

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

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

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

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

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

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

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

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

School of Civil Engineering
Academic year 2011

Student's Signature _____
Advisor's Signature _____