

สันติ กอบการดี : ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการการกำจัดขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหัน อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ (PERCEPTION TOWARD QUALITY OF WASTE DISPOSAL SERVICE IN BAN HAN SUB-DISTRICT, KASET SOMBUN DISTRICT, CHAIYAPHUM PROVINCE) อาจารย์ที่ปรึกษา : รองศาสตราจารย์ ดร.ขวัญกมล ดอนขวา

ผลการศึกษาพบว่าประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหัน มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการการกำจัดขยะโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านตอบสนองความต้องการ มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการการกำจัดขยะของประชาชนในชุมชนตำบลบ้านหันมากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาได้แก่ ด้านการเข้าใจการรับรู้ด้านความต้องการของผู้รับบริการ ด้านเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านความน่าเชื่อถือ ตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการการกำจัดขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหัน ด้านการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยของครัวเรือนต่อเดือนพบว่าประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหันมีระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยของครัวเรือนต่อเดือนแตกต่างกันจะมีระดับรับรู้คุณภาพด้านเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการในการกำจัดขยะมูลฝอยที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สาขาวิชา วิศวกรรมโยธา

ปีการศึกษา 2557

ลายมือชื่อนักศึกษา _____

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา _____

SANTI KOBKARNDEE : PERCEPTION TOWARD QUALITY OF WASTE DISPOSAL SERVICE IN BAN HAN SUB-DISTRICT, KASET SOMBUN DISTRICT, CHAIYAPHUM PROVINCE. ADVISOR : ASSOC. PROF. KHWANKAMOL DONKWA, Ph.D.

The result of this research showed that residents in Ban Han Sub-district had very good perception toward the quality of waste disposal service. The domains in which residents in Ban Han Sub-district had the highest level of perception toward quality of waste disposal service were those of clients' demand fulfillment, good understanding of client's demand, concreteness, reliability, and trustworthiness of the service respectively. By comparing data on residents' education background, profession, and average household incomes with the level of perception toward quality of waste disposal service in Ban Han Sub-district, it was found that residents with different education background, profession, and average household incomes had different level of perception toward quality of the service in domains of concreteness, reliability, clients' demand fulfillment, trustworthiness, and good recognition of client's demand, with statistical significance of 0.05 degree.

School of Civil Engineering
Academic Year 2014

Student's Signature _____
Advisor' Signature _____