก	3
โครงสร้างพื้นฐาน ด้านน้ำประปา	3.44	0.784	มาก	2
ภาพรวม	3.43	0.737	มาก	

ที่มา: จากการสำรวจปี พ.ศ. 2560 และจากการคำนวณ

ตารางที่ 4.5 พบว่าประชาชน 4 หมู่บ้านในพื้นที่การปกครองของเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยวาล ตำบลครบุรี อำเภอครบุรี จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 360 คน มีระดับความพึงพอใจโครงสร้างพื้นฐาน ภาพรวมอยู่ในระดับมากด้วยค่าเฉลี่ย 3.43 โดยโครงสร้างพื้นฐานด้านถนน มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดเท่ากับ 3.45 รองลงมาคือ โครงสร้างพื้นฐานด้านน้ำประปา โครงสร้างพื้นฐานด้านไฟฟ้าส่องสว่าง ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 3.42 ตามลำดับ

#### 4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเป็นลักษณะแบบสอบถามที่เป็นแบบเปิด (Open ended question) เพื่อเปิดโอกาสให้กลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นที่เป็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเรื่องวิจัยอย่างเป็นอิสระ

การเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยวาล ตำบลครบุรี อำเภอครบุรี จังหวัดนครราชสีมาได้ดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 สรุปสาระสำคัญของข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยวาล ตำบลครบุรี อำเภocrบุรี จังหวัดนครราชสีมา

โครงสร้างพื้นฐาน	ข้อเสนอแนะ
ด้านถนน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เพิ่มช่องการจราจรสำหรับจักรยาน</li> <li>- เพิ่มทางม้าลายบริเวณชุมชน หรือหน้าโรงเรียน</li> <li>- เพิ่มถนนเลียขเมืองเลียขชุมชน เพื่อให้รถบรรทุกออกไปวิ่งเลียขเมือง</li> <li>- กำหนดเวลาสำหรับรถบรรทุก</li> </ul>
ด้านไฟฟ้าส่องสว่าง	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เพิ่มไฟฟ้าส่องสว่างในบางจุดที่ยังไม่มี</li> <li>- เพิ่มไฟฟ้าส่องสว่างบางจุดมีแสงสว่างน้อย เช่นที่เปลี่ยว</li> <li>- บริเวณบ้านสร้างใหม่ยังไม่มีไฟฟ้าแสงสว่างไปไม่ถึง</li> </ul>
ด้านน้ำประปา	<ul style="list-style-type: none"> <li>- นำประปามีกลิ่นเหม็น มีตะกอน</li> <li>- ปลายทางน้ำไหลน้อยทำให้ไม่สามารถใช้น้ำได้</li> <li>- ปรับปรุงมาตรฐานให้เท่าประปาส่วนภูมิภาค</li> </ul>

#### 4.5 ผลการทดสอบสมมุติฐาน

##### 4.5.1 สมมุติฐานที่ 1

อาชีพแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยวาล ตำบลครบุรี อำเภocrบุรี จังหวัดนครราชสีมา สามารถเขียนเป็นสมมุติฐานได้ดังนี้

H<sub>0</sub>: ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ และรายได้ แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยวาล ตำบลครบุรี อำเภocrบุรี จังหวัดนครราชสีมา *ไม่แตกต่างกัน*อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

H<sub>1</sub>: ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพและรายได้ แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยวาล ตำบลครบุรี อำเภocrบุรี จังหวัดนครราชสีมา *แตกต่างกัน*อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



ตารางที่ 4.7 ค่าสถิติเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้าน  
โครงสร้างพื้นฐานด้านถนนของเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยวาล จำแนกตามอาชีพ

ความพึงพอใจของประชาชน (ด้านถนน)	F-test	Sig.
1. การได้รับความสะดวกในการใช้ถนนเพื่อสัญจรภายในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยวาล	8.085	.000*
2. การได้รับความช่วยเหลือเมื่อได้รับความเดือดร้อนในการใช้เส้นทาง	5.457	.000*
3. การได้รับความสะดวกในการใช้งานเส้นทางถนนในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของ ทต.ไทรโยง-ไชยวาล	6.254	.000*
4. การได้รับบริการที่ดีหลังการซ่อมแซมถนน	3.095	.006*
5.ถนนในเขต ทต.ไทรโยง-ไชยวาล มีป้ายบอกทางชัดเจน	2.960	.008*
ภาพรวม	5.170	.0028

\*Sig. < 0.05

ตารางที่ 4.7 ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านถนนของเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยวาลเมื่อจำแนกตามอาชีพพบว่า มีค่า Sig. ที่มีค่าน้อยกว่า 0.05 สรุปได้ว่าอาชีพที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านถนน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับการพิจารณารายข้อพบว่า มีความแตกต่างกันที่ความพึงพอใจโครงสร้างพื้นฐานด้านถนนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ ด้านการได้รับความสะดวกในการใช้ถนนเพื่อสัญจรภายในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยวาล ด้านการได้รับความช่วยเหลือเมื่อได้รับความเดือดร้อนในการใช้เส้นทาง ด้านการได้รับความสะดวกในการใช้งานเส้นทางถนนในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของ ทต.ไทรโยง-ไชยวาล ด้านการได้รับบริการที่ดีหลังการซ่อมแซมถนนถนนในเขต ทต.ไทรโยง-ไชยวาล มีป้ายบอกทางชัดเจน

ตารางที่ 4.8 ผลต่างของค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจโครงสร้างพื้นฐานด้านถนนของเทศบาลตำบล ไทรโยง-ไชยวาล จำแนกตามอาชีพเป็นรายคู่การได้รับความสะดวกในการใช้ถนนเพื่อสัญจรภายในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของทต.ไทรโยง-ไชยวาล

การได้รับความสะดวก		อาชีพ						
ในการใช้ถนนเพื่อสัญจรภายในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของทต.ไทรโยง-ไชยวาล		ข้าราชการ/	พ.รัฐวิสาหกิจ	พ.บริษัทเอกชน	เกษตรกร	ธุรกิจส่วนตัว	รับจ้างทั่วไป	อื่นๆ
	ค่าเฉลี่ย	4.20	3.91	3.68	3.26	3.68	3.42	3.00
ข้าราชการ/พ.ของรัฐ	4.20		.288	.521*	.933*	.521*	.773*	1.197
พ.รัฐวิสาหกิจ	3.91			.233	.645	.234	.468	.909
พ.บริษัทเอกชน	3.68				.412	.001	.253	.676
เกษตรกร	3.26					.411	.159	.264
ธุรกิจส่วนตัว	3.68						.252	.675
รับจ้างทั่วไป	3.42							.424
อื่นๆ	3.00							-

ตารางที่ 4.8 พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านถนนในประเด็น การได้รับความสะดวกในการใช้ถนนเพื่อสัญจรภายในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของเทศบาลตำบล ไทรโยง-ไชยวาล อาชีพข้าราชการ/พนักงานของรัฐมีความพึงพอใจมากกว่าอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ด้วยค่าเฉลี่ย 4.20 มากกว่า 3.68

อาชีพข้าราชการ/พนักงานของรัฐมีความพึงพอใจมากกว่าอาชีพเกษตรกร ด้วยค่าเฉลี่ย 4.20 มากกว่า 3.26

อาชีพข้าราชการ/พนักงานของรัฐมีความพึงพอใจมากกว่าอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว ด้วยค่าเฉลี่ย 4.20 มากกว่า 3.68

อาชีพข้าราชการ/พนักงานของรัฐมีความพึงพอใจมากกว่าอาชีพรับจ้างทั่วไป ด้วยค่าเฉลี่ย 4.20 มากกว่า 3.42

อาชีพข้าราชการ/พนักงานของรัฐมีความพึงพอใจด้านการได้รับความสะดวกในการใช้ถนนเพื่อสัญจรภายในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของ ทต.ไทรโยง-ไชยวาล ด้วยค่าเฉลี่ย 4.20 มากกว่าอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว อาชีพรับจ้างทั่วไป อาชีพเกษตรกรด้วยค่าเฉลี่ย 3.68 3.68 3.42 3.26 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 ผลต่างของค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจโครงสร้างพื้นฐานด้านถนนของเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยวาล จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่การได้รับความช่วยเหลือได้รับความเดือดร้อนในการใช้ เส้นทางของตต.ไทรโยง-ไชยวาล

การได้รับความช่วยเหลือ		อาชีพ						
ได้รับความเดือดร้อนในการใช้ เส้นทาง		ของตต.ไทรโยง-ไชยวาล						
	ค่าเฉลี่ย	ข้าราชการ/ พ.ของรัฐ	พ.รัฐวิสาหกิจ	พ.บริษัทเอกชน	เกษตรกร	ธุรกิจส่วนตัว	รับจ้างทั่วไป	อื่นๆ
ข้าราชการ/พ.ของรัฐ	3.95	3.95	3.82	3.54	3.25	3.62	3.38	3.00
พ.รัฐวิสาหกิจ	3.82		3.82	3.54	3.25	3.62	3.38	3.00
พ.บริษัทเอกชน	3.54			3.54	3.25	3.62	3.38	3.00
เกษตรกร	3.25				3.25	3.62	3.38	3.00
ธุรกิจส่วนตัว	3.62					3.62	3.38	3.00
รับจ้างทั่วไป	3.38						3.38	3.00
อื่นๆ	3.00							3.00

ตารางที่ 4.9 พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านถนน ในประเด็น การได้รับความช่วยเหลือเมื่อได้รับความเดือดร้อนในการใช้เส้นทาง อาชีพข้าราชการ/พนักงานของรัฐมีความพึงพอใจมากกว่าอาชีพเกษตรกร ด้วยค่าเฉลี่ย 3.95 มากกว่า 3.25

อาชีพข้าราชการ/พนักงานของรัฐมีความพึงพอใจมากกว่าอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว ด้วยค่าเฉลี่ย 3.95 มากกว่า 3.62

อาชีพข้าราชการ/พนักงานของรัฐมีความพึงพอใจมากกว่าอาชีพรับจ้างทั่วไป ด้วยค่าเฉลี่ย 3.95 มากกว่า 3.38

อาชีพข้าราชการ/พนักงานของรัฐมีความพึงพอใจการได้รับความช่วยเหลือเมื่อได้รับความเดือดร้อนในการใช้เส้นทางของตต.ไทรโยง-ไชยวาล ด้วยค่าเฉลี่ย 3.95 มากกว่า อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว อาชีพรับจ้างทั่วไป อาชีพเกษตรกร ด้วยค่าเฉลี่ย 3.62, 3.38, 3.25 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 ผลต่างของค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจโครงสร้างพื้นฐานด้านถนนของเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยวาล จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่การได้รับความสะดวกในการใช้งานเส้นทางถนนในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของทต.ไทรโยง-ไชยวาล

การได้รับความสะดวก ในการใช้งานเส้นทาง ถนนในเขตพื้นที่ความ รับผิดชอบของ ทต.ไทรโยง-ไชยวาล		อาชีพ						
	ข้าราชการ/ พ.ของรัฐ	พ.รัฐวิสาหกิจ	พ.บริษัท เอกชน	เกษตรกร	ธุรกิจ ส่วนตัว	รับจ้าง ทั่วไป	อื่นๆ	
	ค่าเฉลี่ย	4.02	3.91	3.41	3.33	3.64	3.39	3.00
ข้าราชการ/พ.ของรัฐ	4.02		.107	.608*	.715*	.380	.628*	1.016
พ.รัฐวิสาหกิจ	3.91			.501	.607	.273	.521	.909
พ.บริษัทเอกชน	3.41				.107	.228	.020	.408
เกษตรกร	3.33					.334	.086	.302
ธุรกิจส่วนตัว	3.64						.248	.636
รับจ้างทั่วไป	3.39							.388
อื่นๆ	3.00							-

ตารางที่ 4.10 พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านถนน ในประเด็น การได้รับความสะดวกในการใช้งานเส้นทางถนนในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของ ทต.ไทรโยง-ไชยวาล อาชีพรับราชการ/พนักงานของรัฐมีความพึงพอใจมากกว่าอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ด้วยค่าเฉลี่ย 4.02 มากกว่า 3.41

อาชีพรับราชการ/พนักงานของรัฐมีความพึงพอใจมากกว่าอาชีพเกษตรกร ด้วยค่าเฉลี่ย 4.02 มากกว่า 3.33

อาชีพรับราชการ/พนักงานของรัฐมีความพึงพอใจมากกว่าอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว ด้วยค่าเฉลี่ย 4.02 มากกว่า 3.64

อาชีพรับราชการ/พนักงานของรัฐมีความพึงพอใจมากกว่าอาชีพรับจ้างทั่วไป ด้วยค่าเฉลี่ย 4.02 มากกว่า 3.39

อาชีพรับราชการ/พนักงานของรัฐมีความพึงพอใจ การได้รับความสะดวกในการใช้งานเส้นทางถนนในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของทต.ไทรโยง-ไชยวาล ด้วยค่าเฉลี่ย 4.02 มากกว่า

อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน อาชีพรับจ้างทั่วไป อาชีพเกษตรกร  
ด้วยค่าเฉลี่ย 3.64 3.41 3.39 3.33 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 ผลต่างของค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจโครงสร้างพื้นฐาน  
ด้าน ถนนของเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยวาล จำแนกตามอาชีพ เป็นรายการที่ได้รับ  
บริการที่ดีหลังการซ่อมแซมถนน

การได้รับบริการที่ดี หลังการซ่อมแซมถนน	อาชีพ						
	ข้าราชการ/ พ.ของรัฐ	พ.รัฐวิสาหกิจ	พ.บริษัท เอกชน	เกษตร กรรม	ธุรกิจ ส่วนตัว	รับจ้าง ทั่วไป	อื่นๆ
ค่าเฉลี่ย	3.62	3.64	3.04	3.23	3.31	3.25	3.00
ข้าราชการ/พ.ของรัฐ	3.62	.013	.581*	.397	.311	.376	.623
พ.รัฐวิสาหกิจ	3.64		.594	.410	.325	.389	.636
พ.บริษัทเอกชน	3.04			.184	.269	.205	.042
เกษตรกร	3.23				.085	.021	.226
ธุรกิจส่วนตัว	3.31					.065	.312
รับจ้างทั่วไป	3.25						.247
อื่นๆ	3.00						-

ตารางที่ 4.11 พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้าน  
โครงสร้างพื้นฐานด้านถนน ในประเด็น การได้รับบริการที่ดีหลังการซ่อมแซมถนนอาชีพรับ  
ราชการ/พนักงานของรัฐมีความพึงพอใจมากกว่าอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ด้วยค่าเฉลี่ย 3.64  
มากกว่า 3.04

ตารางที่ 4.12 ผลต่างของค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจโครงสร้างพื้นฐานด้านถนนของเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยवाल จำแนกตามอาชีพ เป็นรายกลุ่มถนนในเขต ทต.ไทรโยง-ไชยवालมีป้ายบอกทางชัดเจน

ถนนในเขต ทต.ไทรโยง-ไชยवाल		อาชีพ						
มีป้ายบอกทางชัดเจน		ข้าราชการ/	พ.รัฐวิสาหกิจ	พ.บริษัทเอกชน	เกษตรกร	ธุรกิจส่วนตัว	รับจ้างทั่วไป	อื่นๆ
ค่าเฉลี่ย	3.62	3.64	3.04	3.23	3.31	3.25	3.00	
ข้าราชการ/พ.ของรัฐ	3.62	.095	.541*	.484	.281	.329	.541	
พ.รัฐวิสาหกิจ	3.64		.636	.580	.377	.425	.636	
พ.บริษัทเอกชน	3.04			.057	.260	.212	.000	
เกษตรกร	3.23				.203	.155	.057	
ธุรกิจส่วนตัว	3.31					.048	.260	
รับจ้างทั่วไป	3.25						.212	
อื่นๆ	3.00							-

ตารางที่ 4.12 พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านถนน ในประเด็น ถนนในเขต ทต.ไทรโยง-ไชยवालมีป้ายบอกทางชัดเจน อาชีพข้าราชการ/พนักงานของรัฐมีความพึงพอใจมากกว่าอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนด้วยค่าเฉลี่ย 3.64 มากกว่า 3.04

ตารางที่ 4.13 ค่าสถิติเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านไฟฟ้าส่องสว่างของเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยवाल จำแนกตามอาชีพ

ความพึงพอใจของประชาชน (ด้านไฟฟ้าส่องสว่าง)	F-test	Sig.
1. ไฟฟ้าสาธารณะหมู่บ้านมีความสว่างเพียงพอ	3.667	.002*
2. การติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะในหมู่บ้านมีความเหมาะสม	4.273	.000*
3. ไฟฟ้าสาธารณะในหมู่บ้านได้รับการดูแลซ่อมแซมเป็นอย่างดี	4.339	.000*
4. เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจในปัญหาด้านไฟฟ้าส่องสว่างเมื่อได้รับการร้องเรียนจากประชาชน ในเขตพื้นที่ ทต.ไทรโยง-ไชยवाल	2.396	.028*
5. ไฟฟ้าส่องสว่างภายในหมู่บ้านมีการปิดเปิดอัตโนมัติ	2.968	.008*
ภาพรวม	3.529	.0076

\*Sig. < 0.05

ตารางที่ 4.13 ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านไฟฟ้าส่องสว่าง ของเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยวาล เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่ามีค่า Sig. ที่มีค่าน้อยกว่า 0.05 สรุปได้ว่าอาชีพที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านไฟฟ้าส่องสว่าง แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับการพิจารณารายข้อพบว่า มีความแตกต่างกันความพึงพอใจโครงสร้างพื้นฐานด้านไฟฟ้าส่องสว่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 3 ข้อ ได้แก่ การติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะในหมู่บ้านมีความเหมาะสม ไฟฟ้าสาธารณะในหมู่บ้านได้รับการดูแลซ่อมแซมเป็นอย่างดี ไฟฟ้าส่องสว่างภายในหมู่บ้านมีการปิดเปิดอัตโนมัติ

ตารางที่ 4.14 ผลต่างของค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจโครงสร้างพื้นฐานด้านไฟฟ้าส่องสว่าง ของเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยวาล จำแนกตามอาชีพ เป็นรายการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะในหมู่บ้านมีความเหมาะสม

การติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะในหมู่บ้านมีความเหมาะสม	อาชีพ						
	ข้าราชการ/ พ.ของรัฐ	พ.รัฐวิสาหกิจ	พ.บริษัท เอกชน	เกษตรกร	ธุรกิจ ส่วนตัว	รับจ้าง ทั่วไป	อื่นๆ
ค่าเฉลี่ย	3.79	3.91	3.56	3.19	3.65	3.42	3.00
ข้าราชการ/พ.ของรัฐ	3.79	.122	.224	.598*	.138	.363	.787
พ.รัฐวิสาหกิจ	3.91		.346	.720	.260	.486	.909
พ.บริษัทเอกชน	3.56			.375	.086	.140	.563
เกษตรกร	3.19				.461	.235	.189
ธุรกิจส่วนตัว	3.65					.226	.649
รับจ้างทั่วไป	3.42						.424
อื่นๆ	3.00						-

ตารางที่ 4.14 พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านไฟฟ้าส่องสว่างในประเด็น การติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะในหมู่บ้านมีความเหมาะสมอาชีพข้าราชการ/พนักงานของรัฐมีความพึงพอใจมากกว่าอาชีพเกษตรกร ด้วยค่าเฉลี่ย 3.79 มากกว่า 3.19



ตารางที่ 4.15 ผลต่างของค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจโครงสร้างพื้นฐานด้านไฟฟ้าส่องสว่างของเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยวาล จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่ไฟฟ้าสาธารณะในหมู่บ้านได้รับการดูแลซ่อมแซมเป็นอย่างดี

ไฟฟ้าสาธารณะในหมู่บ้าน ได้รับการดูแลซ่อมแซมเป็นอย่างดี	อาชีพ							
	ข้าราชการ/ พ.ของรัฐ	ค่าเฉลี่ย	พ.รัฐวิสาหกิจ	พ.บริษัทเอกชน	เกษตรกร	ธุรกิจส่วนตัว	รับจ้างทั่วไป	อื่นๆ
ข้าราชการ/พ.ของรัฐ	3.67	3.67	.055	.151	.578*	.075	.402	.672
พ.รัฐวิสาหกิจ	3.73	3.73		.206	.633	.130	.457	.727
พ.บริษัทเอกชน	3.52	3.52			.427	.076	.251	.521
เกษตรกร	3.09	3.09				.503*	.176	.094
ธุรกิจส่วนตัว	3.60	3.60					.327	.597
รับจ้างทั่วไป	3.27	3.27						.271
อื่นๆ	3.00	3.00						-

ตารางที่ 4.15 พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านไฟฟ้าส่องสว่างในประเด็น ไฟฟ้าสาธารณะในหมู่บ้านได้รับการดูแลซ่อมแซมเป็นอย่างดีอาชีพข้าราชการ/พนักงานของรัฐมีความพึงพอใจมากกว่าอาชีพเกษตรกร ด้วยค่าเฉลี่ย 3.67มากกว่า 3.09

อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจมากกว่าอาชีพอาชีพเกษตรกร ด้วยค่าเฉลี่ย 3.60 มากกว่า 3.09

อาชีพข้าราชการ/พนักงานของรัฐมีความพึงพอใจไฟฟ้าสาธารณะในหมู่บ้านได้รับการดูแลซ่อมแซมเป็นอย่างดีด้วยค่าเฉลี่ย 3.67 มากกว่าอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว อาชีพอาชีพเกษตรกร ด้วยค่าเฉลี่ย 3.60 3.09 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.16 ผลต่างของค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจโครงสร้างพื้นฐานด้านไฟฟ้าส่องสว่างของเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยวาล จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่ไฟฟ้าส่องสว่างภายในหมู่บ้านมีการปิดเปิดอัตโนมัติ

ไฟฟ้าส่องสว่างภายในหมู่บ้านมีการปิดเปิดอัตโนมัติ	อาชีพ						
	ข้าราชการ/พ.ของรัฐ	พ.รัฐวิสาหกิจ	พ.บริษัทเอกชน	เกษตรกร	ธุรกิจส่วนตัว	รับจ้างทั่วไป	อื่นๆ
ค่าเฉลี่ย	3.64	3.64	3.24	3.06	3.26	3.35	3.00
ข้าราชการ/พ.ของรัฐ	3.64	.003	.400	.583*	.380	.286	.639
พ.รัฐวิสาหกิจ	3.64		.397	.580	.377	.283	.636
พ.บริษัทเอกชน	3.24			.183	.020	.114	.239
เกษตรกร	3.06				.203	.296	.057
ธุรกิจส่วนตัว	3.26					.093	.269
รับจ้างทั่วไป	3.35						.353
อื่นๆ	3.00						-

ตารางที่ 4.16 พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านไฟฟ้าส่องสว่างในประเด็น ไฟฟ้าส่องสว่างภายในหมู่บ้านมีการปิดเปิดอัตโนมัติอาชีพข้าราชการ/พนักงานของรัฐ มีความพึงพอใจมากกว่าอาชีพเกษตรกร ด้วยค่าเฉลี่ย 3.64 มากกว่า 3.06

ตารางที่ 4.17 ค่าสถิติเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านน้ำประปา ของเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยวาล จำแนกตามอาชีพ

ความพึงพอใจของประชาชน (ด้านน้ำประปา)	F-test	Sig.
1.ความเพียงพอของการบริการจ่ายน้ำประปาภายในหมู่บ้าน	6.537	.000*
2.การให้บริการซ่อมแซม และปรับปรุงระบบประปา ภายในหมู่บ้าน มีความรวดเร็ว	4.756	.000*
3.ราคาค่าบริการน้ำประปาภายในหมู่บ้านมีความเหมาะสม	3.936	.001*
4.เจ้าหน้าที่จดหน่วยมิเตอร์น้ำประปาภายในหมู่บ้านมีความเที่ยงตรง	4.939	.000*
5.น้ำประปาภายในหมู่บ้านมีความสะอาดและได้มาตรฐาน	2.457	.024*
ภาพรวม	4.525	.005*

\*Sig. < 0.05

ตารางที่ 4.17 ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านน้ำประปา ของเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยวาล เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่ามีค่า Sig. ที่มีค่าน้อยกว่า 0.05 สรุปได้ว่าอาชีพที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านน้ำประปา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับการพิจารณารายข้อพบว่า มีความแตกต่างกันความพึงพอใจโครงสร้างพื้นฐานด้านน้ำประปาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ ความเพียงพอของการบริการจ่ายน้ำประปาภายในหมู่บ้าน การให้บริการซ่อมแซม และปรับปรุงระบบประปา ภายในหมู่บ้านมีความรวดเร็วราคาค่าบริการน้ำประปาภายในหมู่บ้านมีความเหมาะสมเจ้าหน้าที่จดหน่วยมิเตอร์น้ำประปาภายในหมู่บ้านมีความเที่ยงตรง

ตารางที่ 4.18 ผลต่างของค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจโครงสร้างพื้นฐานด้านน้ำประปาของเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยวาล จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่ความเพียงพอของการบริการจ่ายน้ำประปาภายในหมู่บ้าน

ความเพียงพอของการบริการจ่ายน้ำประปาภายในหมู่บ้าน	อาชีพ						
	ข้าราชการ/พ.ของรัฐ	พ.รัฐวิสาหกิจ	พ.บริษัทเอกชน	เกษตรกร	ธุรกิจส่วนตัว	รับจ้างทั่วไป	อื่นๆ
ค่าเฉลี่ย	3.95	3.73	3.63	3.26	3.60	3.27	3.00
ข้าราชการ/พ.ของรัฐ	3.95	.224	.317	.687*	.353	.680*	.951
พ.รัฐวิสาหกิจ	3.73		.093	.463	.130	.457	.727
พ.บริษัทเอกชน	3.63			.370	.036	.363	.634
เกษตรกร	3.26				.333	.006	.264
ธุรกิจส่วนตัว	3.60					.327	.597
รับจ้างทั่วไป	3.27						.271
อื่นๆ	3.00						-

ตารางที่ 4.18 พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านน้ำประปาในประเด็น ความเพียงพอของการบริการจ่ายน้ำประปาภายในหมู่บ้าน อาชีพข้าราชการ/พนักงานของรัฐ มีความพึงพอใจมากกว่าอาชีพเกษตรกร ด้วยค่าเฉลี่ย 3.95 มากกว่า 3.26

อาชีพข้าราชการ/พนักงานของรัฐ มีความพึงพอใจมากกว่าอาชีพรับจ้างทั่วไป ด้วยค่าเฉลี่ย 3.95 มากกว่า 3.27

อาชีพข้าราชการ/พนักงานของรัฐ มีความพึงพอใจความเพียงพอของการบริการจ่ายน้ำประปาภายในหมู่บ้าน ด้วยค่าเฉลี่ย 3.95 มากกว่าอาชีพรับจ้างทั่วไป อาชีพเกษตรกร ด้วยค่าเฉลี่ย 3.27 มากกว่า 3.26

ตารางที่ 4.19 ผลต่างของค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจ โครงสร้างพื้นฐานด้านน้ำประปาของเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยวาล จำแนกตามอาชีพ เป็นรายการให้บริการซ่อมแซม และปรับปรุงระบบประปา ภายในหมู่บ้านมีความรวดเร็ว

การให้บริการซ่อมแซม และปรับปรุงระบบประปา ภายในหมู่บ้านมีความรวดเร็ว		อาชีพ						
	ข้าราชการ/ พ.ของรัฐ	พ.รัฐวิสาหกิจ	พ.บริษัท เอกชน	เกษตรกร	ธุรกิจ ส่วนตัว	รับจ้าง ทั่วไป	อื่นๆ	
ค่าเฉลี่ย	3.84	3.55	3.62	3.25	3.56	3.27	3.00	
ข้าราชการ/พ.ของรัฐ	3.84	.291	.216	.591*	.278	.565*	.836	
พ.รัฐวิสาหกิจ	3.55		.074	.300	.130	.275	.545	
พ.บริษัทเอกชน	3.62			.374	.061	.349	.620	
เกษตรกร	3.25				.313	.025	.245	
ธุรกิจส่วนตัว	3.56					.288	.558	
รับจ้างทั่วไป	3.27						.271	
อื่นๆ	3.00						-	

ตารางที่ 4.19 พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านน้ำประปาในประเด็น การให้บริการซ่อมแซมและปรับปรุงระบบประปาภายในหมู่บ้านมีความรวดเร็ว อาชีพข้าราชการ/พนักงานของรัฐ มีความพึงพอใจมากกว่าอาชีพเกษตรกร ด้วยค่าเฉลี่ย 3.84 มากกว่า 3.25

อาชีพข้าราชการ/พนักงานของรัฐ มีความพึงพอใจมากกว่าอาชีพรับจ้างทั่วไป ด้วยค่าเฉลี่ย 3.84 มากกว่า 3.27

อาชีพข้าราชการ/พนักงานของรัฐ มีความพึงพอใจการให้บริการซ่อมแซม และปรับปรุงระบบประปา ภายในหมู่บ้านมีความรวดเร็ว ด้วยค่าเฉลี่ย 3.84 มากกว่าอาชีพรับจ้างทั่วไป อาชีพเกษตรกร ด้วยค่าเฉลี่ย 3.27 3.25

ตารางที่ 4.20 ผลต่างของค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจโครงสร้างพื้นฐานด้าน  
น้ำประปาของเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยวาล จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่ราคา  
ค่าบริการน้ำประปาภายในหมู่บ้านมีความเหมาะสม

ราคาค่าบริการน้ำประปา ภายในหมู่บ้านมีความเหมาะสม		อาชีพ					
	ข้าราชการ/ พ.ของรัฐ	พ.รัฐวิสาหกิจ	พ.บริษัท เอกชน	เกษตรกร	ธุรกิจ ส่วนตัว	รับจ้าง ทั่วไป	อื่นๆ
ค่าเฉลี่ย	3.82	3.64	3.46	3.38	3.57	3.27	3.00
ข้าราชการ/พ.ของรัฐ	3.82	.183	.355	.442	.248	.549*	.820
พ.รัฐวิสาหกิจ	3.64		.172	.259	.065	.366	.636
พ.บริษัทเอกชน	3.46			.087	.107	.194	.465
เกษตรกร	3.38				.194	.107	.377
ธุรกิจส่วนตัว	3.57					.301	.571
รับจ้างทั่วไป	3.27						.271
อื่นๆ	3.00						-

ตารางที่ 4.20 พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้าน  
โครงสร้างพื้นฐานด้านน้ำประปาในประเด็น ราคาค่าบริการน้ำประปาภายในหมู่บ้านมีความ  
เหมาะสม อาชีพข้าราชการ/พนักงานของรัฐ มีความพึงพอใจมากกว่าอาชีพรับจ้างทั่วไป ด้วย  
ค่าเฉลี่ย 3.82 มากกว่า 3.27

ตารางที่ 4.21 ผลต่างของค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจโครงสร้างพื้นฐาน  
ด้านน้ำประปาของเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยวาล จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่  
เจ้าหน้าที่จดหน่วยมิเตอร์น้ำประปาภายในหมู่บ้านมีความเที่ยงตรง

เจ้าหน้าที่จดหน่วยมิเตอร์

น้ำประปาภายในหมู่บ้านมีความ

เที่ยงตรง

น้ำประปาภายในหมู่บ้านมีความ เที่ยงตรง		อาชีพ					
	ข้าราชการ/ พ.ของรัฐ	พ.รัฐวิสาหกิจ	พ.บริษัท เอกชน	เกษตรกร	ธุรกิจ ส่วนตัว	รับจ้าง ทั่วไป	อื่นๆ
ค่าเฉลี่ย	3.84	3.36	3.25	3.25	3.32	3.20	3.00
ข้าราชการ/พ.ของรัฐ	3.84	.472	.583*	.591*	.511*	.636*	.836
พ.รัฐวิสาหกิจ	3.36		.110	.118	.039	.164	.364

ตารางที่ 4.21 (ต่อ)

เจ้าหน้าที่จดหน่วยมิเตอร์		อาชีพ						
น้ำประปาภายในหมู่บ้านมีความ								
เที่ยงตรง								
	ข้าราชการ/ พ.ของรัฐ	พ.รัฐวิสาหกิจ	พ.บริษัท เอกชน	เกษตร กรรม	ธุรกิจ ส่วนตัว	รับจ้าง ทั่วไป	อื่นๆ	
	ค่าเฉลี่ย	3.84	3.36	3.25	3.25	3.32	3.20	3.00
พ.บริษัทเอกชน	3.25			.008	.071	.054	.254	
เกษตรกรรม	3.25				.079	.045	.245	
ธุรกิจส่วนตัว	3.32					.125	.325	
รับจ้างทั่วไป	3.20						.200	
อื่นๆ	3.00							-

ตารางที่ 4.21 พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านน้ำประปาในประเด็น เจ้าหน้าที่จดหน่วยมิเตอร์น้ำประปาภายในหมู่บ้านมีความเที่ยงตรง อาชีพข้าราชการ/พนักงานของรัฐ มีความพึงพอใจมากกว่าอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ด้วยค่าเฉลี่ย 3.84 มากกว่า 3.25

อาชีพข้าราชการ/พนักงานของรัฐ มีความพึงพอใจมากกว่าอาชีพเกษตรกร ด้วยค่าเฉลี่ย 3.84 มากกว่า 3.25

อาชีพข้าราชการ/พนักงานของรัฐ มีความพึงพอใจมากกว่าอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว ด้วยค่าเฉลี่ย 3.84 มากกว่า 3.22

อาชีพข้าราชการ/พนักงานของรัฐ มีความพึงพอใจมากกว่าอาชีพรับจ้างทั่วไป ด้วยค่าเฉลี่ย 3.84 มากกว่า 3.20

อาชีพข้าราชการ/พนักงานของรัฐ มีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่จดหน่วยมิเตอร์น้ำประปาภายในหมู่บ้านมีความเที่ยงตรง ด้วยค่าเฉลี่ย 3.84 มากกว่าอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน อาชีพเกษตรกร อาชีพรับจ้างทั่วไป ด้วยค่าเฉลี่ย 3.32 3.25 3.25 3.20 ตามลำดับ

#### 4.5.2 สมมติฐานที่ 2

รายได้ที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบล ไทรโยง-ไชยวาล ตำบลครบุรี อำเภอครบุรี จังหวัดนครราชสีมา สามารถเขียนสมมติฐานได้ดังนี้

H<sub>0</sub>: ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยวาลอำเภอครบุรี จังหวัดนครราชสีมา **ไม่แตกต่างกัน**อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

H<sub>1</sub>: ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยวาลอำเภอครบุรี จังหวัดนครราชสีมา **แตกต่างกัน**อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.22 ค่าสถิติเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านถนนของเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยวาลอำเภอครบุรี จำแนกตามรายได้

ความพึงพอใจของประชาชน (ด้านถนน)	F-test	Sig.
1. การได้รับความสะดวกในการใช้ถนนเพื่อสัญจรภายในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยวาล	7.785	.000*
2. การได้รับความช่วยเหลือเมื่อได้รับความเดือดร้อนในการใช้เส้นทาง	6.160	.000*
3. การได้รับความสะดวกในการใช้งานเส้นทางถนนในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของ ทต.ไทรโยง-ไชยวาล	5.216	.000*
4. การได้รับบริการที่ดีหลังการซ่อมแซมถนน	1.584	.164
5. ถนนในเขต ทต.ไทรโยง-ไชยวาล มีป้ายบอกทางชัดเจน	2.997	.012*
ภาพรวม	4.748	.035*

\*Sig. < 0.05

ตารางที่ 4.22 ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านถนน ของเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยวาล เมื่อจำแนกตามรายได้ พบว่ามีค่า Sig. ที่มีค่าน้อยกว่า 0.05 สรุปได้ว่า มีรายได้ที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านถนน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับการพิจารณารายข้อพบว่า มีความแตกต่างกันความพึงพอใจโครงสร้างพื้นฐานด้านถนนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ การได้รับความสะดวกในการใช้ถนนเพื่อสัญจรภายในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยวาล การได้รับความช่วยเหลือเมื่อได้รับความเดือดร้อนในการใช้เส้นทาง การได้รับความสะดวกในการใช้งานเส้นทาง



ถนนในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของ ทต. ไทรโยง-ไชยวาลถนนในเขต ทต. ไทรโยง-ไชยวาล มีป้ายบอกทางชัดเจน

ตารางที่ 4.23 ผลต่างของค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจโครงสร้างพื้นฐานด้านถนนของเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยวาล จำแนกตามรายได้ เป็นรายคู่มือการได้รับความสะดวกในการใช้ถนนเพื่อสัญจรภายในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของทต. ไทรโยง-ไชยวาล

การได้รับความสะดวก		รายได้				
ในการใช้ถนนเพื่อสัญจรภายในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของทต. ไทรโยง-ไชยวาล						
		น้อยกว่า 10,000 บาท	10,000 - 14,999 บาท	15,000 - 19,999 บาท	20,000 - 24,999 บาท	ตั้งแต่ 25,000 บาท
	ค่าเฉลี่ย	3.17	3.50	3.54	3.77	4.03
น้อยกว่า 10,000 บาท		3.17	.333	.377	.606*	.865*
10,000 - 14,999 บาท		3.50		.043	.273	.531
15,000 - 19,999 บาท		3.54			.229	.488
20,000 - 24,999 บาท		3.77				.259
25,000 - 29,999 บาท		4.03				
ตั้งแต่ 30,000 บาท		4.05				

ตารางที่ 4.23 พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านถนน ในประเด็น ด้านการได้รับความสะดวกในการใช้ถนนเพื่อสัญจรภายในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของทต. ไทรโยง-ไชยวาลผู้มีรายได้ 20,000–24,999 บาท มีความพึงพอใจมากกว่าผู้มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท ด้วยค่าเฉลี่ย 3.77 มากกว่า 3.17

ผู้มีรายได้ 25,000 –29,999 บาท มีความพึงพอใจมากกว่าผู้มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท ด้วยค่าเฉลี่ย 4.03 มากกว่า 3.17

ผู้มีรายได้ตั้งแต่ 30,000 – บาท มีความพึงพอใจมากกว่าผู้มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท ด้วยค่าเฉลี่ย 4.05 มากกว่า 3.17

ผู้มีรายได้ตั้งแต่ 30,000 – บาท มีความพึงพอใจการได้รับความสะดวกในการใช้ถนนเพื่อสัญจรภายในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของทต. ไทรโยง-ไชยวาล ด้วยค่าเฉลี่ย 4.05 มากกว่าผู้มี

รายได้ 25,000 –29,999 บาท ผู้มีรายได้ 20,000 –24,999 บาท ผู้มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท ด้วยค่าเฉลี่ย 4.033.77 3.17 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.24 ผลต่างของค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจ โครงสร้างพื้นฐานด้านถนนของเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยวาล จำแนกตามรายได้ เป็นรายคู่การได้รับความช่วยเหลือเมื่อได้รับความเดือดร้อนในการใช้เส้นทาง

การได้รับความช่วยเหลือ		รายได้				
เมื่อได้รับความเดือดร้อนในการใช้เส้นทาง						
		น้อยกว่า 10,000 บาท	10,000 - 14,999 บาท	15,000 - 19,999 บาท	20,000 - 24,999 บาท	ตั้งแต่ 25,000 บาท
	ค่าเฉลี่ย	3.21	3.46	3.41	3.63	3.94
น้อยกว่า 10,000 บาท	3.21	.256	.205	.417	.729*	.678*
10,000 - 14,999 บาท	3.46		.051	.161	.473	.422
15,000 - 19,999 บาท	3.41			.212	.524	.473*
20,000 - 24,999 บาท	3.63				.313	.261
25,000 - 29,999 บาท	3.94					.051
ตั้งแต่ 30,000 บาท	3.89					-

ตารางที่ 4.24 พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านถนน ในประเด็น การได้รับความช่วยเหลือเมื่อได้รับความเดือดร้อนในการใช้เส้นทางผู้มีรายได้ 25,000 -29,999 บาท มีความพึงพอใจมากกว่าผู้มีรายได้ น้อยกว่า10,000 บาท ด้วยค่าเฉลี่ย 3.94มากกว่า 3.21

ผู้มีรายได้ตั้งแต่ 30,000 บาท มีความพึงพอใจมากกว่าผู้มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท ด้วยค่าเฉลี่ย 3.89 มากกว่า 3.21

ผู้มีรายได้ตั้งแต่ 30,000 บาท มีความพึงพอใจมากกว่าผู้มีรายได้ 15,000 -19,999 บาท ด้วยค่าเฉลี่ย 3.89 มากกว่า 3.41

ผู้มีรายได้ 25,000 -29,999 บาท มีความพึงพอใจการได้รับความช่วยเหลือเมื่อได้รับความเดือดร้อนในการใช้เส้นทาง ด้วยค่าเฉลี่ย 3.94 มากกว่าผู้มีรายได้ตั้งแต่ 30,000 บาท ผู้มีรายได้ 15,000 -19,999 บาท ผู้มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท ด้วยค่าเฉลี่ย 3.89 3.41 3.21 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.25 ผลต่างของค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจโครงสร้างพื้นฐานด้านถนนของเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยวาล จำแนกตามรายได้ เป็นรายคู่การได้รับความสะดวกในการใช้งานเส้นทางถนนในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของ ทต.ไทรโยง-ไชยวาล

การได้รับความสะดวกในการใช้งานเส้นทางถนนในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของ ทต.ไทรโยง-ไชยวาล		รายได้				
	น้อยกว่า 10,000 บาท	10,000 - 14,999 บาท	15,000 - 19,999 บาท	20,000 - 24,999 บาท	25,000 - 29,999 บาท	ตั้งแต่ 30,000 บาท
ค่าเฉลี่ย	3.35	3.45	3.36	3.63	3.84	3.95
น้อยกว่า 10,000 บาท	3.35	.092	.005	.271	.490	.600*
10,000 - 14,999 บาท	3.45		.088	.179	.397	.508
15,000 - 19,999 บาท	3.36			.266	.485	.596*
20,000 - 24,999 บาท	3.63				.219	.330
25,000 - 29,999 บาท	3.84					.219
ตั้งแต่ 30,000 บาท	3.95					-

ตารางที่ 4.25 พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านถนน ในประเด็น การได้รับความสะดวกในการใช้งานเส้นทางถนนในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของ ทต.ไทรโยง-ไชยวาลผู้มีรายได้ ตั้งแต่ 30,000 บาท มีความพึงพอใจมากกว่าผู้มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท ด้วยค่าเฉลี่ย 3.95 มากกว่า 3.35

ผู้มีรายได้ ตั้งแต่ 30,000 บาท มีความพึงพอใจมากกว่าผู้มีรายได้ 15,000 -19,999 บาท ด้วยค่าเฉลี่ย 3.95 มากกว่า 3.36

ผู้มีรายได้ ตั้งแต่ 30,000 บาท มีความพึงพอใจการได้รับความสะดวกในการใช้งานเส้นทางถนนในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของ ทต.ไทรโยง-ไชยวาล ด้วยค่าเฉลี่ย 3.95 มากกว่าผู้มีรายได้ 15,000 -19,999 บาท ผู้มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท ด้วยค่าเฉลี่ย 3.36 3.35 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.26 ผลต่างของค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจโครงสร้างพื้นฐานด้านถนนของเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยวาล จำแนกตามรายได้ เป็นรายคู่

ถนนในเขต ทต.ไทรโยง-ไชยวาล		รายได้				
มีป้ายบอกทางชัดเจน						
	น้อยกว่า	10,000 -	15000 -	20,000 -	25,000 -	ตั้งแต่
	10,000 บาท	14,999 บาท	19,999 บาท	24,999 บาท	29,999 บาท	30,000 บาท
ค่าเฉลี่ย	3.15	3.20	3.01	3.32	3.25	3.59
น้อยกว่า 10,000 บาท	3.15	.051	.135	.172	.104	.445
10,000 - 14,999 บาท	3.20		.186	.122	.054	.394
15,000 - 19,999 บาท	3.01			.307	.239	.580*
20,000 - 24,999 บาท	3.32				.068	.273
25,000 - 29,999 บาท	3.25					.341
ตั้งแต่ 30,000 บาท	3.59					-

ตารางที่ 4.26 พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านถนน ในประเด็น ถนนในเขต ทต.ไทรโยง-ไชยวาลมีป้ายบอกทางชัดเจน ผู้มีรายได้ตั้งแต่ 30,000 บาท มีความพึงพอใจมากกว่าผู้มีรายได้ 15,000 -19,999 บาท ด้วยค่าเฉลี่ย 3.59 มากกว่า 3.01

ตารางที่ 4.27 ค่าสถิติเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านไฟฟ้าส่องสว่างของเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยวาล อำเภอศรีนครินทร์ จำแนกตามรายได้

ความพึงพอใจของประชาชน (ด้านไฟฟ้าส่องสว่าง)	F-test	Sig.
1. ไฟฟ้าสาธารณะหมู่บ้านของท่านมีความสว่างเพียงพอ	5.163	.000*
2. การติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะในหมู่บ้านของท่านมีความเหมาะสม	5.614	.000*
3. ไฟฟ้าสาธารณะในหมู่บ้านของท่านได้รับการดูแลซ่อมแซมเป็นอย่างดี	7.283	.000*
4. เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจในปัญหาด้านไฟฟ้าส่องสว่างเมื่อได้รับการร้องเรียนจากประชาชน ในเขตพื้นที่ ทต.ไทรโยง-ไชยวาล	1.511	.186
5. ไฟฟ้าส่องสว่างภายในหมู่บ้านมีการปิดเปิดอัตโนมัติ	2.604	.025*
ภาพรวม	4.435	.042

\*Sig. < 0.05

ตารางที่ 4.27 ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านไฟฟ้าส่องสว่าง ของเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยวาล เมื่อจำแนกตามรายได้ พบว่ามีค่า Sig. ที่มีค่าน้อยกว่า 0.05 สรุปได้ว่า มีรายได้ที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านไฟฟ้าส่องสว่าง แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับการพิจารณารายข้อพบว่า มีความแตกต่างกัน ความพึงพอใจโครงสร้างพื้นฐานด้านถนนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 3 ข้อ ได้แก่ ไฟฟ้าสาธารณะหมู่บ้านของท่านมีความสว่างเพียงพอการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะในหมู่บ้านของท่านมีความเหมาะสมไฟฟ้าสาธารณะในหมู่บ้านของท่านได้รับการดูแลซ่อมแซมเป็นอย่างดี

ตารางที่ 4.28 ผลต่างของค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจ โครงสร้างพื้นฐานด้านไฟฟ้าส่องสว่างของเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยวาล จำแนกตามรายได้ เป็นรายคู่ ไฟฟ้าสาธารณะหมู่บ้านของท่านมีความสว่างเพียงพอ

ไฟฟ้าสาธารณะหมู่บ้านของท่านมีความสว่างเพียงพอ	รายได้					
	น้อยกว่า 10,000 บาท	10,000 - 14,999 บาท	15,000 - 19,999 บาท	20,000 - 24,999 บาท	25,000 - 29,999 บาท	ตั้งแต่ 30,000 บาท
น้อยกว่า 10,000 บาท	3.19	3.45	3.37	3.53	3.78	3.84
10,000 - 14,999 บาท	3.19	.259	.182	.347	.594*	.653*
15,000 - 19,999 บาท	3.45		.077	.088	.335	.394
20,000 - 24,999 บาท	3.37			.165	.412	.471*
25,000 - 29,999 บาท	3.53				.247	.307
ตั้งแต่ 30,000 บาท	3.78					.060
ตั้งแต่ 30,000 บาท	3.84					-

ตารางที่ 4.28 พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานไฟฟ้าส่องสว่าง ในประเด็น ไฟฟ้าสาธารณะหมู่บ้านของท่านมีความสว่างเพียงพอ ผู้มีรายได้ ตั้งแต่ 30,000 บาท มีความพึงพอใจมากกว่าผู้มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท บาท ด้วยค่าเฉลี่ย 3.84 มากกว่า 3.19

ผู้มีรายได้ 25,000 -29,999 บาท มีความพึงพอใจมากกว่าผู้มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท บาท ด้วยค่าเฉลี่ย 3.78 มากกว่า 3.19

ผู้มีรายได้ ตั้งแต่ 30,000 บาท มีความพึงพอใจมากกว่าผู้มีรายได้ 15,000 -19,999 บาท บาท ด้วยค่าเฉลี่ย 3.84 มากกว่า 3.19

ผู้มีรายได้ ตั้งแต่ 30,000 บาท มีความพึงพอใจไฟฟ้าสาธารณะหมู่บ้านของท่านมีความสว่างเพียงพอ ด้วยค่าเฉลี่ย 3.84 มากกว่าผู้มีรายได้ 25,000 -29,999 บาท ผู้มีรายได้ 15,000 - 19,999 บาท บาท ด้วยค่าเฉลี่ย 3.78 มากกว่า 3.37 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.29 ผลต่างของค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจโครงสร้างพื้นฐานด้านไฟฟ้าส่องสว่างของเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยวาล จำแนกตามรายได้ เป็นรายคู่การติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะในหมู่บ้านของท่านมีความเหมาะสม

การติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะ ในหมู่บ้านของท่านมีความ เหมาะสม		รายได้				
	น้อยกว่า 10,000 บาท	10,000 - 14,999 บาท	15000 - 19,999 บาท	20,000 - 24,999 บาท	25,000 - 29,999 บาท	ตั้งแต่ 30,000 บาท
ค่าเฉลี่ย	3.21	3.59	3.38	3.58	3.78	3.91
น้อยกว่า 10,000 บาท	3.21	.381	.172	.371	.573*	.701*
10,000 - 14,999 บาท	3.59		.209	.010	.192	.320
15,000 - 19,999 บาท	3.38			.199	.401	.529*
20,000 - 24,999 บาท	3.58				.202	.330
25,000 - 29,999 บาท	3.78					.128
ตั้งแต่ 30,000 บาท	3.91					-

ตารางที่ 4.29 พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานไฟฟ้าส่องสว่าง ในประเด็น การติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะในหมู่บ้านของท่านมีความเหมาะสม ผู้มีรายได้ตั้งแต่ 30,000 บาท มีความพึงพอใจมากกว่าผู้มีรายได้ น้อยกว่า 10,000 บาท ด้วยค่าเฉลี่ย 3.91มากกว่า 3.21

ผู้มีรายได้ 25,000 -29,999 บาท มีความพึงพอใจมากกว่าผู้มีรายได้ น้อยกว่า 10,000 บาท ด้วยค่าเฉลี่ย 3.78 มากกว่า 3.21

ผู้มีรายได้ตั้งแต่ 30,000 บาท มีความพึงพอใจมากกว่าผู้มีรายได้ 15,000 -19,999 บาท ด้วยค่าเฉลี่ย 3.91 มากกว่า 3.38

ผู้มีรายได้ตั้งแต่ 30,000 บาท มีความพึงพอใจการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะในหมู่บ้านของท่านมีความเหมาะสม ด้วยค่าเฉลี่ย 3.91 มากกว่าผู้มีรายได้ 25,000 -29,999 บาท ผู้มีรายได้ 15,000 -19,999 บาท ผู้มีรายได้ น้อยกว่า 10,000 บาท ด้วยค่าเฉลี่ย 3.78 3.38 3.21 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.30 ผลต่างของค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจโครงสร้างพื้นฐานด้านไฟฟ้าส่องสว่างของเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยวาล จำแนกตามรายได้ เป็นรายคู่ไฟฟ้าสาธารณะในหมู่บ้านของท่านได้รับการดูแลซ่อมแซม เป็นอย่างดี

ไฟฟ้าสาธารณะในหมู่บ้านของท่านได้รับการดูแลซ่อมแซม เป็นอย่างดี	รายได้					
	น้อยกว่า 10,000 บาท	10,000 - 14,999 บาท	15000 - 19,999 บาท	20,000 - 24,999 บาท	25,000 - 29,999 บาท	ตั้งแต่ 30,000 บาท
ค่าเฉลี่ย	2.94	3.36	3.40	3.56	3.69	3.80
น้อยกว่า 10,000 บาท	2.94	.420	.465*	.691*	.750*	.858*
10,000 - 14,999 บาท	3.36		.045	.200	.330	.438
15,000 - 19,999 บาท	3.40			.155	.285	.309
20,000 - 24,999 บาท	3.56				.131	.239
25,000 - 29,999 บาท	3.69					.108
ตั้งแต่ 30,000 บาท	3.80					-

ตารางที่ 4.30 พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานไฟฟ้าส่องสว่าง ในประเด็น ไฟฟ้าสาธารณะในหมู่บ้านของท่านได้รับการดูแลซ่อมแซม เป็นอย่างดี ผู้มีรายได้ตั้งแต่ 30,000 บาท มีความพึงพอใจมากกว่าผู้มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท บาท ด้วยค่าเฉลี่ย 3.80 มากกว่า 2.94

ผู้มีรายได้ 25,000 -29,999 บาท มีความพึงพอใจมากกว่าผู้มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท บาท ด้วยค่าเฉลี่ย 3.69 มากกว่า 2.94

ผู้มีรายได้ 20,000 -24,999 บาท มีความพึงพอใจมากกว่าผู้มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท บาท ด้วยค่าเฉลี่ย 3.56 มากกว่า 2.94

ผู้มีรายได้ 15,000 -19,999 บาท มีความพึงพอใจมากกว่าผู้มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท บาท ด้วยค่าเฉลี่ย 3.40 มากกว่า 2.94

ผู้มีรายได้ตั้งแต่ 30,000บาท มีความพึงพอใจไฟฟ้าสาธารณะในหมู่บ้านของท่านได้รับการดูแลซ่อมแซม เป็นอย่างดี ด้วยค่าเฉลี่ย 3.80 มากกว่าผู้มีรายได้ 25,000 -29,999 บาท ผู้มีรายได้ 20,000 -24,999 บาท ผู้มีรายได้ 15,000 -19,999 บาท ผู้มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท บาท ด้วยค่าเฉลี่ย 3.69 3.56 3.40 2.94 ตามลำดับ



ตารางที่ 4.31 ค่าสถิติเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านน้ำประปาของเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยวาล อำเภอกนครบุรี จำแนกตามรายได้

ความพึงพอใจของประชาชน (ด้านน้ำประปา)	F	Sig.
1.ความเพียงพอของการบริการจ่ายน้ำประปาภายในหมู่บ้าน	5.736	.000*
2.การให้บริการซ่อมแซม และปรับปรุงระบบประปา ภายในหมู่บ้านมีความรวดเร็ว	4.601	.000*
3.ราคาค่าบริการน้ำประปาภายในหมู่บ้านมีความเหมาะสมเพียงใด	4.403	.001*
4.เจ้าหน้าที่จดหน่วยมิเตอร์น้ำประปาภายในหมู่บ้านมีความเที่ยงตรง	3.591	.004*
5.น้ำประปาภายในหมู่บ้านมีความสะอาดและได้มาตรฐานเพียงใด	1.100	.360
ภาพรวม	3.886	.073

\*Sig. < 0.05

ตารางที่ 4.31 ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านน้ำประปา ของเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยวาล เมื่อจำแนกตามรายได้ พบว่ามีค่า Sig. ที่มีค่าน้อยกว่า 0.05 สรุปได้ว่า มีรายได้ที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านไฟฟ้าส่องสว่าง แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับการพิจารณารายข้อพบว่า มีความแตกต่างกัน ความพึงพอใจโครงสร้างพื้นฐานด้านถนนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ ความเพียงพอของการบริการจ่ายน้ำประปาภายในหมู่บ้านการให้บริการซ่อมแซม และปรับปรุงระบบประปา ภายใน ราคาค่าบริการน้ำประปาภายในหมู่บ้านมีความเหมาะสมเพียงใดเจ้าหน้าที่จดหน่วยมิเตอร์น้ำประปาภายในหมู่บ้านมีความเที่ยงตรง

ตารางที่ 4.32 ผลต่างของค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจโครงสร้างพื้นฐานด้าน  
น้ำประปาของเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยวาล จำแนกตามรายได้ เป็นรายคู่ความ  
เพียงพอของการบริการจ่ายน้ำประปาภายในหมู่บ้าน

ความเพียงพอของการบริการ จ่ายน้ำประปาภายในหมู่บ้าน		รายได้					
		น้อยกว่า 10,000 บาท	10,000 - 14,999 บาท	15000 - 19,999 บาท	20,000 - 24,999 บาท	25,000 - 29,999 บาท	ตั้งแต่ 30,000 บาท
	ค่าเฉลี่ย	3.13	3.54	3.43	3.61	3.81	3.86
น้อยกว่า 10,000 บาท	3.13		.411	.310	.489*	.688*	.739*
10,000 - 14,999 บาท	3.54			.101	.078	.277	.328
15,000 - 19,999 บาท	3.43				.179	.378	.429
20,000 - 24,999 บาท	3.61					.199	.051
25,000 - 29,999 บาท	3.81						.108
ตั้งแต่ 30,000 บาท	3.86						-

ตารางที่ 4.32 พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้าน  
โครงสร้างพื้นฐานด้านน้ำประปา ในประเด็น ความเพียงพอของการบริการจ่ายน้ำประปาภายใน  
หมู่บ้าน ผู้มีรายได้ตั้งแต่ 30,000 บาท มีความพึงพอใจมากกว่าผู้มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท  
ด้วยค่าเฉลี่ย 3.86 มากกว่า 3.13

ผู้มีรายได้ 25,000 -29,999 บาท มีความพึงพอใจมากกว่าผู้มีรายได้น้อยกว่า 10,000  
บาท บาท ด้วยค่าเฉลี่ย 3.81 มากกว่า 3.13

ผู้มีรายได้ 20,000 -24,999 บาท มีความพึงพอใจมากกว่าผู้มีรายได้น้อยกว่า 10,000  
บาท บาท ด้วยค่าเฉลี่ย 3.61 มากกว่า 3.13

ผู้มีรายได้ตั้งแต่ 30,000 บาท มีความพึงพอใจความเพียงพอของการบริการจ่าย  
น้ำประปาภายในหมู่บ้าน ด้วยค่าเฉลี่ย 3.86 มากกว่าผู้มีรายได้ 25,000 -29,999 บาท ผู้มีรายได้  
20,000 -24,999 บาท ผู้มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท บาท ด้วยค่าเฉลี่ย 3.81 3.613.13 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.33 ผลต่างของค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจ โครงสร้างพื้นฐานด้านน้ำประปาของเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยวาล จำแนกตามรายได้ เป็นรายคู่การให้บริการซ่อมแซมและปรับปรุงระบบประปา ภายในหมู่บ้านมีความรวดเร็ว

การให้บริการซ่อมแซม และปรับปรุงระบบประปา ภายในหมู่บ้านมีความรวดเร็ว	รายได้					
	น้อยกว่า 10,000 บาท	10,000 - 14,999 บาท	15000 - 19,999 บาท	20,000 - 24,999 บาท	25,000 - 29,999 บาท	ตั้งแต่ 30,000 บาท
ค่าเฉลี่ย	3.21	3.41	3.39	3.56	3.78	3.84
น้อยกว่า 10,000 บาท	3.21	.202	.183	.348	.573	.633*
10,000 - 14,999 บาท	3.41		.019	.146	.371	.430
15,000 - 19,999 บาท	3.39			.166	.390	.450
20,000 - 24,999 บาท	3.56				.224	.284
25,000 - 29,999 บาท	3.78					.060
ตั้งแต่ 30,000 บาท	3.84					-

ตารางที่ 4.33 พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านน้ำประปา ในประเด็น การให้บริการซ่อมแซมและปรับปรุงระบบประปา ภายในหมู่บ้านมีความรวดเร็ว ผู้มีรายได้ ตั้งแต่ 30,000 บาท มีความพึงพอใจมากกว่าผู้มีรายได้ น้อยกว่า 10,000 บาท ด้วยค่าเฉลี่ย 3.84 มากกว่า 3.21

ตารางที่ 4.34 ผลต่างของค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจ โครงสร้างพื้นฐานด้านน้ำประปาของเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยวาล จำแนกตามรายได้ เป็นรายคู่ราคา ค่าบริการน้ำประปาภายในหมู่บ้านมีความเหมาะสม เพียงใด

ราคาค่าบริการน้ำประปาภายในหมู่บ้านมีความเหมาะสม เพียงใด	รายได้					
	น้อยกว่า 10,000 บาท	10,000 - 14,999 บาท	15000 - 19,999 บาท	20,000 - 24,999 บาท	25,000 - 29,999 บาท	ตั้งแต่ 30,000 บาท
ค่าเฉลี่ย	3.38	3.52	3.29	3.48	3.75	3.84
น้อยกว่า 10,000 บาท	3.38	.143	.082	.102	.375	.466
10,000 - 14,999 บาท	3.52		.224	.041	.232	.323

ตารางที่ 4.34 (ต่อ)

ราคาค่าบริการน้ำประปาภายในหมู่บ้านมีความเหมาะสม เพียงใด		รายได้					
		น้อยกว่า 10,000 บาท	10,000 - 14,999 บาท	15000 - 19,999 บาท	20,000 - 24,999 บาท	25,000 - 29,999 บาท	ตั้งแต่ 30,000 บาท
	ค่าเฉลี่ย	3.38	3.52	3.29	3.48	3.75	3.84
15,000 - 19,999 บาท	3.29				.184	.457	.547*
20,000 - 24,999 บาท	3.48					.273	.364
25,000 - 29,999 บาท	3.75						.091
ตั้งแต่ 30,000 บาท	3.84						-

ตารางที่ 4.34 พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านน้ำประปา ในประเด็น ราคาค่าบริการน้ำประปาภายในหมู่บ้านมีความเหมาะสม เพียงใด ผู้มีรายได้ ตั้งแต่ 30,000 บาท มีความพึงพอใจมากกว่าผู้มีรายได้ น้อยกว่า 10,000 บาท บาท ด้วยค่าเฉลี่ย 3.84 มากกว่า 3.38

ตารางที่ 4.35 ผลต่างของค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจโครงสร้างพื้นฐานด้านน้ำประปาของเทศบาลตำบลไทรโยค-ไชยวาล จำแนกตามรายได้ เป็นรายคู่เจ้าหน้าที่จดหน่วยมิเตอร์น้ำประปาภายในหมู่บ้านมีความเที่ยงตรง

เจ้าหน้าที่จดหน่วยมิเตอร์น้ำประปาภายในหมู่บ้านมีความเที่ยงตรง		รายได้					
		น้อยกว่า 10,000 บาท	10,000 - 14,999 บาท	15000 - 19,999 บาท	20,000 - 24,999 บาท	25,000 - 29,999 บาท	ตั้งแต่ 30,000 บาท
	ค่าเฉลี่ย	3.19	3.25	3.24	3.36	3.59	3.73
น้อยกว่า 10,000 บาท	3.19		.063	.052	.176	.406	.540
10,000 - 14,999 บาท	3.25			.011	.114	.344	.477
15,000 - 19,999 บาท	3.24				.125	.355	.488*
20,000 - 24,999 บาท	3.36					.230	.364
25,000 - 29,999 บาท	3.59						.134
ตั้งแต่ 30,000 บาท	3.73						-

ตารางที่ 4.35 พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านน้ำประปา ในประเด็น เจ้าหน้าที่จัดหน่วยมิเตอร์น้ำประปาภายในหมู่บ้านมีความเที่ยงตรง ผู้มีรายได้ตั้งแต่ 30,000 บาท มีความพึงพอใจมากกว่าผู้มีรายได้ น้อยกว่า 10,000 บาท บาท ด้วยค่าเฉลี่ย 3.73มากกว่า 3.19

เมื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ได้แก่ด้านถนนด้านไฟฟ้าส่องสว่างและด้านน้ำประปาของเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยวาล อำเภอบรรพาศรีมาโดยจำแนกตามอาชีพและระดับรายได้ปรากฏผลตามตารางที่ 4.36

ตารางที่ 4.36 ค่าสถิติเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ได้แก่ด้านถนนด้านไฟฟ้าส่องสว่างและด้านน้ำประปาของเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยวาล อำเภอบรรพาศรีมาโดยจำแนกตามอาชีพและรายได้ในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชน ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	จำแนกตามอาชีพ		จำแนกตามรายได้	
	F-test	Sig.	F-test	Sig.
ด้านถนน	5.170	.0028*	4.748	.035*
ด้านไฟฟ้าส่องสว่าง	3.529	.0076*	4.435	.042*
ด้านน้ำประปา	4.525	.005*	3.886	.073

\*Sig. < 0.05

ตารางที่ 4.36 ผลการเปรียบเทียบพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ได้แก่ด้านถนนด้านไฟฟ้าส่องสว่างและด้านน้ำประปาของเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยวาล อำเภอบรรพาศรีมาโดยจำแนกตามอาชีพและรายได้พบว่าไม่ว่าจะจำแนกตามอาชีพหรือรายได้ก็จะมีค่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หมายถึงแม้ว่าประชาชนจะมีอาชีพหรือรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันแต่จะมีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านถนนด้านไฟฟ้าส่องสว่างและด้านน้ำประปาของของ เทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยวาล อำเภอบรรพาศรีมาแตกต่างกัน

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัยการอภิปราย และข้อเสนอแนะ

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยวาล อำเภอศรีนครินทร์จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์ของการศึกษาที่สำคัญคือ (1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยวาล อำเภอศรีนครินทร์จังหวัดนครราชสีมาและ (2) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยด้านอาชีพและรายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจในบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยวาล อำเภอศรีนครินทร์จังหวัดนครราชสีมาโดยงานวิจัยเรื่องนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีรูปแบบของการวิจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Research) ซึ่งดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือกลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษาคือประชาชนที่อาศัยในเขตพื้นที่การดูแลของเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยวาล อำเภอศรีนครินทร์จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 3,651 ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำที่จำนวน 360 ตัวอย่างข้อมูลซึ่งเก็บรวบรวมจากแบบสอบถามนำมาวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) โดยการหาค่าร้อยละค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานนอกจากนี้ยังใช้สถิติอ้างอิง (Inferential statistics) ในการทดสอบสมมติฐานคือ F-test เพื่อวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way Analysis of Variance) โดยมีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กลุ่มประชากรที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 55.6 โดยมีอายุตั้งแต่ 45-49 ปีคิดเป็นร้อยละ 17.5 ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสคิดเป็นร้อยละ 61.0 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษานุปริญญาหรือปวส.คิดเป็นร้อยละ 30.0 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 23.6 และส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 15,000-19,999 บาทคิดเป็นร้อยละ 25.6 ผลการวิเคราะห์สรุปตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

5.1.1 สรุปผลวิจัยเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วยความพึงพอใจด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยวาล อำเภอศรีนครินทร์จังหวัดนครราชสีมา

ประชาชน 4 หมู่บ้านในพื้นที่การดูแลการปกครองของเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยวาล อำเภอศรีนครินทร์จังหวัดนครราชสีมาจำนวน 360 คน มีระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมของการให้บริการประชาชนด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านถนนด้านไฟฟ้าส่องสว่างและด้านน้ำประปาของเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยวาล อำเภอศรีนครินทร์จังหวัดนครราชสีมาภาพรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย

เท่ากับ 3.43 โครงสร้างพื้นฐานด้านถนน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.45 รองลงมาคือ โครงสร้างพื้นฐานด้านน้ำประปา อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 และ โครงสร้างพื้นฐานด้านไฟฟ้าส่องสว่างอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42

เมื่อพิจารณาประเภทการให้บริการ โครงสร้างพื้นฐานด้านถนนภาพรวมอยู่ในระดับมากด้วยค่าเฉลี่ย 3.45 การได้รับความสะดวกในการใช้ถนนเพื่อสัญจรภายในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยวาลมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.65 รองลงมาคือ การได้รับความช่วยเหลือเมื่อได้รับความเดือดร้อนในการใช้เส้นทาง การได้รับความสะดวกในการใช้งานเส้นทางถนนในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของ ทต.ไทรโยง-ไชยวาล การได้รับบริการที่ดีหลังการซ่อมถนนถนนในเขตเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยวาล มีป้ายบอกทางชัดเจนด้วยค่าเฉลี่ย 3.55 3.55 3.29 และ 3.23 ตามลำดับ

โครงสร้างพื้นฐานด้านน้ำประปา ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 3.44 ความเพียงพอของการบริการจ่ายน้ำประปาในหมู่บ้าน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.54 รองลงมาคือ การให้บริการซ่อมแซมและปรับปรุงระบบน้ำประปาภายในหมู่บ้านมีความรวดเร็ว ราคาค่าบริการน้ำประปาภายในหมู่บ้านมีความเหมาะสม เจ้าหน้าที่จกมิเตอร์น้ำประปาภายในหมู่บ้านมีความเที่ยงตรง น้ำประปาในหมู่บ้านมีความสะอาดและได้มาตรฐาน ด้วยค่าเฉลี่ย 3.50 3.49 3.36 และ 3.36 ตามลำดับ

โครงสร้างพื้นฐานด้านไฟฟ้าส่องสว่างภาพรวมอยู่ในระดับมากด้วยค่าเฉลี่ย 3.42 การติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะในหมู่บ้านมีความเหมาะสมมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.54 รองลงมาคือ ไฟฟ้าสาธารณะหมู่บ้านมีความสว่างเพียงพอ ไฟฟ้าสาธารณะในหมู่บ้าน ได้การดูแลซ่อมแซมเป็นอย่างดี ไฟฟ้าส่องสว่างภายในหมู่บ้านมีการเปิดและปิดอัตโนมัติเจ้าหน้าที่ให้ความสนใจในปัญหา ด้านไฟฟ้าส่องสว่างเมื่อได้รับการร้องเรียนจากประชาชน ในเขตเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยวาล ด้วยค่าเฉลี่ย 3.49 3.44 3.32 และ 3.30 ตามลำดับ

#### 5.1.2 สรุปผลวิจัยเกี่ยวกับการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพและรายได้เฉลี่ยต่อคนมีผล

ต่อระดับความพึงใจด้านโครงสร้างพื้นฐานของของ เทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยวาล  
อำเภอศรีนครินทร์จังหวัดนครราชสีมา

ผลการศึกษาพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านถนนด้านไฟฟ้าส่องสว่างและด้านน้ำประปาของของ เทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยวาล อำเภอศรีนครินทร์จำแนกตามอาชีพและรายได้ในภาพรวมพบว่ามีความพึงพอใจแตกต่างกัน หมายถึงประชาชนมีอาชีพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านถนนด้านไฟฟ้าส่องสว่างและด้านน้ำประปาของของ เทศบาล



ตำบลไทรโยง-ไชยวาลอำเภอครบุรีจังหวัดนครราชสีมาแตกต่างกันกล่าวคือมีความเห็นในด้านโครงสร้างพื้นฐานที่ต้องเร่งดำเนินการปรับปรุง

## 5.2 อภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยวาล อำเภอครบุรีจังหวัดนครราชสีมาสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

### 5.2.1 ผลการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยวาล อำเภอครบุรีจังหวัดนครราชสีมา

จากการศึกษาพบว่าระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วยความพึงพอใจด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยวาล โดยรวมอยู่ระดับมากโดยพิจารณาด้าน โครงสร้างพื้นฐานทั้งหมด3ด้านดังนี้

ด้านถนน อยู่ในระดับมาก เนื่องจากการจัดทำถนน จะต้องอาศัยงบประมาณการก่อสร้างและซ่อมแซมเป็นจำนวนมาก หรือช่วงฤดูฝนเป็นช่วงที่ถนนชำรุดเยอะและการก่อสร้างหรือการซ่อมแซมดำเนินการล่าช้า

ด้านน้ำประปา อยู่ในระดับมากรองลงมา เนื่องจากปัจจุบัน การผลิตน้ำประปาอยู่ในความดูแลของกองการประปาเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยวาล และ น้ำประปาปลายทางไหลค่อยและสีของน้ำประปายังมีสีขุ่นบ้าง

ด้านไฟฟ้าส่องสว่างอยู่ในระดับมาก เป็นอันดับสุดท้าย เนื่องจาก เทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยวาล อำเภอครบุรีได้จัดทำประชามหมู่บ้านเพื่อจัดทำแผนพัฒนาทุกปีจึงได้มีการขยายเขตไฟฟ้าได้อย่างทั่วถึงและเพียงพอต่อความต้องการ

โครงสร้างพื้นฐานที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยวาล อำเภอครบุรี จังหวัดนครราชสีมาพบว่าจากผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างจำนวน 360 คนกลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยวาล อำเภอครบุรี จังหวัดนครราชสีมาโดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านถนนอยู่ในระดับ “มาก” ส่วนด้านน้ำประปาอยู่ใน ระดับ “มาก”และด้านไฟฟ้าส่องสว่างอยู่ในระดับ “มาก” เช่นกัน

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยวาล อำเภอศรีนครินทร์จังหวัดนครราชสีมาข้อเสนอแนะที่สำคัญดังต่อไปนี้

#### 5.3.1 ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

1. เทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยวาล อำเภอศรีนครินทร์ควรเร่งดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานจัดสรรงบประมาณพัฒนาบุคลากรในการซ่อมแซมเร่งจัดหาวัสดุอุปกรณ์เอาไว้ใช้เมื่อเกิดการชำรุดเพื่อเตรียมความพร้อมในการซ่อมแซมการร่วมมือกับองค์กรภายนอกที่มีส่วนช่วยในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานในชุมชนเช่นการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคองค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นต้นด้านน้ำประปาควรเร่งหาทางแก้ไขเกี่ยวกับปัญหาน้ำประปาในชุมชน โดยการให้คำแนะนำในการดำเนินการทำน้ำประปาให้สะอาดให้มีคุณภาพและมาตรฐานมีการจัดประชุมร่วมกันในชุมชนและแก้ไขปัญหาน้ำดิบที่ไม่ได้มาตรฐาน
2. ประชาชนมีอาชีพหรือระดับรายได้เฉลี่ยต่อคนเป็นอย่างไรก็ตามยังคงมีความเห็นว่า เทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยวาล อำเภอศรีนครินทร์ต้องเร่งปรับปรุงด้านการให้บริการด้านถนน มากที่สุดรองลงมาต้องปรับปรุงด้านน้ำประปา และไฟฟ้าส่องสว่าง โดยการนำผลการวิเคราะห์ที่ได้นำเสนอต่อผู้บริหาร เพื่อนำเข้าแผนพัฒนาตำบลด้านโครงสร้างพื้นฐาน ต่อไป และหน่วยงานอื่นๆที่เกี่ยวข้องเพื่อช่วยกันปรับปรุงคุณภาพและบริการ โครงสร้างพื้นฐาน ให้ดีและมีประสิทธิภาพสูงสุดเพื่อผลประโยชน์ของประชาชนในชุมชน
3. เทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยวาล จัดให้มีการประชาคมให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นและประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการพัฒนาปรับปรุงทั้งการซ่อมแซมปรับปรุงหรือการก่อสร้างใหม่ให้ประชาชนทราบ และจัดสรรเพิ่มงบประมาณในการปรับปรุงและพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านถนน ด้านน้ำประปา และไฟฟ้าส่องสว่าง ในแผนพัฒนาตำบล

#### 5.3.2 ข้อเสนอแนะจากนักวิจัย

เพื่อให้ผลการศึกษาในครั้งนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างกว้างขวางมากยิ่งขึ้นผู้วิจัยใคร่ขอแสดงความคิดเห็นเพื่อประกอบใช้ในการวิจัยครั้งต่อไปดังนี้

1. งานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการวิจัยโครงสร้างพื้นฐานได้แก่ด้านถนนด้านไฟฟ้าส่องสว่างและด้านน้ำประปาโดยมีรายละเอียดและประเด็นการประเมินเพียง 15

หัวข้ออาจยังไม่เพียงพอต่อการนำข้อมูลมาเร่งแก้ไขและพัฒนาครั้งต่อไปอาจมีการเพิ่มประเด็นของการประเมินให้มากขึ้นเพื่อประโยชน์ต่อชุมชนและองค์กร

2. งานวิจัยต่อไปควรรำแนวคิดทฤษฎีคุณภาพบริการของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1986) ได้กำหนดมิติที่ใช้วัดคุณภาพการให้บริการไว้ 10 ด้าน ได้แก่ Reliability, Responsiveness, Competence, Access, Courtesy, Communication, Creditability, Security, Understanding/ Knowing he Customer and Tangibles มาประยุกต์ใช้กับงานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน
3. ควรนำข้อมูลและข้อเสนอแนะที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถาม ไปใช้ประโยชน์ ต่อการวางผังเมืองในอนาคต และการวางแผนการจัดตั้งงบประมาณให้สอดคล้องกับการปรับปรุงซ่อมแซมหรือการก่อสร้างใหม่ของโครงสร้างพื้นฐานด้านถนน ด้านน้ำประปา และด้านไฟฟ้าส่องสว่าง เพื่อการพัฒนาของชุมชนให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนให้ตรงเป้าหมาย และจุดประเด็นที่สุด

## เอกสารอ้างอิง

- กิตติชัยอิมวัฒนกุล. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทยจังหวัดนครราชสีมา. นครราชสีมา: วิทยานิพนธ์วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2546). การวิเคราะห์สถิติขั้นสูงด้วย SPSS for Windows. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ:บริษัทธรรมสารจำกัด
- โกวิทย์ พวงทอง. (2549). การปกครองท้องถิ่นไทย:หลักการและมติใหม่ในอนาคต. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ:วิญญูชน
- ชานนท์ ถ้ำคู่. (2545). ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการบริหารงานของโรงเรียนเลิศหล้า. วิทยานิพนธ์ค.ม. (การบริหารการศึกษา) กรุงเทพมหานคร : สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2539). แนวความคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น[ออนไลน์]. ได้จาก : <http://www.onec.go.th/publication/4010003/p0201.htm>
- ธีรวิภา เอกะกุล. (2543). ระเบียบวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 1. อุบลราชธานี: วิทยาการพิมพ์.
- เพ็ญแข แสงแก้ว. (2541). การวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ: ฟีนิกซ์พับลิชิ่ง.
- บุญเลิศ บุรณุปกรณ์. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ต่อผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต (สาขาการเมืองการปกครอง), บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ปัญญา พันดอนดู. (2555). ความพึงพอใจการก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนนในตำบลหินดาดอำเภอด่านขุนทดจังหวัดนครราชสีมา. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี:รายงานวิจัย.
- วาทีตต์ เรียมริมมะดัน. (2556). ความพึงพอใจที่มีต่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้างอำเภอเฉลิมพระเกียรติจังหวัดนครราชสีมา. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี:รายงานวิจัย.
- ประสิทธิ์ เนียมสูงเนิน (2557). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดจิก อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี:รายงานวิจัย.

- วรรณช บวรนันท์เดช. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิ เขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต (สาขารัฐประศาสนศาสตร์), บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- วัชรภรณ์ จันทร์พุฒิพงศ์. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการส่วนสาธารณสุข สวรรค์. นครสวรรค์ : กรมอนามัยศูนย์อนามัยที่ 8.
- สมิต สัจฉกร. (2542). การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพมหานคร : วัณชชน.
- สุกัญญามีแก้ว. (2554). ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เขตอำเภอท่าชนะจังหวัดสุราษฎร์ธานี. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจ), บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- สุพมิตร กอบัวกลาง. (2553). ความพึงพอใจต่องานไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยอำเภอแควนคงจังหวัดบุรีรัมย์. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี: รายงานวิจัย. สาขาวิชาการบริหารงานก่อสร้าง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- สุรัชย์ รัชตประทาน. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัด เชียงใหม่สาขาสารภี. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต (สาขาการเมืองการปกครอง). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สำนักบริหารการทะเบียนกรมการปกครอง. (2557). จำนวนประชากรในเขตตำบลลูกจิก: ที่ว่าการ อำเภอสูงเนิน.
- อนันต์ อนันตกุล. (2521). คนมหาดไทย 2497-2536. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่นกรมการปกครองกระทรวงมหาดไทย.
- อัจฉรา สมสวย. (2545). ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการส่งเสริมและการให้บริการของสหกรณ์ การเกษตรเมืองขอนแก่นจำกัด. วิทยานิพนธ์ว.ม. (ส่งเสริมการเกษตร). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- John D. Millett. (1951). **Management in the Public Service.** New York : McGraw Hill Book Company.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. and Berry, L. L. (1986). **SERVQUAL: A multiple item scale for measuring customer perceptions of service quality.** Marketing Science Institute, Working Papers Report, No.86-108.

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน  
เทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยวาด ตำบลครบุรี อำเภอครบุรี จังหวัดนครราชสีมา

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

## แบบสอบถาม

### เรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ของเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยวาล ตำบลครบุรี อำเภอครบุรี จังหวัดนครราชสีมา

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของได้แก่ด้านถนนด้านไฟฟ้าส่องสว่างและด้านประปาของเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยวาล และศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานได้แก่ ถนน ไฟฟ้าส่องสว่าง และ ประปา และศึกษาถึงปัจจัยด้านอาชีพมีผลต่อระดับความพึงพอใจในการบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยวาล ตำบลครบุรี อำเภอครบุรี จังหวัดนครราชสีมา จึงขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้

แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน

- |           |   |
|-----------|---|
| ส่วนที่ 1 | ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม  |
| ส่วนที่ 2 | ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานได้แก่ด้านถนนด้านไฟฟ้าส่องสว่างและด้านประปาของเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยวาล ตำบลครบุรี อำเภอครบุรี จังหวัดนครราชสีมา |
| ส่วนที่ 3 | ปัญหาและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการรับบริการจากเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยวาล ตำบลครบุรี อำเภอครบุรี จังหวัดนครราชสีมา  |

การตอบแบบสอบถามขอความกรุณาให้ท่านตอบให้ครบทุกข้อข้อมูลทุกข้อมีความสำคัญต่อความถูกต้องเพื่อประโยชน์ในการประเมินผลการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยวาล ตำบลครบุรี อำเภอครบุรี จังหวัดนครราชสีมา เป็นอย่างยิ่งคำตอบของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับจะไม่มีผลกระทบท่อท่านทางด้านการรับบริการแต่อย่างใด

ขอขอบพระคุณในการตอบแบบสอบถาม

นางสาวทัศนญา ศิลาชัย

นักศึกษาหลักสูตรวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต

การบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค

สาขาวิชาวิศวกรรมโยธาสำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี



### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย  $\surd$  ลงใน ( ) หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับท่าน

1. เพศ

( ) ชาย ( ) หญิง

2. อายุ

( ) 20 – 24 ปี ( ) 25 – 29 ปี ( ) 30 – 34 ปี

( ) 35 – 39 ปี ( ) 40 – 45 ปี ( ) 45 – 49 ปี

( ) ตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

( ) โสด ( ) สมรส

( ) หย่า ( ) หม้าย ( ) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

4. ระดับการศึกษา

( ) ประถมศึกษา ( ) มัธยมศึกษาตอนต้น

( ) มัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช. ( ) อนุปริญญาหรือปวส.

( ) ปริญญาตรี ( ) สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพ

( ) รับราชการ/พนักงานของรัฐ ( ) พนักงานรัฐวิสาหกิจ

( ) พนักงานบริษัทเอกชน ( ) เกษตรกรรม

( ) ประกอบธุรกิจส่วนตัว ( ) รับจ้างทั่วไป

( ) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

( ) น้อยกว่า 10,000 บาท ( ) ระหว่าง 10,000 – 14,999 บาท

( ) ระหว่าง 15,000 – 19,999 บาท ( ) ระหว่าง 20,000 – 24,999 บาท

( ) ระหว่าง 25,000 – 29,999 บาท ( ) ตั้งแต่ 30,000 บาทขึ้นไป

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ได้แก่ ด้านถนน  
ด้านไฟฟ้าส่องสว่างและด้านประปาของเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยวาล ตำบลครบุรี  
อำเภอครบุรี จังหวัดนครราชสีมา

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย  $\sqrt$  ลงในระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	ควรปรับปรุง (1)
<u>ด้านถนน</u>					
1. ท่านได้รับความสะดวกในการใช้ถนนเพื่อสัญจรภายในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของ ทต. ไทรโยง-ไชยวาล					
2. ท่านได้รับการช่วยเหลือเมื่อได้รับความเดือดร้อนในการใช้เส้นทาง					
3. ท่านได้รับความสะดวกในการใช้งานเส้นทางถนนในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของ ทต. ไทรโยง-ไชยวาล					
4. ท่านได้รับบริการที่ดีหลังการซ่อมแซมถนน					
5. ถนนในเขต ทต. ไทรโยง-ไชยวาล มีป้ายบอกทางชัดเจน					
<u>ด้านไฟฟ้าส่องสว่าง</u>					
1. ไฟฟ้าสาธารณะหมู่บ้านของท่านมีความสว่างเพียงพอ					
2. การติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะในหมู่บ้านของท่านมีความเหมาะสม					

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	ควรปรับปรุง (1)
3. ไฟฟ้าสาธารณะในหมู่บ้านของท่าน ได้รับการดูแลซ่อมแซมเป็นอย่างดี					
4. เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจในปัญหาด้านไฟฟ้าส่องสว่างเมื่อได้รับการร้องเรียนจากประชาชน ในเขตพื้นที่ ทต. ไทรโยง-ไชยวาล					
5. ไฟฟ้าส่องสว่างภายในหมู่บ้านมีการเปิดและปิดอัตโนมัติ					
<u>ด้านประปา</u>					
1. ความเพียงพอของการบริการจ่ายน้ำประปาภายในหมู่บ้าน					
2. การให้บริการซ่อมแซม และปรับปรุงระบบน้ำประปา ภายในหมู่บ้านมีความรวดเร็ว					
3. ราคาค่าบริการน้ำประปาภายในหมู่บ้านมีความเหมาะสมเพียงใด					
4. เจ้าหน้าที่จดหน่วยมิเตอร์น้ำประปาภายในหมู่บ้านมีความเที่ยงตรง					
5. น้ำประปาภายในหมู่บ้านมีความสะอาดและได้มาตรฐานเพียงใด					

**ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการรับบริการจากเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยवाल  
ตำบลครบุรี อำเภocrบุรี จังหวัดนครราชสีมา**

**3.1 ปัญหาและข้อเสนอแนะด้านถนน**

.....  
.....

**3.2 ปัญหาและข้อเสนอแนะด้านไฟฟ้าแสงสว่าง**

.....  
.....

**3.3 ปัญหาและข้อเสนอแนะด้านประปา**

.....  
.....

**ขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ที่ให้ข้อมูลในแบบสอบถาม**



## ประวัติผู้เขียน

นางสาวทัศนีย์ ศีลาชัย เกิดวันที่ 31 สิงหาคม 2516 ประวัติการศึกษาจบการศึกษาระดับปริญญาตรี (สาขาการจัดการงานก่อสร้าง) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ตำแหน่งปัจจุบันนายช่างโยธาชำนาญงาน สถานที่ทำงานเทศบาลตำบลไพรโยง-ไชยवाल ตำบลครบุรี อำเภอครบุรี จังหวัดนครราชสีมา

