

พรชัย พงษ์ดี : ประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานบำรุงรักษาทางในเขตเทศบาลนคร  
นครราชสีมา (THE EFFICIENCY OF ROAD MAINTENANCE SERVICE IN  
NAKHON RATCHASIMA MUNICIPALITY) อาจารย์ที่ปรึกษา : ผู้ช่วยศาสตราจารย์  
ดร.พรศิริ จงกล

การศึกษามีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับบริการและ  
ประสิทธิภาพการให้บริการงานบำรุงรักษาทางในเขตเทศบาลนครราชสีมา โดยปัจจัยที่นำมา  
ศึกษาประกอบด้วย ปัจจัยด้านเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ ชื่อชุมชน เขตชุมชน สถานภาพใน  
ชุมชน ประเภทถนนในชุมชนที่ขอรับบริการ ประเภทของการขอรับบริการและความถี่ในการขอรับ  
บริการ ทั้งนี้เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและความปลอดภัย กับผู้ใช้  
เส้นทางในเขตเทศบาลนครราชสีมา

ผลการศึกษา พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการงานบำรุงรักษาทางในเขตเทศบาลนคร  
ราชสีมา ในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ดี ซึ่งสามารถเปรียบเทียบตามปัจจัยต่างๆได้ดังนี้ 1) แยกตาม  
เพศ พบว่า เพศหญิงขอรับบริการมากกว่าเพศชาย 2) แยกตามอายุ พบว่า กลุ่มอายุ 41-50 ปี ขอรับ  
บริการมากที่สุด 3) แยกตามการศึกษา พบว่า ระดับปริญญาตรี ขอรับบริการมากที่สุด 4) แยกตาม  
อาชีพ พบว่า อาชีพค้าขายมากที่สุด 5) ผู้ขอรับบริการในการซ่อมแซมถนน พบว่า ถนนลาดยางมีผู้  
มาขอรับบริการมากที่สุด 6) การขอรับบริการ พบว่า ซ่อมแซมทางมีผู้ขอรับบริการมากที่สุด  
7) ความถี่ในการขอรับบริการ พบว่า 2-3 เดือนต่อครั้ง มีผู้มาขอรับบริการมากที่สุด และ 8) ความพึง  
พอใจของผู้มาขอรับบริการ พบว่าอยู่ในเกณฑ์ดี

ผลการศึกษาดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพการให้บริการของงานบำรุงรักษา  
ทาง ฝ่ายสาธารณูปโภค ส่วนการโยธา สำนักการช่าง เทศบาลนครราชสีมา ในภาพรวมอยู่ใน  
เกณฑ์ดี เพราะระดับความพึงพอใจของผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ได้รับการตอบรับ ในระดับที่  
มาก

สาขาวิชา วิศวกรรมโยธา

ปีการศึกษา 2555

ลายมือชื่อนักศึกษา \_\_\_\_\_

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา \_\_\_\_\_

PORNCHAI PONGDEE : THE EFFICIENCY OF ROAD MAINTENANCE  
SERVICE IN NAKHON RATCHASIMA MUNICIPALITY. ADVISOR :  
ASST. PROF. PORNSIRI JONGKOL, Ph.D.

The purpose of this research was to study the satisfaction of the serviced population and the efficiency of the roads maintenance services in Nakhon Ratchasima Municipality. This study aimed at the efficiency development in a service operation by studying the satisfaction of people. In this study, the interested factors were gender , education, occupation, incomes, name of community, community area, community status, type of road in the community, type of service and the frequency of the service in order to use as guidelines for service operations and for efficiency and safety of people in Nakhon Ratchasima Municipality. Data from questionnaire were then analyzed.

The result showed that overall maintenance service in Nakhon Ratchasima Municipality was good. When studying the factors , the result were as follows : 1) females asked for service more than males, 2) age of 41-50 years old asked for service the most, 3) customers with bachelor degree need the service the most, 4) merchants required the service more than other occupations, 5) asphalt road maintenance was required the most, 6) road repair was the most required service, 7) 2-3 time per month was the most frequency, 8) the satisfaction of customer was at a good level.

It was concluded that the public utilities subsection, civil engineering section, technical service department of Nakhon Ratchasima Municipality provided good service since people were very satisfied by the road maintenance service.

School of Civil Engineering  
Academic Year 2012

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