

บทที่ 4

ผลการศึกษา

ในการศึกษาเรื่อง “คุณภาพการให้บริการสาธารณะของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่” เก็บรวบรวมจาก ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการให้บริการของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่จำนวน 104 คน และประชาชนผู้ใช้บริการของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 5 ด้าน จำนวน 145 คน

โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษา ดังนี้

- 1) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่
- 2) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่กองช่างต่อปัจจัยด้านต่างๆ 6 ด้าน ได้แก่ ด้านภาวะผู้นำ ด้านความรู้ความสามารถ ด้านค่าตอบแทน ด้านสวัสดิการ ด้านขวัญและแรงจูงใจ ด้านเครื่องมืออุปกรณ์เครื่องใช้ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน
- 3) เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาในการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่

ส่วนการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์แบบเฉพาะเจาะจง กลุ่มเป้าหมาย คือ กำนันผู้ใหญ่บ้าน และประชาชนทั่วไป จำนวน 8 คน ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ผลการศึกษา โดยแบ่งเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ซึ่งมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

4.1.1 ส่วนของเจ้าหน้าที่กองช่างต่อปัจจัยด้านต่างๆ 6 ด้าน ได้แก่ ด้านภาวะผู้นำ ด้านความรู้ความสามารถ ด้านค่าตอบแทน ด้านสวัสดิการ ด้านขวัญและแรงจูงใจ ด้านเครื่องมืออุปกรณ์เครื่องใช้ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

4.1.1.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.1.1.2 ระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่กองช่างต่อปัจจัยด้านต่างๆ 6 ด้าน ได้แก่ ด้านภาวะผู้นำ ด้านความรู้ความสามารถ ด้านค่าตอบแทน ด้านสวัสดิการ ด้านขวัญและแรงจูงใจ ด้านเครื่องมืออุปกรณ์เครื่องใช้ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

4.1.1.3 ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่

4.1.2 ส่วนของประชาชนผู้ให้บริการของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

4.1.2.1 งานปรับปรุงซ่อมแซมผิวถนน

- 1) ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - 2) การวิเคราะห์คุณภาพบริการ งานปรับปรุงซ่อมแซมผิวถนนของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่
 - 3) ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางการปรับปรุงแก้ไข
- ปัญหาการให้บริการปรับปรุงซ่อมแซมผิวถนนของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่

4.1.2.2 งานปรับเกรดถนน

- 1) ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - 2) การวิเคราะห์คุณภาพบริการ งานปรับเกรดถนนของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่
 - 3) ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางการปรับปรุงแก้ไข
- ปัญหาการให้บริการปรับเกรดถนนของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่

4.1.2.3 งานขุดลอกลำน้ำ ลำห้วย ลำเหมืองสาธารณะ

- 1) ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - 2) การวิเคราะห์คุณภาพบริการ งานขุดลอกลำน้ำ ลำห้วย ลำเหมืองสาธารณะของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่
 - 3) ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางการปรับปรุงแก้ไข
- ปัญหาการให้บริการขุดลอกลำน้ำ ลำห้วย ลำเหมืองของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่

4.1.2.4 งานดูแลสิ่งปลูกสร้าง

- 1) ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - 2) การวิเคราะห์คุณภาพบริการ งานดูแลสิ่งปลูกสร้างของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่
 - 3) ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางการปรับปรุงแก้ไข
- ปัญหาการให้บริการดูแลสิ่งปลูกสร้างของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่

4.1.2.5 งานบริการเครื่องสูบน้ำ

- 1) ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

2) การวิเคราะห์คุณภาพบริการ งานเครื่องสูบน้ำของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่

3) ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางการปรับปรุงแก้ไข ปัญหาการให้บริการเครื่องสูบน้ำของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

4.2.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.2.2 การวิเคราะห์คุณภาพบริการและข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางการปรับปรุงแก้ไข ปัญหาการให้บริการของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

4.1.1 ส่วนของเจ้าหน้าที่กองช่างต่อปัจจัยด้านต่างๆ 6 ด้าน ได้แก่ ด้านภาวะผู้นำ ด้านความรู้ความสามารถ ด้านค่าตอบแทน ด้านสวัสดิการ ด้านขวัญและแรงจูงใจ ด้านเครื่องมืออุปกรณ์ เครื่องใช้ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

4.1.1.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาในส่วนนี้เป็นการสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ สถานภาพด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง เงินเดือนเฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาในการทำงาน ในองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ รายละเอียดแสดงในตารางที่ 4 - 9

ตาราง 4 จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่ของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	96	92.30
หญิง	8	7.70
รวม	104	100

จากตาราง 4 ข้อมูลแบบสอบถามจำนวน 104 ชุด ของเจ้าหน้าที่ของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า เพศชาย มีจำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 92.30 และเพศหญิง มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 7.70

ตาราง 5 จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่ของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่
จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
20 - 25 ปี	5	4.80
26 - 30 ปี	30	28.80
31 - 35 ปี	31	29.80
36 - 40 ปี	15	14.40
41 - 45 ปี	14	13.50
46 ปีขึ้นไป	9	8.70
รวม	104	100.00

จากตาราง 5 ข้อมูลแบบสอบถามจำนวน 104 ชุด ของเจ้าหน้าที่ของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีอายุในช่วง 31 - 35 ปี มีจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 29.80 รองลงมาคือ อายุ 26 - 30 ปี มีจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 28.80 อายุ 36 - 40 มีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 14.40 อายุ 41 - 45 ปี มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 13.50 อายุ 45 ปีขึ้นไป มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 8.70 และอายุ 20 - 25 ปี มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 4.80 ตามลำดับ

ตาราง 6 จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่ของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	42	40.40
ปสว./อนุปริญญา	22	21.20
ปริญญาตรี	35	33.60
ปริญญาโท	4	3.80
อื่นๆ	1	1.0
รวม	104	100.00

จากตาราง 6 ข้อมูลแบบสอบถามจำนวน 104 ชุด ของเจ้าหน้าที่ของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 40.40 รองลงมาคือ ปรินญาตรี มีจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 33.60 ระดับ ปสว./อนุปริญญา มีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 21.20 ระดับปริญญาโท มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.80 และอื่นๆ มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 ตามลำดับ

ตาราง 7 จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่ของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามตำแหน่ง

ตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
นักบริหารงานช่าง/วิศวกร	12	11.60
นายช่าง/ช่าง	20	19.20
ธุรการ/เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล	5	4.80
ลูกจ้างประจำ	10	9.60
พนักงานจ้างตามภารกิจ	29	27.90
พนักงานจ้างทั่วไป	28	26.90
รวม	104	100.00

จากตาราง 7 ข้อมูลแบบสอบถามจำนวน 104 ชุด ของเจ้าหน้าที่ของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ในตำแหน่งพนักงานจ้างตามภารกิจ จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 27.90 รองลงมาคือ พนักงานจ้างทั่วไป มีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 26.90 คน ช่าง/ช่าง มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 19.20 นักบริหารงานช่าง/วิศวกร มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 11.60 ลูกจ้างประจำ มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 9.60 และธุรการ/เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 4.80 ตามลำดับ

ตาราง 8 จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่ของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเงินเดือนเฉลี่ยต่อเดือน

เงินเดือนเฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาท	2	1.90
5,001 – 10,000 บาท	60	57.70
10,001 – 15,000 บาท	17	16.40
15,001 – 20,000 บาท	15	14.40
20,001 – 25,000 บาท	8	7.70
มากกว่า 25,000 บาท	2	1.90
รวม	104	100.00

จากตาราง 8 ข้อมูลแบบสอบถามจำนวน 104 ชุด ของเจ้าหน้าที่ของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีเงินเดือนเฉลี่ยระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 57.70 รองลงมาคือ เงินเดือนเฉลี่ยระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท มีจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 16.40 เงินเดือนเฉลี่ยระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท มีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 14.40 เงินเดือนเฉลี่ยระหว่าง 20,001 – 25,000 บาท มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 7.70 เงินเดือนเฉลี่ยระหว่าง ต่ำกว่า 5,000 บาท มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.90 และเงินเดือนมากกว่า 25,000 บาท มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.90 ตามลำดับ

ตาราง 9 จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่ของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระยะเวลาในการทำงานในองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่

ระยะเวลาในการทำงานใน อบจ.เชียงใหม่	จำนวน	ร้อยละ
1 – 5 ปี	61	58.70
6 – 10 ปี	25	24.00
11 – 15 ปี	9	8.70
16 – 20 ปี	7	6.70
มากกว่า 20 ปีขึ้นไป	2	1.90
รวม	104	100.00

จากตาราง 9 ข้อมูลแบบสอบถามจำนวน 104 ชุด ของเจ้าหน้าที่ของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีระยะเวลาการทำงานระหว่าง 1 – 5 ปี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 58.70 รองลงมาคือ ระหว่าง 6 – 10 ปี มีจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 ระหว่าง 11 – 15 ปี มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 8.70 ระหว่าง 16 – 20 ปี มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 6.70 และมากกว่า 20 ปี ขึ้นไป มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.90 ตามลำดับ

4.1.1.2 ระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่กองช่างต่อปัจจัยด้านต่างๆ 6 ด้าน ได้แก่
ด้านภาวะผู้นำ ด้านความรู้ความสามารถ ด้านค่าตอบแทน ด้านสวัสดิการ ด้านขวัญและแรงจูงใจ
ด้านเครื่องมืออุปกรณ์เครื่องใช้ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน โดยนำเสนอผลการศึกษาคำถามด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน รายละเอียดในตาราง ดังนี้

ตาราง 10 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่กองช่างต่อปัจจัยด้านต่างๆ 6 ด้าน ได้แก่ ด้านภาวะผู้นำ ด้านความรู้ความสามารถ ด้านค่าตอบแทน ด้านสวัสดิการ ด้านขวัญและแรงจูงใจ ด้านเครื่องมืออุปกรณ์เครื่องใช้ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

ปัจจัย	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	การแปลผลระดับความคิดเห็น
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	S.D.	
ด้านสถานะผู้นำ							
1. ผู้บังคับบัญชามีความเฉลียวฉลาดคล่องแคล่ว ในการเสริมสร้างการให้บริการที่ดี	11 (10.6)	46 (44.2)	36 (34.6)	9 (8.7)	2 (1.9)	3.53 0.87	เห็นด้วยดีมาก
2. กองช่างมีขั้นตอนการบังคับบัญชาสั่งการที่ชัดเจน	9 (8.7)	41 (39.4)	37 (35.6)	14 (13.5)	3 (2.9)	3.38 0.93	เห็นด้วยดีปานกลาง
3. ผู้บังคับบัญชามีความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี	14 (13.5)	41 (39.4)	37 (35.6)	10 (9.6)	2 (1.9)	3.53 0.91	เห็นด้วยดีมาก
4. ผู้บังคับบัญชามีทักษะในการติดต่อสื่อสารในการทำงานที่ดี	14 (13.5)	34 (32.7)	42 (40.4)	10 (9.6)	4 (3.8)	3.42 0.97	เห็นด้วยดีมาก

ตาราง 10 (ต่อ)

ปัจจัย	ระดับความคิดเห็น						การแปล ผลระดับ ความ คิดเห็น
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปาน กลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อย ที่สุด	ค่าเฉลี่ย	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	S.D.	
5. ผู้บังคับบัญชามีการวางแผนและการบริหารอัตรากำลังคนทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพสำหรับการให้บริการประชาชน	9 (8.7)	37 (35.6)	42 (40.4)	14 (13.5)	2 (1.9)	3.36 0.89	เห็นด้วย ดีปาน กลาง
รวม	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)					3.44	เห็นด้วย ดีมาก
	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)					0.79	
<u>ด้านความรู้/</u> <u>ความสามารถของ</u> <u>เจ้าหน้าที่</u>							
6. ท่านได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย	15 (14.4)	43 (41.3)	33 (31.7)	11 (10.6)	2 (1.9)	3.56 0.93	เห็นด้วย ดีมาก
7. กองช่างได้กำหนดขอบเขตความรับผิดชอบในการให้บริการสาธารณะของเจ้าหน้าที่แต่ละคนอย่างชัดเจนและเหมาะสม	8 (7.7)	31 (29.8)	46 (44.2)	16 (15.4)	3 (2.9)	3.24 0.91	เห็นด้วย ดีปาน กลาง

ตาราง 10 (ต่อ)

ปัจจัย	ระดับความคิดเห็น						การแปล ผลระดับ ความ คิดเห็น
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปาน กลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อย ที่สุด	ค่าเฉลี่ย	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	S.D.	
8. กองช่างได้มอบ หมายงานให้เหมาะ สมกับความรู้ความ สามารถและความ ชำนาญงานเฉพาะ ทางแก่ท่าน	7 (6.7)	33 (31.7)	39 (37.5)	19 (18.3)	6 (5.8)	3.15	เห็นด้วย ดีปาน กลาง
						0.99	
9. ท่านได้รับการ ฝึกอบรม สัมมนา เพื่อเพิ่มทักษะใน การควบคุมการใช้ เครื่องมือ อุปกรณ์ ในการให้บริการ อย่างสม่ำเสมอ	6 (5.8)	44 (42.3)	43 (41.3)	9 (8.7)	2 (1.9)	3.41	เห็นด้วย ดีมาก
						0.81	
10. กองช่างได้นำ เทคโนโลยีและ สารสนเทศมา ใช้ในการพัฒนา เจ้าหน้าที่ เพื่อ ปรับปรุงการ ให้บริการที่ดี	6 (5.8)	32 (30.8)	46 (44.2)	18 (17.3)	2 (1.9)	3.21	เห็นด้วย ดีปาน กลาง
						0.87	
รวม						ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	เห็นด้วย ดีปาน กลาง
ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)						0.70	

ตาราง 10 (ต่อ)

ปัจจัย	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	การแปล ผลระดับ ความ คิดเห็น
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปาน กลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	S.D.	
ด้านค่าตอบแทนที่ เจ้าหน้าที่ได้รับ							
11. ท่านได้รับเงิน เดือนมากกว่า ปริมาณงานที่ ได้รับมอบหมาย	2 (1.9)	9 (8.7)	38 (36.5)	28 (26.9)	27 (26.0)	2.34 1.02	เห็นด้วย ดีปาน กลาง
12. ท่านได้รับ เงินเดือน พอดีกับปริมาณ งานที่ได้รับ มอบหมาย	3 (2.9)	24 (23.1)	39 (37.5)	27 (26.0)	11 (10.6)	2.82 1.00	
13. ท่านได้รับ เงินเดือน น้อยกว่าปริมาณ งานที่ได้รับ มอบหมาย	11 (10.6)	23 (22.1)	44 (42.3)	19 (18.3)	7 (6.7)	3.12 1.05	เห็นด้วย ดีปาน กลาง
14. ท่านได้รับเงินค่า เบี้ยเลี้ยง ค่าเช่าที่ พัก มากกว่า ปริมาณงานที่ ได้รับมอบหมาย	1 (1.0)	5 (4.8)	31 (29.8)	33 (31.7)	34 (32.7)	2.10 0.95	

ตาราง 10 (ต่อ)

ปัจจัย	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	การแปล ผลระดับ ความ คิดเห็น
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปาน กลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	S.D.	
15. ท่านได้รับเงินค่า เบี้ยเลี้ยงค่าเช่าที่พัก พอดีกับปริมาณงาน ที่ได้รับมอบหมาย	3 (2.9)	19 (18.3)	35 (33.7)	33 (31.7)	14 (13.5)	2.65	เห็นด้วย ดีปาน กลาง
						1.02	
16. ท่านได้รับเงินค่า เบี้ยเลี้ยง ค่าเช่าที่ พัก น้อยกว่า ปริมาณงานที่ได้รับ มอบหมาย	7 (6.7)	22 (21.2)	49 (47.1)	20 (19.2)	6 (5.8)	3.04	เห็นด้วย ดีปาน กลาง
						0.96	
รวม	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)					2.67	เห็นด้วย ดีปาน กลาง
	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)					0.68	
<u>ด้านสวัสดิการที่</u> <u>เจ้าหน้าที่ได้รับ</u>							
17. กองช่างได้จัด บ้านพักอาศัยอย่าง เพียงพอ	0 (0)	10 (9.6)	23 (22.1)	39 (37.5)	32 (30.8)	2.11	เห็นด้วย ดีน้อย
						0.95	
18. กองช่างได้จัดน้ำ ดื่มสะอาดไว้อย่าง เพียงพอ	5 (4.8)	17 (16.3)	42 (40.4)	26 (25.0)	14 (13.5)	2.74	เห็นด้วย ดีปาน กลาง
						1.04	
19. กองช่างได้จัดห้อง น้ำสะอาดไว้อย่าง เพียงพอ	3 (2.9)	11 (10.6)	41 (39.4)	34 (32.7)	15 (14.4)	2.55	เห็นด้วย ดีปาน กลาง
						0.96	

ตาราง 10 (ต่อ)

ปัจจัย	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	การแปล ผลระดับ ความ คิดเห็น
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปาน กลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	S.D.	
20. จัดให้มีสวัสดิการ เงินกู้สำหรับไว้ใช้ ในกรณีฉุกเฉินหรือ จำเป็นเร่งด่วนอย่าง เหมาะสม	11	42	36	8	7	3.40	เห็นด้วย ดีมาก
	(10.6)	(40.4)	(34.6)	(7.7)	(6.7)	1.01	
รวม						ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	เห็นด้วย ดีปาน กลาง
						2.69 0.72	
ด้านขวัญและ แรงจูงใจ							
21. กองช่างมีการ พิจารณาความดี ความชอบ(ขั้น) โดยดูจากความรู้/ ความสามารถ ของผลงานอย่าง โปร่งใส และเป็นธรรม	0	27	42	24	11	2.82	เห็นด้วย ดีปาน กลาง
	(0)	(26.0)	(40.4)	(23.1)	(10.6)	0.94	
22. กองช่างมีการ ส่งเสริม ความสัมพันธ์ใน การทำงานร่วมกัน ภายในฝ่ายและ ระหว่างฝ่าย	3	23	49	24	5	2.95	เห็นด้วย ดีปาน กลาง
	(2.9)	(22.1)	(47.1)	(23.1)	(4.8)	0.87	

ตาราง 10 (ต่อ)

ปัจจัย	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	การแปล ผลระดับ ความ คิดเห็น	
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปาน กลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อย ที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	S.D.		
23. กองช่างมีการ ประชุมหารือเกี่ยว กับปัญหาในการ ทำงานภายในฝ่าย เป็นประจำทุก เดือน	9 (8.7)	21 (20.2)	42 (40.4)	27 (26.0)	5 (4.8)	3.02	เห็นด้วย ดีปาน กลาง	
						1.01		
24. กองช่างเปิด โอกาสในการ เลื่อนตำแหน่ง งานที่สูงขึ้นแก่ ท่าน	5 (4.8)	32 (30.8)	35 (33.7)	20 (19.2)	12 (11.5)	2.98	เห็นด้วย ดีปาน กลาง	
						1.08		
รวม						ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	2.94	เห็นด้วย ดีปาน กลาง
						ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	0.78	
ด้านอาคารเครื่องมือ อุปกรณ์และเครื่องใช้								
25. กองช่างมีอาคาร สถานที่ เอื้ออำนวย ต่อการทำงาน	3 (2.9)	41 (39.4)	38 (36.5)	18 (17.3)	4 (3.8)	3.20	เห็นด้วย ดีปาน กลาง	
						0.89		

ตาราง 10 (ต่อ)

ปัจจัย	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	การแปล ผลระดับ ความ คิดเห็น
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปาน กลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	S.D.	
26. กองช่างได้จัดหา เครื่องมือ อุปกรณ์ และเครื่องใช้ เช่น เครื่องจักรกล รถยนต์ เครื่อง คอมฯ โต๊ะ เก้าอี้ อย่างเพียงพอและ เหมาะสม	7 (6.7)	47 (45.2)	34 (32.7)	13 (12.5)	3 (2.9)	3.40 0.89	เห็นด้วย ดีมาก
27. กองช่างได้จัด งบประมาณรายจ่าย ที่เกี่ยวข้องกับการ ให้บริการ สาธารณะ เช่น ค่า น้ำมัน ค่าวัสดุ อุปกรณ์ต่างๆ อย่าง เหมาะสม	9 (8.7)	47 (45.2)	33 (31.7)	8 (7.7)	7 (6.7)	3.41 0.99	เห็นด้วย ดีมาก
28. กองช่างมี เครื่องจักร เครื่องมือ อุปกรณ์ และเครื่องใช้ ที่ ทันสมัยสำหรับใช้ ในการทำงาน	31 (29.8)	34 (32.7)	27 (26.0)	9 (8.7)	3 (2.9)	3.78 1.06	เห็นด้วย ดีมาก
รวม	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)					3.44	เห็นด้วย ดีมาก
	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)					0.83	

จากตารางที่ 10 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่กองช่างต่องานด้านต่างๆ 6 ด้าน ได้แก่ ด้านภาวะผู้นำ ด้านความรู้ความสามารถ ด้านค่าตอบแทน ด้านสวัสดิการ ด้านขวัญและแรงใจ ด้านเครื่องมืออุปกรณ์เครื่องใช้ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. ด้านภาวะผู้นำ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 (S.D.=0.79) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็นสามารถเรียงลำดับได้ ดังนี้

ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก ได้แก่ ผู้บังคับบัญชามีความเฉลียวฉลาด คล่องแคล่ว ในการเสริมสร้างในการให้บริการที่ดี และผู้บังคับบัญชามีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 3.53 รองลงมาคือผู้บังคับบัญชามีทักษะในการติดต่อสื่อสารในการทำงานที่ดีต่อทุกคน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 ตามลำดับ

สำหรับสิ่งที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นด้านภาวะผู้นำ อยู่ในระดับดีปานกลาง ได้แก่ กองช่างมีขั้นตอนการบังคับบัญชาสั่งการที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 รองลงมาคือผู้บังคับบัญชามีการวางแผนและการบริหารอัตรากำลังคนทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพสำหรับการให้บริการประชาชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 ตามลำดับ

2. ด้านความรู้/ความสามารถของเจ้าหน้าที่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับดีปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 (S.D.=0.70) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็นสามารถเรียงลำดับได้ ดังนี้

ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่กองช่างได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 รองลงมาคือเจ้าหน้าที่กองช่างได้รับการฝึกอบรม สัมมนา เพื่อเพิ่มทักษะในการควบคุมการใช้เครื่องมืออุปกรณ์ในการให้บริการประชาชนอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 ตามลำดับ

สำหรับสิ่งที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นด้านความรู้/ความสามารถของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับดีปานกลาง ได้แก่ กองช่างได้กำหนดขอบเขตความรับผิดชอบในการให้บริการของเจ้าหน้าที่แต่ละคนอย่างชัดเจนและเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 รองลงมาคือกองช่างได้นำเทคโนโลยีและเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบวนการพัฒนาเจ้าหน้าที่เพื่อปรับปรุงการให้บริการที่ดีอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.21 และกองช่างได้มีการมอบหมายหน้าที่การงานเหมาะสมกับความรู้/ความสามารถและความชำนาญเฉพาะทางแก่ทุกคน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 ตามลำดับ

3. ด้านค่าตอบแทนที่เจ้าหน้าที่ได้รับ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับดีปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.67 (S.D.=0.68) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็นสามารถเรียงลำดับได้ ดังนี้

ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีปานกลาง ได้แก่ เจ้าหน้าที่กองช่างได้รับเงินเดือนน้อยกว่าปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12 รองลงมาคือเจ้าหน้าที่กองช่างได้เงินค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าเช่าที่พัก น้อยกว่าปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.04 และเจ้าหน้าที่กองช่างได้รับเงินเดือนพอดีกับปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.82 และเจ้าหน้าที่กองช่างได้เงินค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าเช่าที่พัก พอดีกับปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.65 และเจ้าหน้าที่กองช่างได้รับเงินเดือนมากกว่าปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.34 ตามลำดับ

สำหรับสิ่งที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นด้านค่าตอบแทนที่เจ้าหน้าที่ได้รับ อยู่ในระดับดีน้อย ได้แก่ เจ้าหน้าที่กองช่างได้เงินค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าเช่าที่พัก มากกว่าปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.10

4. ด้านสวัสดิการที่เจ้าหน้าที่ได้รับ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับดีปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.69 (S.D.=0.72) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็นสามารถเรียงลำดับได้ดังนี้

ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก ได้แก่ กองช่างได้จัดให้มีสวัสดิการเงินกู้สำหรับไว้ใช้ในกรณีฉุกเฉินหรือมีความจำเป็นเร่งด่วนอย่างเพียงพอและเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40

สำหรับสิ่งที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นด้านสวัสดิการที่เจ้าหน้าที่ได้รับ อยู่ในระดับดีปานกลาง ได้แก่ เจ้าหน้าที่กองช่างได้จัดเตรียมน้ำดื่มที่สะอาดไว้ให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.74 รองลงมาคือกองช่างได้จัดเตรียมห้องน้ำสะอาดไว้ให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.55 ตามลำดับ

ส่วนสิ่งที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นด้านสวัสดิการที่เจ้าหน้าที่ได้รับ อยู่ในระดับน้อยหรือไม่ค่อยดี ได้แก่ กองช่างได้จัดเตรียมบ้านพักอาศัยให้เจ้าหน้าที่ทุกคนอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.11

5. ด้านขวัญและแรงจูงใจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับดีปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.94 (S.D.=0.78) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็นสามารถเรียงลำดับได้ดังนี้

ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีปานกลาง ได้แก่ กองช่างมีการจัดประชุมหารือของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับปัญหาในการทำงานภายในฝ่ายเป็นประจำทุกเดือน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.02 รองลงมาคือกองช่างได้เปิดโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่การงานแก่เจ้าหน้าที่ทุกคน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.98 และกองช่างมีการส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีในการทำงานร่วมกันภายใน

ฝ่ายและระหว่างฝ่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.95 และกองช่างมีการพิจารณาความดีความชอบ(ขั้น)โดยดูจากความรู้/ความสามารถของผลงานอย่างโปร่งใสและเป็นธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.82 ตามลำดับ

6. ด้านอาคาร เครื่องมือ อุปกรณ์ และเครื่องใช้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 (S.D.=0.83) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็นสามารถเรียงลำดับได้ ดังนี้

ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก ได้แก่ กองช่างได้จัดงบประมาณรายจ่ายที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ เช่น ค่าน้ำมัน ค่าวัสดุ อุปกรณ์ต่างๆ อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 รองลงมาคือกองช่างจัดเตรียมเครื่องมืออุปกรณ์และเครื่องใช้ เช่น เครื่องจักรกล รถยนต์ เครื่องคอมพิวเตอร์ โต๊ะ เก้าอี้ อย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 และกองช่างได้จัดหาเครื่องมืออุปกรณ์เครื่องใช้ที่มีความทันสมัยสำหรับใช้ในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 ตามลำดับ

สำหรับสิ่งที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็น ด้านอาคาร เครื่องมือ อุปกรณ์ และเครื่องใช้ อยู่ในระดับดีปานกลาง ได้แก่ กองช่างมีอาคารสถานที่ เอื้ออำนวยต่อการทำงานแก่เจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20

ตาราง 11 สรุป ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่กองช่างต่อปัจจัยด้านต่างๆ 6 ด้าน ได้แก่ ด้านภาวะผู้นำ ด้านความรู้ความสามารถ ด้านค่าตอบแทน ด้านสวัสดิการ ด้านขวัญและแรงจูงใจ ด้านเครื่องมืออุปกรณ์เครื่องใช้ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

ปัจจัย	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัย ที่เกี่ยวข้องกับ การปฏิบัติงาน
1. ด้านอาคาร เครื่องมือ อุปกรณ์ และเครื่องใช้	3.44	0.83	ดีมาก
2. ด้านสภาวะผู้นำ	3.44	0.79	ดีมาก
3. ด้านความรู้/ความสามารถของเจ้าหน้าที่	3.31	0.70	มีศักยภาพ ปานกลาง
4. ด้านขวัญและแรงจูงใจ	2.94	0.78	ดีปานกลาง
5. ด้านสวัสดิการที่เจ้าหน้าที่ได้รับ	2.69	0.72	ดีปานกลาง
6. ด้านค่าตอบแทนที่เจ้าหน้าที่ได้รับ	2.67	0.68	ดีปานกลาง
รวมทุกด้าน	3.08	0.53	ดี ปานกลาง

จากตาราง 11 เป็นผลการสรุปของระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่กองช่างต่อปัจจัยด้านต่างๆ 6 ด้าน โดยรวมพบว่า มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานอยู่ในระดับเห็นดีปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.08 (S.D.=0.53)

4.1.1.3 ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางการปรับปรุงแก้ไขปัญหาการให้บริการของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่

ในส่วนนี้ ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อเสนอแนะ และแนวทางการปรับปรุงแก้ไขปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นจากแบบสอบถามที่เป็นคำถามปลายเปิด โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 6 ด้าน คือ ด้านสถานะผู้นำ ด้านความรู้/ความสามารถของเจ้าหน้าที่ ด้านค่าตอบแทนที่เจ้าหน้าที่ได้รับ ด้านสวัสดิการที่เจ้าหน้าที่ได้รับ ด้านขวัญและแรงจูงใจ และด้านอาคาร เครื่องมือ อุปกรณ์ และเครื่องใช้ ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

1) ด้านสถานะผู้นำ

- ผู้บังคับบัญชาต้องมีการตัดสินใจ สิ่งการที่แน่นอน ควรมีการมอบหมายงานภายในฝ่ายอย่างชัดเจน
- มีความเป็นกลาง และแก้ไขปัญหาลเฉพาะหน้าให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาได้
- ควรมีการฝึกอบรม สัมมนาเกี่ยวกับภาวะผู้นำที่ดี

2) ด้านความรู้/ความสามารถของเจ้าหน้าที่

เจ้าหน้าที่ขาดการนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมในหลักสูตรต่างๆ นำไปใช้ให้เกิดประโยชน์แก่หน่วยงานเท่าที่ควร และควรมีหลักสูตรการพัฒนาบุคลากรภายในกองช่างอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้มีการส่วนร่วมในการอยู่ร่วมกันมากขึ้น

3) ด้านค่าตอบแทนที่เจ้าหน้าที่ได้รับ

เงินเดือน และค่าเบี้ยเลี้ยงน้อยมากสำหรับพนักงานจ้างที่ต้องออกปฏิบัติงานให้ความช่วยเหลือเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนแก่ประชาชนในพื้นที่ต่างอำเภอ ควรเพิ่มเงินพิเศษสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานนอกพื้นที่ให้มากกว่าในปัจจุบัน

4) ด้านสวัสดิการที่เจ้าหน้าที่ได้รับ

ควรจัดบ้านพักอาศัย หรือค่าเช่าที่พักแก่เจ้าหน้าที่ทุกคนด้วยความเสมอภาค โดยเฉพาะพนักงานจ้างที่ไม่มีบ้านพักอาศัยหรือเงินค่าเช่าที่พัก

5) ด้านขวัญและแรงจูงใจ

ควรมีการประชุมหารือภายในกองช่างทุกเดือนเพื่อรับฟังความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ที่ออกไปปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่ต่างอำเภอ และควรมีการอธิบายเกี่ยวกับการปรับเลื่อนตำแหน่ง เลื่อนขั้นเงินเดือนอย่างโปร่งใสและเป็นธรรมกว่านี้

6) ด้านอาคาร เครื่องมือ อุปกรณ์ และเครื่องใช้

อาคารสถานที่กองช่างคับแคบไม่เพียงพอต่อปริมาณเจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนเพิ่มขึ้น เช่น โต๊ะและเก้าอี้ทำงานมีไม่เพียงพอ ส่วนเครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีความทันสมัยและพอเพียงกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

กองช่างควรมีห้องสำหรับต้อนรับผู้มาขอใช้บริการหรือผู้มาขอรับคำปรึกษาเกี่ยวกับงานด้านช่าง พร้อมสิ่งอำนวยความสะดวกในขณะนั่งรอเจ้าหน้าที่ เช่น น้ำเย็น กาแฟ ทวี เป็นต้น

4.1.2 ส่วนของประชาชนผู้ให้บริการของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่

แบ่งออกเป็น 5 ด้าน

4.1.2.1 งานปรับปรุงซ่อมแซมผิวถนน

1) ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาในส่วนนี้เป็นการสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่สถานภาพด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายละเอียดแสดงในตารางที่

12 - 15

ตาราง 12 จำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถามงานปรับปรุงซ่อมแซมผิวถนน จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	20	71.40
หญิง	8	28.60
รวม	28	100

จากตาราง 12 ข้อมูลแบบสอบถามจำนวน 28 ชุด ของประชาชนผู้ให้บริการงานปรับปรุงซ่อมแซมผิวถนน พบว่า เพศชาย มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 71.40 และเพศหญิง มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 28.60

ตาราง 13 จำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถามงานปรับปรุงซ่อมแซมผิวถนน จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
20 - 25 ปี	3	10.7
26 - 30 ปี	2	7.10
31 - 35 ปี	6	21.40
36 - 40 ปี	9	32.10
41 - 45 ปี	5	17.90
46 ปีขึ้นไป	3	10.70
รวม	28	100.00

จากตาราง 13 ข้อมูลแบบสอบถามจำนวน 28 ชุด ของประชาชนผู้ให้บริการงานปรับปรุงซ่อมแซมผิวถนน พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีอายุในช่วง 36 - 40 ปี มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 32.10 รองลงมาคือ อายุ 31 - 35 ปี มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 21.40 อายุ 41 - 45 มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 17.90 อายุ 20 - 25 ปี และอายุ 46 ปีขึ้นไป มีจำนวนเท่ากัน คือ 3 คน คิดเป็นร้อยละ 10.70 และอายุ 26 - 30 ปี มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 7.10 ตามลำดับ

ตาราง 14 จำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถามงานปรับปรุงซ่อมแซมผิวถนน จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	16	57.10
ปสว./อนุปริญญา	8	28.60
ปริญญาตรี	2	7.10
ปริญญาโท	0	0.00
อื่นๆ	2	7.10
รวม	28	100.00

จากตาราง 14 ข้อมูลแบบสอบถามจำนวน 28 ชุด ของประชาชนผู้ให้บริการงานปรับปรุงซ่อมแซมผิวถนน พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 57.10 รองลงมาคือ ปวส./อนุปริญญา มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 28.60 ระดับปริญญาตรีและอื่นๆ มีจำนวนเท่ากัน คือ 2 คน คิดเป็นร้อยละ 7.10 ตามลำดับ

ตาราง 15 จำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถามงานปรับปรุงซ่อมแซมผิวถนน จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	9	32.10
พนักงานบริษัทเอกชน	5	17.90
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	5	17.90
รับจ้างทั่วไป	5	17.90
เกษตรกร	3	10.70
อื่นๆ	1	3.60
รวม	28	100.00

จากตาราง 15 ข้อมูลแบบสอบถามจำนวน 28 ชุด ของประชาชนผู้ให้บริการงานปรับปรุงซ่อมแซมผิวถนน พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 32.10 รองลงมาคือ พนักงานบริษัทเอกชน ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว และรับจ้างทั่วไป มีจำนวนเท่ากัน คือ 5 คน คิดเป็นร้อยละ 17.90 เกษตรกร มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 10.70 และอื่นๆ มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.60 ตามลำดับ

2) การวิเคราะห์ข้อมูลระดับคุณภาพบริการ งานปรับปรุงซ่อมแซมผิวถนนของ กองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่

ในส่วนนี้เป็นการวิเคราะห์ถึงระดับ คุณภาพบริการ งานปรับปรุงซ่อมแซมผิวถนน ของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ใน 10 ด้าน ประกอบด้วย ความสะดวกสบายในการติดต่อ ความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ความเสมอภาคในการบริการ ความเป็นมิตรของเจ้าหน้าที่ การตอบสนองที่รวดเร็วในการปฏิบัติงาน ความปลอดภัยของประชาชนในระหว่างการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ การติดต่อสื่อสารของเจ้าหน้าที่กับประชาชนที่ไปปฏิบัติงานในพื้นที่ ความสำเร็จหลังจากให้บริการ

งานปรับปรุงซ่อมแซมผิวถนน ของกองช่าง เครื่องมืออุปกรณ์เครื่องใช้ โดยนำเสนอผลการศึกษาคำถาม ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน รายละเอียดในตาราง ดังนี้

ตาราง 16 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพบริการงานปรับปรุงซ่อมแซมผิวถนนของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่

คุณภาพบริการ	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	การแปลผลระดับความคิดเห็น
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	S.D.	
ความสะดวกสบายในการติดต่อ							
1. สถานที่ตั้งของกองช่าง มีความสะดวกสบายในการเดินทางมาใช้บริการ	6 (21.4)	14 (50.0)	3 (10.7)	3 (10.7)	2 (7.1)	3.68 1.16	เห็นด้วยดีมาก
2. กองช่างมีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างพอเพียง เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	3 (10.7)	15 (53.6)	3 (10.7)	5 (17.9)	2 (7.1)	3.43 1.13	เห็นด้วยดีมาก
3. สถานที่ของกองช่าง มีความสะดวกสบายต่อการใช้บริการ	5 (17.9)	10 (35.7)	6 (21.4)	5 (17.9)	2 (7.1)	3.39 1.19	เห็นด้วยดีมาก
รวม						ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) 3.50	เห็นด้วยดีมาก
ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)						1.11	

ตาราง 16 (ต่อ)

คุณภาพบริการ	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	การแปล ผลระดับ ความ คิดเห็น
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปาน กลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	S.D.	
ความสามารถในการ ปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่							
4. เจ้าหน้าที่กองช่างมี ความรู้ความสามารถ ในการให้บริการที่ดี เช่น การตอบคำถาม ให้คำแนะนำ	8 (28.6)	14 (50.0)	1 (3.6)	3 (10.7)	2 (7.1)	3.82 1.19	เห็นด้วย ดีมาก
5. เจ้าหน้าที่กองช่าง สามารถแก้ไข ข้อขัดข้องของ เครื่องมือ เครื่องจักรกล ในขณะทำงานได้ดี	4 (14.3)	17 (60.7)	5 (17.9)	2 (7.1)	0 (0)	3.82 0.77	
6. เจ้าหน้าที่กองช่าง สามารถใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องจักรกลในการ ทำงานได้ด้วยความ ชำนาญ	7 (25.0)	13 (46.4)	6 (21.4)	2 (7.1)	0 (0)	3.89 0.88	เห็นด้วย ดีมาก
รวม	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)					3.84 0.80	เห็นด้วย ดีมาก

ตาราง 16 (ต่อ)

คุณภาพบริการ	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	การแปล ผลระดับ ความ คิดเห็น
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปาน กลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	S.D.	
ความซื่อสัตย์ในการ ปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่							
7. เจ้าหน้าที่กองช่าง ปฏิบัติงานด้วยความ ซื่อสัตย์ สุจริต เช่น ไม่หาผลประโยชน์	4 (14.3)	10 (35.7)	13 (46.4)	1 (3.6)	0 (0)	3.57 0.88	เห็นด้วย ดีมาก
8. เจ้าหน้าที่กองช่าง ปฏิบัติงานด้วย ความโปร่งใส และเป็นธรรม	4 (14.3)	12 (42.9)	11 (39.3)	1 (3.6)	0 (0)	3.64 0.87	เห็นด้วย ดีมาก
รวม	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)					3.61	เห็นด้วย
	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)					0.85	ดีมาก
ความเสมอภาคในการ บริการ							
9. เจ้าหน้าที่กองช่าง ให้บริการกับทุกคน เหมือนกัน ทุกรายโดยไม่เลือก ปฏิบัติ	8 (28.6)	15 (53.6)	4 (14.3)	1 (3.6)	0 (0)	4.04 0.88	เห็นด้วย ดีมาก

ตาราง 16 (ต่อ)

คุณภาพบริการ	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	การแปล ผลระดับ ความ คิดเห็น
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปาน กลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	S.D.	
10. เจ้าหน้าที่กองช่าง ปฏิบัติงานด้วย ความเป็นธรรม ของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อน- หลัง ด้วยความ เสมอภาคเท่ากัน)	4 (14.3)	18 (64.3)	5 (17.9)	1 (3.6)	0 (0)	3.89 0.69	เห็นด้วย ดีมาก
รวม						ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) 3.97 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) 0.72	เห็นด้วย ดีมาก
ความเป็นมิตรของ เจ้าหน้าที่							
11. เจ้าหน้าที่กองช่างมี ความยิ้มแย้ม เอาใจ ใส่ในการให้บริการ	8 (28.6)	15 (53.6)	3 (10.7)	1 (3.6)	1 (3.6)	4.00 0.94	เห็นด้วย ดีมาก
12. เจ้าหน้าที่กองช่าง แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	3 (10.7)	15 (53.6)	8 (28.6)	1 (3.6)	1 (3.6)	3.64 0.87	เห็นด้วย ดีมาก
13. เจ้าหน้าที่กองช่างมี มนุษยสัมพันธ์ที่ดี ต่อผู้ใช้บริการ	6 (21.4)	18 (64.3)	3 (10.7)	1 (3.6)	0 (0)	4.04 0.69	เห็นด้วย ดีมาก
รวม						ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) 3.89 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) 0.67	เห็นด้วย ดีมาก

ตาราง 16 (ต่อ)

คุณภาพบริการ	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	การแปล ผลระดับ ความ คิดเห็น	
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปาน กลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อย ที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	S.D.		
ตอบสนองที่รวดเร็ว ในการปฏิบัติงาน								
14. กองช่างให้บริการ ด้วยความสะดวก รวดเร็ว	2 (7.1)	18 (64.3)	6 (21.4)	1 (3.6)	1 (3.6)	3.68 0.82	เห็นด้วย ดีมาก	
15. เจ้าหน้าที่กองช่าง ให้บริการอย่าง เพียงพอ	4 (14.3)	20 (71.4)	3 (10.7)	0 (0)	1 (3.6)	3.93 0.77	เห็นด้วย ดีมาก	
16. กองช่างให้บริการ ที่ตรงความต้องการ และถูกต้อง	6 (21.4)	15 (53.6)	4 (14.3)	1 (3.6)	2 (7.1)	3.79 1.07	เห็นด้วย ดีมาก	
รวม						ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	3.80 0.75	เห็นด้วย ดีมาก
ความปลอดภัยของ ประชาชนในระหว่าง การปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่								
17. เจ้าหน้าที่กองช่าง ได้มีการจัดเก็บ เครื่องมือ อุปกรณ์ ไว้ในที่ปลอดภัย หลังจากเลิก ทำงาน	7 (25.0)	13 (46.4)	5 (17.9)	1 (3.6)	2 (7.1)	3.79 1.10	เห็นด้วย ดีมาก	

ตาราง 16 (ต่อ)

คุณภาพบริการ	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	การแปล ผลระดับ ความ คิดเห็น
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปาน กลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	S.D.	
18. เจ้าหน้าที่กองช่าง ได้จัดเตรียมป้าย แสดงเตือนภัย อันตรายต่างๆ ใน ขณะเครื่องจักรกล ทำงานอย่างชัดเจน และเพียงพอ	6 (21.4)	9 (32.1)	8 (28.6)	3 (10.7)	2 (7.1)	3.50	เห็นด้วย ดีมาก
						1.17	
19. เจ้าหน้าที่กองช่าง มีการควบคุมดูแล การขนย้ายวัสดุ อุปกรณ์สำหรับใช้ ในการก่อสร้าง ด้วยความปลอดภัย	11 (39.3)	9 (32.1)	5 (17.9)	1 (3.6)	2 (7.1)	3.93	เห็นด้วย ดีมาก
						1.18	
รวม						ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	เห็นด้วย
						ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ดีมาก
การติดต่อสื่อสารของ เจ้าหน้าที่กับ ประชาชนที่ไป ปฏิบัติงานในพื้นที่ 20. กองช่างได้ส่ง เจ้าหน้าที่มาติดต่อ ประสานงานกับ ท่านก่อนเข้า ดำเนินการ	4 (14.3)	10 (35.7)	11 (39.3)	1 (3.6)	2 (7.1)	3.46	เห็นด้วย ดีมาก
						1.04	

ตาราง 16 (ต่อ)

คุณภาพบริการ	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	การแปล ผลระดับ ความ คิดเห็น
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปาน กลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	S.D.	
21. กองช่างได้ส่ง เจ้าหน้าที่ออก สำรวจพื้นที่ เพื่อประมาณการ ค่าใช้จ่าย	7 (25.0)	13 (46.4)	6 (21.4)	0 (0)	2 (7.1)	3.82	เห็นด้วย ดีมาก
						1.06	
รวม						ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) 3.64 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) 0.99	เห็นด้วย ดีมาก
<u>ความสำเร็จหลังจาก ให้บริการปรับปรุง ซ่อมแซมผิวถนน ของกองช่าง</u>							
22. มีความสะดวก สบายในการใช้ เส้นทางจราจร	7 (25.0)	12 (42.9)	5 (17.9)	1 (3.6)	3 (10.7)	3.68	เห็นด้วย ดีมาก
						1.22	
23. มีความสะดวก สบายในการขนส่ง สินค้าทาง การเกษตร	4 (14.3)	17 (60.7)	3 (10.7)	1 (3.6)	3 (10.7)	3.64	เห็นด้วย ดีมาก
						1.13	
24. ช่วยลดอันตราย จากการใช้เส้นทาง สัญจร	5 (17.9)	17 (60.7)	4 (14.3)	1 (3.6)	1 (3.6)	3.86	เห็นด้วย ดีมาก
						0.89	
รวม						ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) 3.73 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) 0.84	เห็นด้วย ดีมาก

[illegible][illegible]

จากตารางที่ 16 พบว่า คุณภาพบริการ งานปรับปรุงซ่อมแซมผิวถนนของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ มีดังนี้

1. ความสะดวกสบายในการติดต่อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 (S.D.=1.11) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็นสามารถเรียงลำดับได้ ดังนี้

ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมากทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ กองช่างมีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างพอเพียง เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งรอคอยรับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 รองลงมาคือสถานที่ของกองช่างมีความสะดวกสบายต่อการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 และสถานที่ตั้งของกองช่างมีความสะดวกสบายในการเดินทางมาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 ตามลำดับ

2. ความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 (S.D.=0.80) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็นสามารถเรียงลำดับได้ ดังนี้

ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมากทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ เจ้าหน้าที่กองช่างสามารถใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องจักรกลในการทำงานได้ด้วยความชำนาญ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 รองลงมาคือเจ้าหน้าที่กองช่างมีความรู้/ความสามารถในการให้บริการที่ดี เช่น การตอบคำถาม การให้คำแนะนำปรึกษา และเจ้าหน้าที่กองช่างสามารถแก้ไขข้อขัดข้องของเครื่องมือเครื่องจักรกลในการทำงานได้ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 3.82 ตามลำดับ

3. ความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 (S.D.=0.85) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็นสามารถเรียงลำดับได้ ดังนี้

ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมากทั้ง 2 ด้าน ได้แก่ เจ้าหน้าที่กองช่างปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใสและเป็นธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 รองลงมาคือเจ้าหน้าที่กองช่างปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต เช่น ไม่หาผลประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 ตามลำดับ

4. ความเสมอภาคในการให้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 (S.D.=0.72) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็นสามารถเรียงลำดับได้ ดังนี้

ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมากทั้ง 2 ด้าน ได้แก่ เจ้าหน้าที่กองช่างให้บริการกับทุกคนเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 รองลงมาคือเจ้าหน้าที่กองช่างปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการ(เรียงลำดับก่อน-หลังด้วยความเสมอภาคเท่ากัน) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ตามลำดับ

5. ความเป็นมิตรของเจ้าหน้าที่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 (S.D.=0.67) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็นสามารถเรียงลำดับได้ ดังนี้

ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมากทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ เจ้าหน้าที่กองช่างมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 รองลงมาคือเจ้าหน้าที่กองช่างมีความขี้มียิ้ม เอาใจใส่ในการให้บริการที่ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 และเจ้าหน้าที่กองช่างแต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 ตามลำดับ

6. การตอบสนองที่รวดเร็วในการปฏิบัติงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 (S.D.=0.75) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็นสามารถเรียงลำดับได้ ดังนี้

ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมากทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ เจ้าหน้าที่กองช่างให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 รองลงมาคือกองช่างให้บริการตรงความต้องการและถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 และกองช่างให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 ตามลำดับ

7. ความปลอดภัยของประชาชนในระหว่างการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 (S.D.=0.96) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็นสามารถเรียงลำดับได้ ดังนี้

ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมากทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ เจ้าหน้าที่กองช่างมีการควบคุมดูแลการขนย้ายวัสดุ อุปกรณ์สำหรับการใช้ในการก่อสร้างด้วยความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 รองลงมาคือเจ้าหน้าที่กองช่างได้มีการจัดเก็บเครื่องมือ อุปกรณ์ไว้ในที่ปลอดภัยหลังจากเลิกการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 และเจ้าหน้าที่กองช่างได้จัดเตรียมป้ายเตือนภัยอันตรายต่างๆ ในขณะที่เครื่องจักรกลทำงานอย่างชัดเจนและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 ตามลำดับ

8. การติดต่อสื่อสารของเจ้าหน้าที่กับประชาชนที่ไปปฏิบัติงานในพื้นที่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 (S.D.=0.99) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็นสามารถเรียงลำดับได้ ดังนี้

ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมากทั้ง 2 ด้าน ได้แก่ กองช่างได้ส่งเจ้าหน้าที่ออกสำรวจพื้นที่เพื่อประมาณการค่าใช้จ่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 รองลงมาคือกองช่างได้ส่งเจ้าหน้าที่มาติดต่อประสานงานกับชุมชนก่อนเข้าดำเนินการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 ตามลำดับ

9. ความสำเร็จหลังจากการให้บริการปรับปรุงซ่อมแซมผิวถนน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 (S.D.=0.84) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็นสามารถเรียงลำดับได้ ดังนี้

ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมากทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ช่วยลดอันตรายจากการใช้เส้นทางในการสัญจร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 รองลงมาคือมีความสะดวกสบายในการใช้เส้นทางในการจราจร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 และมีความสะดวกสบายในการขนส่งสินค้าทางการเกษตร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 ตามลำดับ

10. เครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องใช้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 (S.D.=0.89) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็นสามารถเรียงลำดับได้ ดังนี้

ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมากทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ กองช่างมีเครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องใช้ที่มีคุณภาพและทันสมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 รองลงมาคือกองช่างมีเครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องใช้เพียงพอ เช่น เครื่องจักรกล รถยนต์ ฯลฯ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 และกองช่างมีการควบคุมดูแลเครื่องจักรกล เครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ ไม่รบกวนต่อชุมชน เช่น เสียง กลิ่น ฝุ่น ละออง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ตามลำดับ

ตาราง 17 สรุป ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพบริการ งานปรับปรุงซ่อมแซมผิวถนนของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ในการศึกษาทั้ง 10 ด้าน

คุณภาพบริการ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการ
1. เครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องใช้	3.97	0.89	ดีมาก
2. ความเสมอภาคในการบริการ	3.97	0.72	ดีมาก
3. ความเป็นมิตรของเจ้าหน้าที่	3.89	0.67	ดีมาก
4. ความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	3.84	0.80	มีศักยภาพดี มาก

ตาราง 17 (ต่อ)

คุณภาพบริการ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ คิดเห็น เกี่ยวกับ คุณภาพ บริการ
5. การตอบสนองที่รวดเร็วในการปฏิบัติงาน	3.80	0.75	ดีมาก
6. ความปลอดภัยของประชาชนในระหว่างการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	3.74	0.96	มีความ ปลอดภัยดี มาก
7. ความสำเร็จหลังจากให้บริการปรับปรุงซ่อมแซม ผิวถนนของกองช่าง	3.73	0.84	ดีมาก
8. การติดต่อสื่อสารของเจ้าหน้าที่กับประชาชนที่ ไปปฏิบัติงานในพื้นที่	3.64	0.99	ดีมาก
9. ความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	3.61	0.85	ดีมาก
10. ความสะดวกสบายในการติดต่อ	3.50	1.11	ดีมาก
รวมทุกด้าน	3.77	0.63	ดีมาก

จากตาราง 17 เป็นผลการสรุปเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการ งานปรับปรุงซ่อมแซมผิวถนนของกองช่างทั้ง 10 ด้าน โดยรวมพบว่า มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการ อยู่ในระดับดีมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.77 (S.D.=0.63)

3) ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางการปรับปรุงแก้ไขปัญหาการให้บริการปรับปรุงซ่อมแซมผิวถนนของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่

ในส่วนนี้ ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อเสนอแนะ และแนวทางการปรับปรุงแก้ไข ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นจากแบบสอบถามที่เป็นคำถามปลายเปิด โดย

แบ่งเนื้อหาออกเป็น 10 ด้าน คือ ความสะดวกสบายในการติดต่อ ความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ความเสมอภาคในการบริการ ความเป็นมิตรของเจ้าหน้าที่ การตอบสนองที่รวดเร็วในการปฏิบัติงาน ความปลอดภัยของประชาชนในระหว่างการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ การติดต่อสื่อสารของเจ้าหน้าที่กับประชาชนที่ไปปฏิบัติงานในพื้นที่ ความสำเร็จหลังจากให้บริการงานปรับปรุงซ่อมแซมผิวถนนของกองช่าง เครื่องมืออุปกรณ์เครื่องใช้ ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

1) ความสะดวกสบายในการติดต่อ

สถานที่ตั้งขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่อยู่ห่างไกลจากพื้นที่ที่มาขอใช้บริการ แต่ก็สามารถเดินทางมาติดต่อได้สะดวกสบายเนื่องจากใกล้ศูนย์ราชการจังหวัดเชียงใหม่ ดังนั้นผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จะขอโครงการต่างๆ ผ่านทางองค์การบริหารส่วนตำบล หรือสมาชิกองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ โดยทำงานในรูปแบบบูรณาการระหว่างหน่วยงาน

2) ความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

เจ้าหน้าที่ที่ออกปฏิบัติงานในพื้นที่ที่มีความสามารถในการทำงานดี โดยเฉพาะงานควบคุมเครื่องจักรกลต่างๆ สามารถเป็นที่ปรึกษาและให้คำแนะนำในการปฏิบัติงานด้านช่างแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นได้ดี

3) ความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

เจ้าหน้าที่กองช่างที่ออกปฏิบัติงานในพื้นที่ทำงานด้วยความโปร่งใส และเป็นธรรมตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับของทางราชการ

4) ความเสมอภาคในการบริการ

เจ้าหน้าที่กองช่างให้บริการด้วยความเป็นธรรม มีการจัดเรียงลำดับก่อนหลังในการออกปฏิบัติงาน แต่มีข้อที่ต้องแก้ไขก็คือทุกโครงการที่ขอรับการสนับสนุนต้องใช้เวลาในการรอชุดเครื่องจักรกลที่จะเข้าปฏิบัติงานในโครงการนานเกินไป เนื่องจากมีจำนวนชุดเครื่องจักรกลไม่เพียงพอต่อปริมาณงานที่ขอใช้บริการ

5) ความเป็นมิตรของเจ้าหน้าที่

เจ้าหน้าที่กองช่างแต่งกายสุภาพ มีอัธยาศัยที่ดี มีความเป็นกันเอง แต่มีข้อที่ต้องแก้ไขก็คือ เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในการให้บริการส่วนใหญ่จะออกปฏิบัติงานนอกพื้นที่ ไม่สามารถติดต่อประสานงานได้โดยตรง

6) การตอบสนองที่รวดเร็วในการปฏิบัติงาน

กองช่างสามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการของชุมชนที่เกี่ยวกับงานให้บริการสาธารณะโดยเครื่องจักรกลของ อบจ. มีจำนวนเจ้าหน้าที่อย่างเพียงพอและให้บริการด้วยความรวดเร็วเสร็จตามเวลา เช่น งานปรับปรุงซ่อมแซมผิวถนนที่ชำรุดจากการใช้งาน

7) ความปลอดภัยของประชาชนในระหว่างการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กองช่างมีการจัดเก็บเครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องใช้ไว้ในที่ปลอดภัยหลังจากเลิกปฏิบัติงานประจำวันเสมอ แต่ระหว่างการปฏิบัติงานไม่มีป้ายเตือนภัยต่างๆ หรือมีก็ส่วนน้อย เพื่อแสดงว่ามีเครื่องจักรกลกำลังทำงานให้เห็นเด่นชัด

8) การติดต่อสื่อสารของเจ้าหน้าที่กับประชาชนที่ไปปฏิบัติงานในพื้นที่

ทุกครั้งก่อนออกปฏิบัติงานในการให้บริการจะมีเจ้าหน้าที่ของกองช่างออกสำรวจพื้นที่เพื่อประมาณการค่าใช้จ่าย และมีการประสานงานกับหน่วยงานหรือประชาชนในพื้นที่ก่อนเสมอ

9) ความสำเร็จหลังจากให้บริการปรับปรุงซ่อมแซมผิวถนน ของกองช่าง

ประชาชนสามารถใช้เส้นทางในการสัญจรได้สะดวกสบาย และช่วยลดอุบัติเหตุจากการเดินทางได้เป็นอย่างดี ทำให้การเดินทางไปในที่ต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว และสามารถขนส่งสินค้าระหว่างหมู่บ้านได้สะดวกยิ่งขึ้น

10) เครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องใช้

เครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องใช้ เครื่องจักรกลของกองช่างมีทันสมัยและเป็นของใหม่ โดยเฉพาะชุดปูถนนมีจำนวนเพียงพอต่อการปฏิบัติงานได้อย่างดี แต่มีข้อที่ต้องแก้ไขก็คือฝุ่นละอองและกลิ่นน้ำยางที่รบกวนต่อชุมชนในขณะที่ปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

กองช่างควรมีการจัดเตรียมการให้ประชาสัมพันธ์หน่วยงานให้มากกว่านี้และทำงานที่เข้าถึงประชาชนเนื่องจากประชาชนยังไม่รู้จัก อบจ. ส่วนใหญ่จะรู้แค่ เทศบาลและอบต. เท่านั้น

4.1.2.2 งานปรับเกรดถนน

1) ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาในส่วนนี้เป็นการสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่สถานภาพด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายละเอียดแสดงในตารางที่ 18 - 21

ตาราง 18 จำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถามงานปรับเกรดถนน จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	23	79.30
หญิง	6	20.70
รวม	29	100

จากตาราง 18 ข้อมูลแบบสอบถามจำนวน 29 ชุด ของประชาชนผู้ใช้บริการงานปรับเกรดถนน พบว่า เพศชาย มีจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 79.30 และเพศหญิง มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 20.70

ตาราง 19 จำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถามงานปรับเกรดถนน จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
20 - 25 ปี	4	13.80
26 - 30 ปี	5	17.20
31 - 35 ปี	4	13.80
36 - 40 ปี	6	20.70
41 - 45 ปี	6	20.70
46 ปีขึ้นไป	4	13.80
รวม	29	100.00

จากตาราง 19 ข้อมูลแบบสอบถามจำนวน 29 ชุด ของประชาชนผู้ใช้บริการงานปรับเกรดถนน พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีอายุในช่วง 36 - 40 ปี และอายุ 41 - 45 ปี มีจำนวนเท่ากัน คือ 6 คน คิดเป็นร้อยละ 20.70 รองลงมาคือ อายุ 26 - 30 ปี มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 17.20 อายุ 20 - 25 ปี และ อายุ 31 - 35 ปี และอายุ 46 ปีขึ้นไป มีจำนวนเท่ากัน คือ 4 คน คิดเป็นร้อยละ 13.80 ตามลำดับ

ตาราง 20 จำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถามงานปรับเกรดถนน จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	17	58.60
ปสว./อนุปริญญา	7	24.10
ปริญญาตรี	4	13.80
ปริญญาโท	0	0.00
อื่นๆ	1	3.40
รวม	29	100.00

จากตาราง 20 ข้อมูลแบบสอบถามจำนวน 29 ชุด ของประชาชนผู้ใช้บริการงานปรับเกรดถนน พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 17 คน คิดเป็น ร้อยละ 58.60 รองลงมาคือ ปสว./อนุปริญญา มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 24.10 ระดับปริญญาตรี มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 13.80 และอื่นๆ มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.40 ตามลำดับ

ตาราง 21 จำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถามงานปรับเกรดถนน จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	8	27.60
พนักงานบริษัทเอกชน	4	13.80
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	5	17.20
รับจ้างทั่วไป	4	13.80
เกษตรกร	7	24.10
อื่นๆ	1	3.40
รวม	29	100.00

จากตาราง 21 ข้อมูลแบบสอบถามจำนวน 29 ชุด ของประชาชนผู้ใช้บริการงานปรับเกรดถนน พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 27.60 รองลงมาคือ เกษตรกร มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 24.10 ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 17.20 พนักงานบริษัทเอกชนและรับจ้างทั่วไป มีจำนวนเท่ากัน คือ 4 คน คิดเป็นร้อยละ 13.80 และอื่นๆ มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.40 ตามลำดับ

2) การวิเคราะห์ข้อมูลระดับคุณภาพบริการ งานปรับเกรดถนนของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่

ในส่วนนี้เป็นการวิเคราะห์ถึงระดับ คุณภาพบริการ งานปรับเกรดถนนของ กองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ใน 10 ด้าน ประกอบด้วย ความสะดวกสบายในการ ติดต่อ ความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ความเสมอภาคในการบริการ ความเป็นมิตรของเจ้าหน้าที่ การตอบสนองที่รวดเร็วในการ ปฏิบัติงาน ความปลอดภัยของประชาชนในระหว่างการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ การติดต่อสื่อสาร ของเจ้าหน้าที่กับประชาชนที่ไปปฏิบัติงานในพื้นที่ ความสำเร็จหลังจากให้บริการงานปรับเกรด ถนน ของกองช่าง เครื่องมืออุปกรณ์เครื่องใช้ โดยนำเสนอผลการศึกษาคำความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน รายละเอียดในตาราง ดังนี้

ตาราง 22 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพบริการ งานปรับเกรด ถนนของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่

คุณภาพบริการ	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	การแปล ผลระดับ ความ คิดเห็น
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปาน กลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	S.D.	
<u>ความสะดวกสบายใน</u>							
<u>การติดต่อ</u>							
1. สถานที่ตั้งของกอง ช่าง มีความสะดวก สบายในการทาง เดินมาใช้บริการ	7 (24.1)	13 (44.8)	3 (10.3)	3 (10.7)	3 (10.3)	3.62 1.27	เห็นด้วย ดีมาก
2. กองช่างมีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่าง พอเพียง เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่ง คอยรับบริการ	8 (27.6)	11 (37.9)	3 (10.7)	5 (17.2)	2 (6.9)	3.62 1.27	เห็นด้วย ดีมาก

ตาราง 22 (ต่อ)

คุณภาพบริการ	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	การแปล ผลระดับ ความ คิดเห็น	
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปาน กลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อย ที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	S.D.		
3. สถานที่ของกองช่าง มีความสะดวกสบาย ต่อการใช้บริการ	8 (27.6)	10 (34.5)	4 (13.8)	6 (20.7)	1 (3.4)	3.62	เห็นด้วย ดีมาก	
						1.21		
รวม						ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	3.62	เห็นด้วย ดีมาก
						ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	1.20	
ความสามารถในการ ปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่								
4. เจ้าหน้าที่กองช่างมี ความรู้ ความสามารถใน การให้บริการที่ดี เช่น การตอบคำถาม ให้คำแนะนำ	11 (37.9)	10 (34.5)	2 (6.9)	5 (17.2)	1 (3.4)	3.86	เห็นด้วย ดีมาก	
						1.22		
5. เจ้าหน้าที่กองช่าง สามารถแก้ไข ข้อขัดข้องของ เครื่องมือ เครื่องจักรกล ในขณะทำงานได้ดี	7 (24.1)	15 (51.7)	3 (10.3)	2 (6.9)	2 (6.9)	3.79	เห็นด้วย ดีมาก	
						1.11		

ตาราง 22 (ต่อ)

คุณภาพบริการ	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	การแปล ผลระดับ ความ คิดเห็น
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปาน กลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	S.D.	
6. สถานที่ของกองช่าง มีความสะดวกสบาย ต่อการใช้บริการ	8 (27.6)	10 (34.5)	4 (13.8)	6 (20.7)	1 (3.4)	3.62	เห็นด้วย ดีมาก
						1.21	
รวม						ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) 3.77 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) 1.04	เห็นด้วย ดีมาก
<u>ความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่</u>							
7. เจ้าหน้าที่กองช่าง ปฏิบัติงานด้วยความ ซื่อสัตย์ สุจริต เช่น ไม่หาผลประโยชน์	6 (20.7)	13 (44.8)	6 (20.7)	0 (0)	4 (13.8)	3.59	เห็นด้วย ดีมาก
						1.24	
8. เจ้าหน้าที่กองช่าง ปฏิบัติงานด้วย ความโปร่งใส และเป็นธรรม	7 (24.1)	13 (44.8)	5 (17.2)	2 (6.9)	2 (6.9)	3.72	เห็นด้วย ดีมาก
						1.13	
รวม						ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) 3.66 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) 1.16	เห็นด้วย ดีมาก

ตาราง 22 (ต่อ)

คุณภาพบริการ	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	การแปล ผลระดับ ความ คิดเห็น
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปาน กลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	S.D.	
ความเสมอภาคในการ บริการ							
9. เจ้าหน้าที่กองช่าง ให้บริการกับทุกคน เหมือนกัน ทุกรายโดยไม่เลือก ปฏิบัติ	9 (31.0)	13 (44.8)	4 (13.8)	1 (3.4)	2 (6.9)	3.90 1.11	เห็นด้วย ดีมาก
10. เจ้าหน้าที่กองช่าง ปฏิบัติงานด้วย ความเป็นธรรม ของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อน- หลัง ด้วยความ เสมอภาคเท่ากัน)	6 (20.7)	17 (58.6)	4 (13.8)	2 (6.9)	0 (0)	3.93 0.79	เห็นด้วย ดีมาก
รวม						ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	เห็นด้วย ดีมาก
ความเป็นมิตรของ เจ้าหน้าที่							
11. เจ้าหน้าที่กองช่างมี ความยิ้มแย้ม เอา ใจใส่ ในการ ให้บริการ	7 (24.1)	16 (55.2)	4 (13.8)	1 (3.4)	1 (3.4)	3.93 0.92	เห็นด้วย ดีมาก

15. เจ้าหน้าที่กองช่าง บริการอย่าง เพียงพอ	8 (27.6)	13 (44.8)	6 (20.7)	1 (3.4)	1 (3.4)	3.90	เห็นด้วย ดีมาก
						0.98	
16. กองช่างให้บริการ ที่ตรงความ	8 (27.6)	12 (41.4)	6 (20.7)	1 (3.4)	2 (6.9)	3.79	เห็นด้วย ดีมาก
						1.11	

คุณภาพบริการ	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	การแปล ผลระดับ ความ คิดเห็น
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปาน กลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	S.D.	
12. เจ้าหน้าที่กองช่าง แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	5 (17.2)	14 (48.3)	8 (27.6)	1 (3.4)	1 (3.4)	3.72	เห็นด้วย ดีมาก
						0.92	
13. เจ้าหน้าที่กองช่างมี มนุษยสัมพันธ์ที่ดี ต่อผู้ใช้บริการ	9 (31.0)	13 (44.8)	6 (20.7)	1 (3.4)	0 (0)	4.03	เห็นด้วย ดีมาก
						0.82	
รวม						ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) 3.89	เห็นด้วย ดีมาก
ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)						0.77	
<u>การตอบสนองที่ รวดเร็วในการ ปฏิบัติงาน</u>							
14. กองช่างให้บริการ ด้วยความสะดวก รวดเร็ว	7 (24.1)	14 (48.3)	5 (17.2)	2 (6.96)	1 (3.4)	3.83	เห็นด้วย ดีมาก
						1.00	
15. เจ้าหน้าที่กองช่าง บริการอย่าง เพียงพอ	8 (27.6)	13 (44.8)	6 (20.7)	1 (3.4)	1 (3.4)	3.90	เห็นด้วย ดีมาก
						0.98	
16. กองช่างให้บริการ ที่ตรงความ ต้องการและ ถูกต้อง	8 (27.6)	12 (41.4)	6 (20.7)	1 (3.4)	2 (6.9)	3.79	เห็นด้วย ดีมาก
						1.11	
รวม						ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) 3.84	เห็นด้วย ดีมาก
ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)						0.90	

ตาราง 22 (ต่อ)

คุณภาพบริการ	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	การแปล ผลระดับ ความ คิดเห็น
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปาน กลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	S.D.	
<u>การติดต่อสื่อสารของ</u> <u>เจ้าหน้าที่กับ</u> <u>ประชาชนที่ไป</u> <u>ปฏิบัติงานในพื้นที่</u> 20. กองช่างได้ส่ง เจ้าหน้าที่มาติดต่อ ประสานงานกับ ท่านก่อนเข้า ดำเนินการ	5	11	9	3	1	3.55	เห็นด้วย ดีมาก
	(17.2)	(37.9)	(31.0)	(10.3)	(3.4)	1.02	
21. กองช่างได้ส่ง เจ้าหน้าที่ออก สำรวจพื้นที่ เพื่อประมาณการ ค่าใช้จ่าย	9	13	3	2	2	3.86	เห็นด้วย ดีมาก
	(31.0)	(44.8)	(10.3)	(6.9)	(6.9)	1.16	
รวม						ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	เห็นด้วย ดีมาก
						ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	
<u>ความสำเร็จหลังจาก</u> <u>ให้บริการปรับเกรด</u> <u>ถนนของกองช่าง</u> 22. มีความสะดวก สบายในการใช้ เส้นทางจราจร	10	12	5	0	2	3.97	เห็นด้วย ดีมาก
	(34.5)	(41.4)	(17.2)	(0)	(6.9)	1.08	

ตาราง 22 (ต่อ)

คุณภาพบริการ	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	การแปล ผลระดับ ความเห็น
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปาน กลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	S.D.	
						1.08	
23. มีความสะดวก สบายในการ ขนส่งสินค้า ทางการเกษตร	11 (37.9)	14 (48.3)	2 (6.9)	1 (3.4)	1 (3.4)	4.14	เห็นด้วย ดีมาก
						0.95	
24. ช่วยลดอันตราย จากการใช้เส้นทาง สัญจร	8 (27.6)	17 (58.6)	2 (6.9)	1 (3.4)	1 (3.4)	4.03	เห็นด้วย ดีมาก
						0.91	
รวม						ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	เห็นด้วย
						ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ดีมาก
เครื่องมือ อุปกรณ์							
เครื่องมือใช้							
25. กองช่างมีเครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องใช้ อย่างพอเพียง เช่น เครื่องจักรกล รถยนต์ ฯลฯ	11 (37.9)	12 (41.4)	1 (3.4)	3 (10.3)	2 (6.9)	3.93	เห็นด้วย ดีมาก
						1.22	
26. กองช่างมี เครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องใช้ ที่มีคุณภาพและ ทันสมัย	11 (37.9)	14 (48.3)	2 (6.9)	0 (0)	2 (6.9)	4.03	เห็นด้วย ดีมาก
						1.45	

ตาราง 22 (ต่อ)

คุณภาพบริการ	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	การแปล ผลระดับ ความ คิดเห็น
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปาน กลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	S.D.	
27. กองช่างมีการ ควบคุมดูแล เครื่องจักรกล เครื่องมือและ อุปกรณ์ต่างๆ ไม่ รบกวนต่อชุมชน เช่น เสียง กลิ่น ฝุ่น ละออง	8 (27.6)	15 (51.7)	1 (3.4)	1 (3.4)	4 (13.8)	3.76	เห็นด้วย ดีมาก
						1.30	
รวม	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)					3.91	เห็นด้วย ดีมาก
	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)					1.13	

จากตารางที่ 22 พบว่า คุณภาพบริการ งานปรับเกรดถนนของกองช่าง องค์การบริหารส่วน
จังหวัดเชียงใหม่ มีดังนี้

1. ความสะดวกสบายในการติดต่อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับ
ดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 (S.D.=1.12) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็นสามารถเรียงลำดับได้ ดังนี้

ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมากเท่ากัน 3 ด้าน ได้แก่ กองช่างมีสิ่ง
อำนวยความสะดวกอย่างพอเพียง เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งรอคอยรับบริการ และสถานที่ของ
กองช่างมีความสะดวกสบายต่อการใช้บริการ และสถานที่ตั้งของกองช่างมีความสะดวกสบายใน
การเดินทางมาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันทั้ง 3 ประเด็น คือ 3.62

2. ความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็น
โดยรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 (S.D.=1.04) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็นสามารถ
เรียงลำดับได้ ดังนี้

ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก 3 ด้าน ได้แก่ เจ้าหน้าที่กองช่างมี
ความรู้/ความสามารถในการให้บริการที่ดี เช่น การตอบคำถาม การให้คำแนะนำปรึกษา

มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 รองลงมาคือเจ้าหน้าที่กองช่างสามารถแก้ไขข้อขัดข้องของเครื่องมือเครื่องจักรกลในขณะทำงานได้ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 และเจ้าหน้าที่กองช่างสามารถใช้เครื่องมืออุปกรณ์ เครื่องจักรกลในการทำงานได้ด้วย ความชำนาญ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 ตามลำดับ

3. ความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 (S.D.=1.16) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็นสามารถเรียงลำดับได้ ดังนี้

ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก 2 ด้าน ได้แก่ เจ้าหน้าที่กองช่างปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใสและเป็นธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 รองลงมาคือเจ้าหน้าที่กองช่างปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต เช่น ไม่หาผลประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 ตามลำดับ

4. ความเสมอภาคในการให้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 (S.D.=0.91) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็นสามารถเรียงลำดับได้ ดังนี้

ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก 2 ด้าน ได้แก่ เจ้าหน้าที่กองช่างปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการ(เรียงลำดับก่อน-หลัง ด้วยความเสมอภาคเท่ากัน) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 รองลงมาคือเจ้าหน้าที่กองช่างให้บริการกับทุกคนเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 ตามลำดับ

5. ความเป็นมิตรของเจ้าหน้าที่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 (S.D.=0.77) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็นสามารถเรียงลำดับได้ ดังนี้

ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก 3 ด้าน ได้แก่ เจ้าหน้าที่กองช่างมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 รองลงมาคือเจ้าหน้าที่กองช่างมีความยิ้มแย้ม เอาใจใส่ในการให้บริการที่ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 และเจ้าหน้าที่กองช่างแต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 ตามลำดับ

6. การตอบสนองที่รวดเร็วในการปฏิบัติงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 (S.D.=0.91) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็นสามารถเรียงลำดับได้ ดังนี้

ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก 3 ด้าน ได้แก่ เจ้าหน้าที่กองช่างให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 รองลงมาคือกองช่างให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 และกองช่างให้บริการตรงความต้องการและถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 ตามลำดับ

7. ความปลอดภัยของประชาชนในระหว่างการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 (S.D.=0.95) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็นสามารถเรียงลำดับได้ ดังนี้

ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก 3 ด้าน ได้แก่ เจ้าหน้าที่กองช่างได้มีการจัดเก็บเครื่องมือ อุปกรณ์ไว้ในที่ปลอดภัยหลังจากเลิกการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 รองลงมาคือเจ้าหน้าที่กองช่างมีการควบคุมดูแลการขนย้ายวัสดุ อุปกรณ์สำหรับการก่อสร้างด้วยความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 และเจ้าหน้าที่กองช่างได้จัดเตรียมป้ายเตือนภัยอันตรายต่างๆ ในขณะที่เครื่องจักรกลทำงานอย่างชัดเจนและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 ตามลำดับ

8. การติดต่อสื่อสารของเจ้าหน้าที่กับประชาชนที่ไปปฏิบัติงานในพื้นที่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 (S.D.=1.02) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็นสามารถเรียงลำดับได้ ดังนี้

ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก 2 ด้าน ได้แก่ กองช่างได้ส่งเจ้าหน้าที่ออกสำรวจพื้นที่เพื่อประมาณการค่าใช้จ่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 รองลงมาคือกองช่างได้ส่งเจ้าหน้าที่มาติดต่อประสานงานกับชุมชนก่อนเข้าดำเนินการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 ตามลำดับ

9. ความสำเร็จหลังจากการให้บริการปรับเกรดถนน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 (S.D.=0.79) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็นสามารถเรียงลำดับได้ดังนี้

ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก 3 ด้าน ได้แก่ มีความสะดวกสบายในการขนส่งสินค้าทางการเกษตร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 รองลงมาคือช่วยลดอันตรายจากการใช้เส้นทางในการสัญจร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 และมีความสะดวกสบายในการใช้เส้นทางในการจราจร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 และ ตามลำดับ

10. เครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องใช้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 (S.D.=1.13) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็นสามารถเรียงลำดับได้ดังนี้

ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก 3 ด้าน ได้แก่ กองช่างมีเครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องใช้ที่มีคุณภาพและทันสมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 รองลงมาคือกองช่างมีเครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องใช้อย่างเพียงพอ เช่น เครื่องจักรกล รถยนต์ ฯลฯ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 และกองช่างมีการควบคุมดูแลเครื่องจักรกล เครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ ไม่รบกวนต่อชุมชน เช่น เสียง กลิ่น ฝุ่นละออง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 ตามลำดับ

ตาราง 23 สรุป ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพบริการ งานปรับเกรดถนนของ กองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ในการศึกษาทั้ง 10 ด้าน

คุณภาพบริการ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ คิดเห็น เกี่ยวกับ คุณภาพ บริการ
1. ความสำเร็จหลังจากให้บริการงานปรับเกรดถนน ของกองช่าง	4.05	0.98	ดีมาก
2. ความเสมอภาคในการบริการ	3.92	0.95	ดีมาก
3. เครื่องมืออุปกรณ์ เครื่องใช้	3.91	1.32	ดีมาก
4. ความเป็นมิตรของเจ้าหน้าที่	3.89	0.89	ดีมาก
5. ความปลอดภัยของประชาชนในระหว่างการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	3.85	1.13	มีความ ปลอดภัยดี มาก
6. การตอบสนองที่รวดเร็วในการปฏิบัติงาน	3.84	1.03	ดีมาก
7. ความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	3.77	1.78	มีศักยภาพดี มาก
8. การติดต่อสื่อสารของเจ้าหน้าที่กับประชาชนที่ ไปปฏิบัติงานในพื้นที่	3.71	1.09	ดีมาก
9. ความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	3.66	1.18	ดีมาก
10. ความสะดวกสบายในการติดต่อ	3.62	1.25	ดีมาก
รวมทุกด้าน	3.82	0.79	ดีมาก

จากตาราง 23 เป็นผลการสรุปเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการ งานปรับเกรดถนนของกองช่างทั้ง 10 ด้าน โดยรวมพบว่า มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการ อยู่ในระดับดีมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.82 (S.D.=0.79)

3) ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางการปรับปรุงแก้ไขปัญห การให้บริการปรับเกรดถนนของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่

ในส่วนนี้ ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อเสนอแนะ และแนวทางการปรับปรุงแก้ไข ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นจากแบบสอบถามที่เป็นคำถามปลายเปิด โดย แบ่งเนื้อหาออกเป็น 10 ด้าน คือ ความสะดวกสบายในการติดต่อ ความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ความเสมอภาคในการบริการ ความเป็นมิตรของเจ้าหน้าที่ การตอบสนองที่รวดเร็วในการปฏิบัติงาน ความปลอดภัยของประชาชนในระหว่างการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ การติดต่อสื่อสารของเจ้าหน้าที่กับประชาชนที่ไปปฏิบัติงานในพื้นที่ ความสำเร็จหลังจากให้บริการงานปรับเกรดถนน ของกองช่าง เครื่องมืออุปกรณ์เครื่องใช้ ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

1) ความสะดวกสบายในการติดต่อ

การขอใช้บริการงานปรับเกรดถนนของกองช่างส่วนใหญ่มักจะขอใช้บริการผ่านสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด หรือผ่านทางองค์การบริหารส่วนตำบล เนื่องจากกองช่างอยู่ห่างไกลจากพื้นที่ให้บริการ และประชาชนส่วนใหญ่มักรวมตัวกันมาขอใช้บริการเป็นกลุ่ม เพื่อขอใช้บริการปรับเกรดถนนที่มีสภาพเป็นหลุม เป็นบ่อ ที่เกิดจากการกัดเซาะของน้ำฝน

2) ความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

เจ้าหน้าที่กองช่างมีความสามารถในการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องจักรกล ในการปรับเกรดถนนที่ได้รับความเสียหายจากการกัดเซาะของน้ำด้วยความชำนาญ และสามารถควบคุมการทำงานของเครื่องจักรกลไม่ให้เกิดการชำรุดจากการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี

3) ความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

เจ้าหน้าที่กองช่างที่ออกปฏิบัติงานในพื้นที่ทำงานด้วยความโปร่งใส และเป็นธรรม ตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับของทางราชการ

4) ความเสมอภาคในการบริการ

เจ้าหน้าที่กองช่างให้บริการด้วยความเป็นธรรม มีการจัดเรียงลำดับก่อนหลังในการออกปฏิบัติงาน แต่มีข้อที่ต้องแก้ไขก็คือทุกโครงการที่ขอรับการสนับสนุนต้องใช้เวลาในการรอชุดเครื่องจักรกลที่จะเข้าปฏิบัติงานในโครงการนานเกินไป เนื่องจากมีจำนวนชุดเครื่องจักรกลไม่เพียงพอต่อปริมาณงานที่ขอใช้บริการ

5) ความเป็นมิตรของเจ้าหน้าที่

เจ้าหน้าที่กองช่างแต่งกายสุภาพ มีอัธยาศัยที่ดี มีความเป็นกันเอง แต่มีข้อที่ต้องแก้ไขก็คือ เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในการให้บริการส่วนใหญ่จะออกปฏิบัติงานนอกพื้นที่ ไม่สามารถติดต่อประสานงานได้โดยตรง

6) การตอบสนองที่รวดเร็วในการปฏิบัติงาน

กองช่างสามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการของประชาชนและชุมชนที่เกี่ยวข้องกับงานให้บริการโดยเครื่องจักรกลของ อบจ. และมีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็วเสร็จตามเวลาที่กำหนด

7) ความปลอดภัยของประชาชนในระหว่างการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

เจ้าหน้าที่กองช่างได้จัดเก็บเครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องใช้ไว้ในที่ปลอดภัยหลังจากเลิกปฏิบัติงานประจำวันเสมอ แต่ระหว่างการปฏิบัติงานไม่มีป้ายเตือนภัยต่างๆ หรือมีก็ส่วนน้อย เพื่อแสดงว่ามีเครื่องจักรกลกำลังทำงานให้เห็นเด่นชัด

8) การติดต่อสื่อสารของเจ้าหน้าที่กับประชาชนที่ไปปฏิบัติงานในพื้นที่

กองช่างได้จัดส่งเจ้าหน้าที่ประสานงานกับผู้ขอใช้บริการปรับเกรดถนนเพื่อออกสำรวจพื้นที่ที่จะปรับเกรด เพื่อประมาณการค่าใช้จ่ายน้ำมันเชื้อเพลิง ค่าวัสดุก่อสร้าง ค่าบำรุงรักษาเครื่องจักรกล ใช้เป็นแนวทางในการกำหนดระยะเวลาในการดำเนินการปรับเกรดถนน

9) ความสำเร็จหลังจากให้บริการปรับเกรดถนนของกองช่าง

ประชาชนสามารถใช้เส้นทางในการสัญจรได้สะดวกสบาย และช่วยลดอุบัติเหตุจากการเดินทางได้เป็นอย่างดี ทำให้การเดินทางไปในที่ต่างได้อย่างรวดเร็ว สามารถขนส่งสินค้าระหว่างหมู่บ้านได้สะดวกยิ่งขึ้น

10) เครื่องมืออุปกรณ์ เครื่องใช้

เครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องใช้ เครื่องจักรกลของกองช่างมีความพร้อมและมีจำนวนเพียงพอต่อการปฏิบัติงานได้อย่างดี แต่มีข้อที่ต้องแก้ไขก็คือฝุ่นละอองระหว่างปฏิบัติงานยังมีอยู่เป็นจำนวนมาก และมีการชำรุดบ่อยจึงทำให้งานล่าช้าได้

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

กองช่างควรมีการปรับปรุงช่วงเวลาทำงานในช่วงฤดูฝนเนื่องจากไม่สามารถนำเครื่องจักรกลเข้าปรับเกรดถนนได้ต้องรอให้ฝนหยุดและรอจนกว่าดินแห้ง เครื่องจักรจึงเริ่มทำงานได้อีก ควรทำงานในฤดูร้อนหรือฤดูหนาวเท่านั้น

4.1.2.3 งานขุดลอกลำน้ำ ลำห้วย ลำเหมืองสาธารณะ

1) ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาในส่วนนี้เป็นการสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่สถานภาพด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายละเอียดแสดงในตารางที่ 24 - 27

ตาราง 24 จำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถามงานขุดลอกลำน้ำ ลำห้วย ลำเหมืองสาธารณะ จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	15	50.00
หญิง	15	50.00
รวม	30	100

จากตาราง 24 ข้อมูลแบบสอบถามจำนวน 30 ชุด ของประชาชนผู้ให้บริการงานขุดลอกลำน้ำ ลำห้วย ลำเหมืองสาธารณะ พบว่า เพศชาย มีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 และเพศหญิง มีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00

ตาราง 25 จำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถามงานชุดลอกลำน้ำ ลำห้วย ลำเหมือง
สาธารณะ จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
20 - 25 ปี	2	6.70
26 - 30 ปี	1	3.30
31 - 35 ปี	6	20.00
36 - 40 ปี	8	26.70
41 - 45 ปี	7	23.30
46 ปีขึ้นไป	6	20.00
รวม	30	100.00

จากตาราง 25 ข้อมูลแบบสอบถามจำนวน 30 ชุด ของประชาชนผู้ให้บริการงานชุดลอกลำน้ำ
ลำห้วย ลำเหมืองสาธารณะ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีอายุในช่วง 36 - 40 ปี มีจำนวน 8 คน คิด
เป็นร้อยละ 26.70 รองลงมาคือ อายุ 41 - 45 ปี มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 23.30 อายุ 31 - 35
มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 อายุ 46 ปีขึ้นไป มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00
อายุ 20 - 25 มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 6.70 และอายุ 26 - 30 ปี มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ
3.3 ตามลำดับ

ตาราง 26 จำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถามงานชุดลอกลำน้ำ ลำห้วย ลำเหมือง
สาธารณะ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	13	43.30
ปศว./อนุปริญญา	5	16.70
ปริญญาตรี	6	20.00
ปริญญาโท	2	6.70
อื่นๆ	4	13.30
รวม	30	100.00

จากตาราง 26 ข้อมูลแบบสอบถามจำนวน 30 ชุด ของประชาชนผู้ให้บริการงานชุดลอกลำน้ำ
ลำห้วย ลำเหมืองสาธารณะ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/
ปวช. จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 43.30 รองลงมาคือ ปริญญาตรี มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ

20.00 ระดับ ปสว./อนุปริญญา มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 16.70 ระดับปริญญาโท มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 6.70 และอื่นๆ มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 13.30 ตามลำดับ

ตาราง 27 จำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถามงานชุดลือกลำน้ำ ลำห้วย ลำเหมืองสาธารณะ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	10	33.30
พนักงานบริษัทเอกชน	2	6.70
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	6	20.00
รับจ้างทั่วไป	7	23.30
เกษตรกร	1	3.30
อื่นๆ	4	13.30
รวม	30	100.00

จากตาราง 27 ข้อมูลแบบสอบถามจำนวน 30 ชุด ของประชาชนผู้ใช้บริการงานชุดลือกลำน้ำ ลำห้วย ลำเหมืองสาธารณะ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 33.30 รองลงมาคือ รับจ้างทั่วไป มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 23.30 ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 อื่นๆ มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 13.30 พนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 6.70 และเกษตรกร มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.30 ตามลำดับ

2) การวิเคราะห์ข้อมูลระดับคุณภาพบริการ งานชุดลือกลำน้ำ ลำห้วย ลำเหมืองสาธารณะของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่

ในส่วนนี้เป็นการวิเคราะห์ถึงระดับ คุณภาพบริการ งานชุดลือกลำน้ำ ลำห้วย ลำเหมืองสาธารณะของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ใน 10 ด้าน ประกอบด้วย ความสะดวกสบายในการติดต่อ ความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ความเสมอภาคในการบริการ ความเป็นมิตรของเจ้าหน้าที่ การตอบสนองที่รวดเร็วในการปฏิบัติงาน ความปลอดภัยของประชาชนในระหว่างการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ การติดต่อสื่อสารของเจ้าหน้าที่กับประชาชนที่ไปปฏิบัติงานในพื้นที่ ความสำเร็จหลังจากให้บริการ

ชุดลอกลำน้ำ ลำห้วย ลำเหมืองสาธารณะของกองช่าง เครื่องมืออุปกรณ์เครื่องใช้ โดยนำเสนอผลการศึกษาด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน รายละเอียดในตาราง ดังนี้

ตาราง 28 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพบริการ งานชุดลอกลำน้ำ ลำห้วย ลำเหมืองสาธารณะของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่

คุณภาพบริการ	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	การแปล ผลระดับ ความ คิดเห็น
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปาน กลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	S.D.	
<u>ความสะดวกสบายใน การติดต่อ</u> 1. สถานที่ตั้งของกองช่าง มีความสะดวกสบายในการเดินทางมาใช้บริการ	6 (20.0)	14 (46.7)	9 (30.0)	1 (3.3)	0 (0)	3.83 0.79	เห็นด้วย ดีมาก
2. กองช่างมีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างพอเพียง เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	6 (20.0)	14 (46.7)	10 (33.3)	0 (0)	0 (0)	3.87 0.73	
3. สถานที่ของกองช่างมีความสะดวกสบายต่อการใช้บริการ	8 (26.7)	11 (36.7)	10 (33.3)	1 (3.3)	0 (0)	3.87 0.86	เห็นด้วย ดีมาก
รวม	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)					3.85	เห็นด้วย ดีมาก
	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)					0.69	

ตาราง 28 (ต่อ)

คุณภาพบริการ	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	การแปล ผลระดับ ความ คิดเห็น
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปาน กลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	S.D.	
ความสามารถในการ ปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่							
4. เจ้าหน้าที่กองช่างมี ความรู้ ความสามารถใน การให้บริการที่ดี เช่น การตอบคำถาม ให้คำแนะนำ	8 (26.7)	18 (60.0)	4 (13.3)	0 (0)	0 (0)	4.13 0.63	เห็นด้วย ดีมาก
5. เจ้าหน้าที่กองช่าง สามารถแก้ไข ข้อขัดข้องของ เครื่องมือ เครื่องจักรกล ในขณะทำงานได้ดี	5 (16.7)	17 (56.7)	8 (26.7)	0 (0)	0 (0)	3.90 0.66	เห็นด้วย ดีมาก
6. เจ้าหน้าที่กองช่าง สามารถใช้เครื่องมือ อุปกรณ์เครื่องจักรกล การทำงานได้ด้วย ความชำนาญ	12 (40.0)	14 (46.7)	3 (10.0)	1 (3.3)	0 (0)	4.23 0.77	เห็นด้วย ดีมาก ที่สุด
รวม	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)					4.09	เห็นด้วย
	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)					0.58	ดีมาก

ตาราง 28 (ต่อ)

คุณภาพบริการ	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	การแปล ผลระดับ ความ คิดเห็น
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปาน กลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	S.D.	
ความซื่อสัตย์ในการ ปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่							
7. เจ้าหน้าที่กองช่าง ปฏิบัติงานด้วยความ ซื่อสัตย์ สุจริต เช่น ไม่หาผลประโยชน์	7 (23.3)	12 (40.0)	10 (33.3)	1 (3.3)	0 (0)	3.83 0.83	เห็นด้วย ดีมาก
8. เจ้าหน้าที่กองช่าง ปฏิบัติงานด้วย ความโปร่งใส และเป็นธรรม	9 (30.0)	11 (36.7)	8 (26.7)	2 (6.7)	0 (0)	3.90 0.92	เห็นด้วย ดีมาก
รวม	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)					3.87	เห็นด้วย
	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)					0.85	ดีมาก
ความเสมอภาคในการ บริการ							
9. เจ้าหน้าที่กองช่าง ให้บริการกับทุกคน เหมือนกัน ทุกรายโดยไม่เลือก ปฏิบัติ	10 (33.3)	12 (40.0)	7 (23.3)	1 (3.3)	0 (0)	4.03 0.85	เห็นด้วย ดีมาก

ตาราง 28 (ต่อ)

คุณภาพบริการ	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	การแปล ผลระดับ ความ คิดเห็น
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปาน กลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	S.D.	
10. เจ้าหน้าที่กองช่าง ปฏิบัติงานด้วย ความเป็นธรรม ของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อน- หลัง ด้วยความ เสมอภาคเท่ากัน)	4 (13.3)	16 (53.3)	8 (26.7)	2 (6.7)	0 (0)	3.73 0.79	เห็นด้วย ดีมาก
รวม						ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) 3.88 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) 0.73	เห็นด้วย ดีมาก
ความเป็นมิตรของ เจ้าหน้าที่							
11. เจ้าหน้าที่กองช่างมี ความยิ้มแย้ม เอาใจ ใส่ในการให้บริการ	8 (26.7)	19 (63.3)	1 (3.3)	2 (6.7)	0 (0)	4.10 0.76	เห็นด้วย ดีมาก
12. เจ้าหน้าที่กองช่าง แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	4 (13.3)	16 (53.3)	8 (26.7)	2 (6.7)	0 (0)	3.73 0.79	เห็นด้วย ดีมาก
13. เจ้าหน้าที่กองช่างมี มนุษยสัมพันธ์ที่ดี ต่อผู้ใช้บริการ	7 (23.3)	17 (56.7)	6 (20.0)	0 (0)	0 (0)	4.03 0.67	เห็นด้วย ดีมาก
รวม						ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) 3.95 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) 0.62	เห็นด้วย ดีมาก

ตาราง 28 (ต่อ)

คุณภาพบริการ	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	การแปล ผลระดับ ความ คิดเห็น
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปาน กลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	S.D.	
<u>ตอบสนองที่รวดเร็ว</u> <u>ในการปฏิบัติงาน</u>							
14. กองช่างให้บริการ ด้วยความสะดวก รวดเร็ว	4 (13.3)	15 (50.0)	11 (36.7)	0 (0)	0 (0)	3.77 0.68	เห็นด้วย ดีมาก
15. เจ้าหน้าที่กองช่าง ให้บริการอย่าง เพียงพอ	5 (16.7)	12 (40.0)	13 (43.3)	0 (0)	0 (0)	3.73 0.74	
16. กองช่างให้บริการ ที่ตรงความ ต้อง การ และถูกต้อง	5 (16.7)	14 (46.7)	10 (33.3)	1 (3.3)	0 (0)	3.77 0.77	เห็นด้วย ดีมาก
รวม	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)					3.76	เห็นด้วย ดีมาก
	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)					0.64	
<u>ความปลอดภัยของ</u> <u>ประชาชนในระหว่าง</u> <u>การปฏิบัติงานของ</u> <u>เจ้าหน้าที่</u>							
17. เจ้าหน้าที่กองช่าง ได้มีการจัดเก็บ เครื่องมือ อุปกรณ์ ไว้ในที่ปลอดภัย หลังจากเลิก ทำงาน	6 (20.0)	14 (46.7)	8 (26.7)	2 (6.7)	0 (0)	3.80 0.85	เห็นด้วย ดีมาก

ตาราง 28 (ต่อ)

คุณภาพบริการ	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	การแปล ผลระดับ ความ คิดเห็น
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปาน กลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	S.D.	
18. เจ้าหน้าที่กองช่าง ได้จัดเตรียมป้าย แสดงเตือนภัย อันตรายต่างๆ ในขณะ เครื่องจักรกล ทำงานอย่างชัดเจน และเพียงพอ	9 (30.0)	11 (36.7)	9 (30.0)	1 (3.3)	0 (0)	3.93	เห็นด้วย ดีมาก
						0.87	
19. เจ้าหน้าที่กองช่าง มีการควบคุมดูแล การขนย้ายวัสดุ อุปกรณ์สำหรับใช้ ในการก่อสร้าง ด้วย ความปลอดภัย	10 (33.3)	12 (40.0)	7 (23.3)	1 (3.3)	0 (0)	4.03	เห็นด้วย ดีมาก
						0.85	
รวม						ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	เห็นด้วย ดีมาก
						3.92 0.79	

ตาราง 28 (ต่อ)

คุณภาพบริการ	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	การแปล ผลระดับ ความ คิดเห็น
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปาน กลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	S.D.	
<u>การติดต่อสื่อสารของ</u> <u>เจ้าหน้าที่กับ</u> <u>ประชาชนที่ไป</u> <u>ปฏิบัติงานในพื้นที่</u> 20 กองช่างได้ส่ง เจ้าหน้าที่มาติดต่อ ประสานงานกับ ท่านก่อนเข้า ดำเนินการ	6	15	8	1	0	3.87	เห็นด้วย ดีมาก
	(20.0)	(50.0)	(26.7)	(3.3)	(0)	0.78	
21 กองช่างได้ส่ง เจ้าหน้าที่ออก สำรวจพื้นที่ เพื่อประมาณการ ค่าใช้จ่าย	6	14	9	1	0	3.83	เห็นด้วย ดีมาก
	(20.0)	(46.7)	(30.0)	(3.3)	(0)	0.79	
รวม						ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	เห็นด้วย ดีมาก
						ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	
<u>ความสำเร็จหลังจาก</u> <u>ให้บริการชุดลอก</u> <u>ลำน้ำ ลำห้วย</u> <u>ลำเหมืองสาธารณะ</u> <u>ของกองช่าง</u> 22.เป็นแหล่งกักเก็บ น้ำไว้ใช้ในฤดูแล้ง	10	11	7	1	1	3.87	เห็นด้วย ดีมาก
	(33.3)	(36.7)	(23.3)	(3.3)	(3.3)	1.01	

ตาราง 28 (ต่อ)

คุณภาพบริการ	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	การแปล ผลระดับ ความ คิดเห็น	
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปาน กลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อย ที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	S.D.		
23. มีช่องทางระบาย น้ำในฤดูฝน	6 (20.0)	17 (56.7)	3 (10.0)	3 (10.0)	1 (3.3)	3.80	เห็นด้วย ดีมาก	
						0.99		
24. ช่วยลดการสูญเสีย พืชผลทางการ เกษตรเนื่องจาก ขาดแคลนน้ำ	11 (36.7)	14 (46.7)	3 (10.0)	2 (6.7)	0 (0)	4.13	เห็นด้วย ดีมาก	
						0.86		
รวม						ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	3.93	เห็นด้วย ดีมาก
						ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	0.75	
เครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องใช้								
25. กองช่างมีเครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องใช้ อย่างพอเพียง เช่น เครื่องจักรกล รถยนต์ ฯลฯ	12 (40.0)	10 (33.3)	8 (26.7)	0 (0)	0 (0)	4.13	เห็นด้วย ดีมาก	
						0.82		
26. กองช่างมี เครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องใช้ ที่มีคุณภาพและ ทันสมัย	13 (43.3)	10 (33.3)	7 (23.3)	0 (0)	0 (0)	4.20	เห็นด้วย ดีมาก ที่สุด	
						0.81		

ตาราง 28 (ต่อ)

คุณภาพบริการ	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	การแปล ผลระดับ ความ คิดเห็น
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปาน กลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	S.D.	
27. กองช่างมีการ ควบคุมดูแล เครื่องจักรกล เครื่องมือและ อุปกรณ์ต่างๆ ไม่ รบกวนต่อชุมชน เช่น เสียง กลิ่น	11 (36.7)	10 (33.3)	6 (20.0)	3 (10.0)	0 (0)	3.97	เห็นด้วย ดีมาก
						0.99	
รวม	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)					4.10	เห็นด้วย ดีมาก
	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)					0.75	

จากตารางที่ 28 พบว่า คุณภาพบริการ งานชุดลอกลำน้ำ ลำห้วย ลำเหมืองสาธารณะของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ มีดังนี้

1. ความสะดวกสบายในการติดต่อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 (S.D.=0.70) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็นสามารถเรียงลำดับได้ ดังนี้

ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมากเท่ากัน 3 ด้าน ได้แก่ กองช่างมีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างพอเพียง เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งรอคอยรับบริการ และสถานที่ของกองช่างมีความสะดวกสบายต่อการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 3.87 และสถานที่ตั้งของกองช่างมีความสะดวกสบายในการเดินทางมาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ คือ 3.83

2. ความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 (S.D.=0.58) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็นสามารถเรียงลำดับได้ ดังนี้

ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมากที่สุด 1 ด้าน ได้แก่ เจ้าหน้าที่กองช่างสามารถใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องจักรกลในการทำงานได้ด้วยความชำนาญ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23

สำหรับสิ่งที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นด้านความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับดีมาก 2 ด้าน ได้แก่ เจ้าหน้าที่กองช่างมีความรู้/ความสามารถในการให้บริการที่ดี เช่น การตอบคำถามการให้คำแนะนำปรึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 และเจ้าหน้าที่กองช่างสามารถแก้ไขข้อขัดข้องของเครื่องมือเครื่องจักรกลในขณะทำงานได้ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 ตามลำดับ

3. ความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 (S.D.=0.85) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็นสามารถเรียงลำดับได้ ดังนี้

ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก 2 ด้าน ได้แก่ เจ้าหน้าที่กองช่างปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใสและเป็นธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 รองลงมาคือเจ้าหน้าที่กองช่างปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต เช่น ไม่หาผลประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 ตามลำดับ

4. ความเสมอภาคในการให้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 (S.D.=0.73) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็นสามารถเรียงลำดับได้ ดังนี้

ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก 2 ด้าน ได้แก่ เจ้าหน้าที่กองช่างให้บริการกับทุกคนเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 รองลงมาคือเจ้าหน้าที่กองช่างปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการ(เรียงลำดับก่อน-หลังด้วยความเสมอภาคเท่ากัน) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 ตามลำดับ

5. ความเป็นมิตรของเจ้าหน้าที่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 (S.D.=0.62) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็นสามารถเรียงลำดับได้ ดังนี้

ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก 3 ด้าน ได้แก่ เจ้าหน้าที่กองช่างมีความยิ้มแย้ม เอาใจใส่ในการให้บริการที่ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 รองลงมาคือเจ้าหน้าที่กองช่างมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 และเจ้าหน้าที่กองช่างแต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 ตามลำดับ

6. การตอบสนองที่รวดเร็วในการปฏิบัติงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 (S.D.=0.64) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็นสามารถเรียงลำดับได้ ดังนี้

ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก 3 ด้าน ได้แก่ กองช่างให้บริการตรงความต้องการและถูกต้อง และกองช่างให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 3.77 รองลงมาคือเจ้าหน้าที่กองช่างให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 ตามลำดับ

7. ความปลอดภัยของประชาชนในระหว่างการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 (S.D.=0.79) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็นสามารถเรียงลำดับได้ ดังนี้

ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก 3 ด้าน ได้แก่ เจ้าหน้าที่กองช่างมีการควบคุมดูแลการขนย้ายวัสดุ อุปกรณ์สำหรับการก่อสร้างด้วยความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 รองลงมาคือเจ้าหน้าที่กองช่างได้จัดเตรียมป้ายเตือนภัยอันตรายต่างๆ ในขณะเครื่องจักรกลทำงานอย่างชัดเจนและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 และเจ้าหน้าที่กองช่างได้มีการจัดเก็บเครื่องมือ อุปกรณ์ไว้ในที่ปลอดภัยหลังจากเลิกการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 ตามลำดับ

8. การติดต่อสื่อสารของเจ้าหน้าที่กับประชาชนที่ไปปฏิบัติงานในพื้นที่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 (S.D.=0.69) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็นสามารถเรียงลำดับได้ ดังนี้

ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก 2 ด้าน ได้แก่ กองช่างได้ส่งเจ้าหน้าที่มาติดต่อประสานงานกับชุมชนก่อนเข้าดำเนินการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 รองลงมาคือกองช่างได้ส่งเจ้าหน้าที่ออกสำรวจพื้นที่เพื่อประมาณการค่าใช้จ่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 ตามลำดับ

9. ความสำเร็จหลังจากการให้บริการชุดลอกลำน้ำ ลำห้วย ลำเหมืองสาธารณะ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 (S.D.=0.75) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็นสามารถเรียงลำดับได้ ดังนี้

ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก 3 ด้าน ได้แก่ ช่วยลดการสูญเสียพืชผลทางการเกษตรเนื่องจากการขาดแคลนน้ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 รองลงมาคือเป็นแหล่งกักเก็บน้ำไว้ใช้ในฤดูแล้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 และมีช่องทางระบายน้ำในฤดูฝน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 ตามลำดับ

10. เครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องใช้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 (S.D.=0.75) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็นสามารถเรียงลำดับได้ ดังนี้

ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน ได้แก่ กองช่างมีเครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องใช้ที่มีคุณภาพและทันสมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20

สำหรับสิ่งที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องใช้ อยู่ในระดับดีมาก 2 ด้าน ได้แก่ กองช่างมีเครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องใช้อย่างเพียงพอ เช่น เครื่องจักรกล รถยนต์ ฯลฯ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 รองลงมาคือกองช่างมีการควบคุมดูแลเครื่องจักรกล เครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ ไม่รบกวนต่อชุมชน เช่น เสียง กลิ่น ฝุ่นละออง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ตามลำดับ

ตาราง 29 สรุป ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพบริการ งานชุดลอกลำน้ำ ลำห้วย
ลำเหมืองสาธารณะของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ในการศึกษาทั้ง 10 ด้าน

คุณภาพบริการ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ คิดเห็น เกี่ยวกับ คุณภาพ บริการ
1. เครื่องมืออุปกรณ์ เครื่องใช้	4.10	0.87	ดีมาก
2. ความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	4.09	0.69	มีศักยภาพดี มาก
3. ความเป็นมิตรของเจ้าหน้าที่	3.95	0.74	ดีมาก
4. ความสำเร็จหลังจากให้บริการชุดลอกลำน้ำ ลำห้วย ลำเหมืองสาธารณะของกองช่าง	3.93	0.95	ดีมาก
5. ความปลอดภัยของประชาชนในระหว่างการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	3.92	0.86	มีความ ปลอดภัยดี มาก
6. ความเสมอภาคในการบริการ	3.88	0.82	ดีมาก
7. ความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	3.87	0.88	ดีมาก
8. ความสะดวกสบายในการติดต่อ	3.85	0.79	ดีมาก
9. การติดต่อสื่อสารของเจ้าหน้าที่กับประชาชนที่ ไปปฏิบัติงานในพื้นที่	3.85	0.79	ดีมาก
10. การตอบสนองที่รวดเร็วในการปฏิบัติงาน	3.76	0.73	ดีมาก
รวมทุกด้าน	3.92	0.54	ดีมาก

จากตาราง 29 เป็นผลการสรุปเกี่ยวกับคุณภาพบริการ งานชุดลอกลำน้ำ ลำห้วย ลำเหมืองสาธารณะของกองช่างทั้ง 10 ด้านโดยรวมพบว่า มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการ อยู่ในระดับดีมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.92 (S.D.=0.54)

3) ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางการปรับปรุงแก้ไขปัญหาการให้บริการชุดลอกลำน้ำลำห้วยลำเหมืองสาธารณะของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่

ในส่วนนี้ ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อเสนอแนะ และแนวทางการปรับปรุงแก้ไขปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นจากแบบสอบถามที่เป็นคำถามปลายเปิด โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 10 ด้าน คือ ความสะดวกสบายในการติดต่อ ความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ความเสมอภาคในการบริการ ความเป็นมิตรของเจ้าหน้าที่ การตอบสนองที่รวดเร็วในการปฏิบัติงาน ความปลอดภัยของประชาชนในระหว่างการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ การติดต่อสื่อสารของเจ้าหน้าที่กับประชาชนที่ไปปฏิบัติงานในพื้นที่ ความสำเร็จหลังจากให้บริการงานชุดลอกลำน้ำ ลำห้วย ลำเหมืองสาธารณะของกองช่างเครื่องมืออุปกรณ์เครื่องใช้ ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

1) ความสะดวกสบายในการติดต่อ

มีความสะดวกสบายดีในการติดต่อขอใช้บริการ เนื่องจากกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ อยู่ใกล้กับศูนย์ราชการ แต่ประชาชนผู้ใช้บริการต้องใช้เวลาในการเดินทางมาติดต่อกองช่างหลายชั่วโมง เนื่องจากพื้นที่ที่ขอใช้บริการอยู่ในอำเภอรอบนอก เช่น อำเภอฝาง อำเภอแม่แจ่ม เป็นต้น

2) ความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

เจ้าหน้าที่กองช่างที่ให้บริการชุดลอกลำน้ำมีความรู้/ความสามารถ เรื่องงานชุดลอกลำน้ำและการควบคุมเครื่องจักรกลให้ทำงานได้บรรลุเป้าหมายที่ชุมชนต้องการ และสามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการทำงานด้านช่างต่อผู้ให้บริการได้เป็นอย่างดี

3) ความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

เจ้าหน้าที่กองช่างที่ออกปฏิบัติงานในพื้นที่ทำงานด้วยความโปร่งใส และเป็นธรรมตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับของทางราชการ

4) ความเสมอภาคในการบริการ

เจ้าหน้าที่กองช่างให้บริการด้วยความเสมอภาค มีการจัดเรียงลำดับก่อนหลังในการออกปฏิบัติงาน แต่มีข้อที่ต้องแก้ไขก็คือทุกโครงการที่ขอรับการสนับสนุนต้องใช้เวลาในการรอชุดเครื่องจักรกลที่จะเข้าปฏิบัติงานในพื้นที่ขุดลอกลำน้ำนานมาก บางครั้งหน่วยงานที่ขอใช้บริการก็จ้างผู้อื่นดำเนินการเอง

5) ความเป็นมิตรของเจ้าหน้าที่

เจ้าหน้าที่กองช่างทำงานร่วมกับประชาชนในพื้นที่ปฏิบัติงานอย่างเป็นกันเองเหมือนพี่น้อง และได้รับการบริการจากกองช่างในการขุดลอกลำน้ำเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ทุกคนเป็นมิตรต่อชุมชนไม่ก่อปัญหาความเดือดร้อนให้กับหมู่บ้านที่เข้าไปปฏิบัติงาน

6) การตอบสนองที่รวดเร็วในการปฏิบัติงาน

กองช่างสามารถให้บริการขุดลอกลำน้ำได้ตรงตามความต้องการต่อชุมชนที่มาขอใช้บริการ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในพื้นที่มีจำนวนเพียงพอต่องานที่ดำเนินการและทุกคนทำงานด้วยความรวดเร็วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด

7) ความปลอดภัยของประชาชนในระหว่างการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

เจ้าหน้าที่กองช่างได้จัดเก็บเครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องใช้ที่ใช้ในการขุดลอกลำน้ำไว้ในที่ปลอดภัยหลังจากเลิกปฏิบัติงาน แต่ระหว่างการปฏิบัติงานเครื่องจักรกลมีเสียงดัง และมีควันรบกวนต่อชุมชนในบริเวณใกล้เคียง

8) การติดต่อสื่อสารของเจ้าหน้าที่กับประชาชนที่ไปปฏิบัติงานในพื้นที่

เจ้าหน้าที่กองช่างได้ติดต่อประสานงานกับชุมชนและประชาชนผู้ขอใช้บริการในพื้นที่ก่อนเสมอ เพื่อประมาณการค่าใช้จ่ายในการดำเนินการขุดลอกลำน้ำและกำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติงานของเครื่องจักรกล

9) ความสำเร็จหลังจากให้บริการขุดลอกลำน้ำ ลำห้วย ลำเหมืองสาธารณะของกองช่าง

เป็นแหล่งกักเก็บน้ำไว้ในฤดูแล้ง และสามารถระบายน้ำได้ในเวลาน้ำหลาก ช่วยกำจัดวัชพืชที่เกิดขึ้นในลำน้ำ ช่วยเพิ่มพื้นที่รับน้ำได้มากขึ้น และสามารถใช้น้ำในการเกษตรกรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

10) เครื่องมืออุปกรณ์ เครื่องใช้

เครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องใช้ เครื่องจักรกลของกองช่างมีทันสมัยและเป็นของใหม่ สำหรับใช้ในงานขุดลอกลำน้ำสามารถให้บริการได้อย่างเพียงพอ แต่มีข้อที่ต้องแก้ไขก็คือเสียงและกลิ่นระหว่างปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

การขุดลอกลำน้ำของกองช่างควรมีการควบคุมการขนย้ายวัชพืช เศษหิน ทรายและดินโคลน ในพื้นที่ไม่ให้เกิดความกีดขวางการจราจรบนท้องถนนและตกหล่นตามเส้นทาง

4.1.2.4 งานดูแลสิ่งปลูกสร้าง

1) ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาในส่วนนี้เป็นการสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่สถานภาพด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายละเอียดแสดงในตารางที่ 30 - 33

ตาราง 30 จำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถามงานดูแลสิ่งปลูกสร้าง จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	19	61.30
หญิง	12	38.70
รวม	31	100

จากตาราง 30 ข้อมูลแบบสอบถามจำนวน 31 ชุด ของประชาชนผู้ให้บริการงานดูแลสิ่งปลูกสร้าง พบว่า เพศชาย มีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 61.30 และเพศหญิง มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 38.70

ตาราง 31 จำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถามงานดูแลสิ่งปลูกสร้าง จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
20 - 25 ปี	4	12.90
26 - 30 ปี	5	16.10
31 - 35 ปี	7	22.60

ตาราง 31 (ต่อ)

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
36 - 40 ปี	8	25.80
41 - 45 ปี	3	9.70
46 ปีขึ้นไป	4	12.90
รวม	31	100.00

จากตาราง 31 ข้อมูลแบบสอบถามจำนวน 31 ชุด ของประชาชนผู้ให้บริการงานดูแลสิ่งปฏิกูล พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีอายุในช่วง 36 - 40 ปี มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 25.80 รองลงมาคือ อายุ 31 - 35 ปี มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 22.60 อายุ 26 - 30 ปี มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 16.10 อายุ 20 - 25 ปี และ 46 ปีขึ้นไป มีจำนวนเท่ากัน คือ 4 คน คิดเป็นร้อยละ 12.90 และอายุ 41 - 45 ปี มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 9.70 ตามลำดับ

ตาราง 32 จำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถามงานดูแลสิ่งปฏิกูล จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	19	61.30
ปสว./อนุปริญญา	11	35.50
ปริญญาตรี	1	3.20
ปริญญาโท	0	0.00
อื่นๆ	0	0.00
รวม	33	100.00

จากตาราง 32 ข้อมูลแบบสอบถามจำนวน 31 ชุด ของประชาชนผู้ให้บริการงานดูแลสิ่งปฏิกูล พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 61.30 รองลงมาคือ ปสว./อนุปริญญา มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 35.50 ปริญญาตรี มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.20 ตามลำดับ

ตาราง 33 จำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถามงานดูแลสิ่งปลูกสร้าง จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	7	22.60
พนักงานบริษัทเอกชน	9	29.00
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	8	25.80
รับจ้างทั่วไป	5	16.10
เกษตรกร	2	6.50
อื่นๆ	0	0.00
รวม	31	100.00

จากตาราง 33 ข้อมูลแบบสอบถามจำนวน 31 ชุด ของประชาชนผู้ใช้บริการดูแลสิ่งปลูกสร้าง พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00 รองลงมาคือ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 25.80 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 22.60 รับจ้างทั่วไป มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 16.10 เกษตรกร มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 6.50 ตามลำดับ

2) การวิเคราะห์ข้อมูลระดับคุณภาพบริการ งานดูแลสิ่งปลูกสร้างของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่

ในส่วนนี้เป็นการวิเคราะห์ถึงระดับคุณภาพบริการ งานดูแลสิ่งปลูกสร้างของ กองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ใน 10 ด้าน ประกอบด้วย ความสะดวกสบายในการติดต่อ ความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ความเสมอภาคในการบริการ ความเป็นมิตรของเจ้าหน้าที่ การตอบสนองที่รวดเร็วในการปฏิบัติงาน ความปลอดภัยของประชาชนในระหว่างการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ การติดต่อสื่อสารของเจ้าหน้าที่กับประชาชนที่ไปปฏิบัติงานในพื้นที่ ความสำเร็จหลังจากให้บริการงานดูแลสิ่งปลูกสร้างของกองช่าง เครื่องมืออุปกรณ์เครื่องใช้ โดยนำเสนอผลการศึกษาด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน รายละเอียดในตาราง ดังนี้

ตาราง 34 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพบริการ งานดูแลสิ่งปฏิกูลของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่

คุณภาพบริการ	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	การแปลผลระดับความคิดเห็น
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	S.D.	
ความสะดวกสบายใน							
การติดต่อ							
1. สถานที่ตั้งของกองช่าง มีความสะดวกสบายในการเดินทางมาใช้บริการ	3 (9.70)	9 (29.0)	15 (48.4)	2 (6.5)	2 (6.5)	3.29 0.97	เห็นด้วยดีปานกลาง
2. กองช่างมีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างพอเพียง เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	4 (12.9)	12 (38.7)	12 (38.7)	1 (3.2)	2 (6.5)	3.48 0.99	เห็นด้วยดีมาก
3. สถานที่ของกองช่าง มีความสะดวกสบายต่อการให้บริการ	4 (12.9)	10 (32.3)	15 (48.4)	0 (0)	2 (6.5)	3.45 0.96	เห็นด้วยดีมาก
รวม	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)					3.41 0.70	เห็นด้วยดีมาก

ตาราง 34 (ต่อ)

คุณภาพบริการ	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	การแปล ผลระดับ ความ คิดเห็น
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปาน กลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	S.D.	
ความสามารถในการ ปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่							
4. เจ้าหน้าที่กองช่างมี ความรู้ ความสามารถใน การให้บริการที่ดี เช่น การตอบคำถาม ให้คำแนะนำ	7 (22.6)	8 (25.8)	11 (35.5)	2 (6.5)	3 (9.7)	3.45 1.21	เห็นด้วย ดีมาก
5. เจ้าหน้าที่กองช่าง สามารถแก้ไข ข้อขัดข้องของ เครื่องมือ เครื่องจักรกล ในขณะทำงานได้ดี	8 (25.8)	15 (48.4)	5 (16.1)	2 (6.5)	1 (3.2)	3.87 0.99	
6. เจ้าหน้าที่กองช่าง สามารถใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องจักรกลในการ ทำงานได้ด้วยความ ชำนาญ	14 (45.2)	9 (29.0)	5 (16.1)	2 (6.5)	1 (3.2)	4.06 1.09	เห็นด้วย ดีมาก
รวม	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)					3.79	
	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)					0.98	เห็นด้วย ดีมาก

ตาราง 34 (ต่อ)

คุณภาพบริการ	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	การแปล ผลระดับ ความ คิดเห็น
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปาน กลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	S.D.	
ความซื่อสัตย์ในการ ปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ 7. เจ้าหน้าที่กองช่าง ปฏิบัติงานด้วยความ ซื่อสัตย์ สุจริต เช่น ไม่หาผลประโยชน์	2 (6.5)	7 (22.6)	15 (48.4)	3 (9.7)	4 (12.9)	3.00	เห็นด้วย ดีปาน กลาง
						1.06	
8. เจ้าหน้าที่กองช่าง ปฏิบัติงานด้วย ความโปร่งใส และเป็นธรรม	6 (19.4)	10 (32.3)	13 (41.9)	1 (3.2)	1 (3.2)	3.60	เห็นด้วย ดีมาก
						0.95	
รวม						ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	เห็นด้วย ดีปาน กลาง
						3.30 0.80	
ความเสมอภาคในการ บริการ 9. เจ้าหน้าที่กองช่าง ให้บริการกับทุกคน เหมือนกัน ทุกรายโดยไม่เลือก ปฏิบัติ	8 (25.8)	13 (41.9)	8 (25.8)	0 (0)	2 (6.5)	3.81	เห็นด้วย ดีมาก
						1.04	

ตาราง 34 (ต่อ)

คุณภาพบริการ	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	การแปล ผลระดับ ความ คิดเห็น
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปาน กลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	S.D.	
10. เจ้าหน้าที่กองช่าง ปฏิบัติงานด้วย ความเป็นธรรม ของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อน- หลัง ด้วยความ เสมอภาคเท่ากัน)	4 (12.9)	18 (58.1)	6 (19.4)	2 (6.5)	1 (3.2)	3.71	เห็นด้วย ดีมาก
						0.90	
รวม						ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) 3.75 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) 0.86	เห็นด้วย ดีมาก
ความเป็นมิตรของ เจ้าหน้าที่							
11. เจ้าหน้าที่กองช่างมี ความยิ้มแย้ม เอาใจ ใส่ ในการให้บริการ	9 (29.0)	15 (48.4)	4 (12.9)	1 (3.2)	2 (6.5)	3.90	เห็นด้วย ดีมาก
						1.07	
12. เจ้าหน้าที่กองช่าง แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	9 (29.0)	14 (45.2)	5 (16.1)	2 (6.5)	1 (3.2)	3.90	เห็นด้วย ดีมาก
						1.01	
13. เจ้าหน้าที่กองช่างมี มนุษยสัมพันธ์ที่ดี ต่อผู้ใช้บริการ	8 (25.8)	16 (51.6)	3 (9.7)	1 (3.2)	3 (9.7)	3.81	เห็นด้วย ดีมาก
						1.17	
รวม						ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) 3.87 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) 1.00	เห็นด้วย ดีมาก

ตาราง 34 (ต่อ)

คุณภาพบริการ	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	การแปล ผลระดับ ความ คิดเห็น	
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปาน กลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อย ที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	S.D.		
ตอบสนองที่รวดเร็ว ในการปฏิบัติงาน								
14. กองช่างให้บริการ ด้วยความสะดวก รวดเร็ว	11 (35.5)	12 (38.7)	6 (19.4)	2 (6.๓)	0 (3.3)	4.03 0.91	เห็นด้วย ดีมาก	
15. เจ้าหน้าที่กองช่าง ให้บริการอย่าง เพียงพอ	7 (22.6)	14 (45.2)	8 (25.8)	1 (3.2)	1 (3.2)	3.81 0.95	เห็นด้วย ดีมาก	
16. กองช่างให้บริการ ที่ตรงความ ต้องการ และถูกต้อง	5 (16.1)	8 (25.8)	12 (38.7)	4 (12.9)	2 (6.5)	3.32 1.11	เห็นด้วย ดีปาน กลาง	
รวม						ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	3.72 0.73	เห็นด้วย ดีมาก
ความปลอดภัยของ ประชาชนในระหว่าง การปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่								
17. เจ้าหน้าที่กองช่าง ได้มีการจัดเก็บ เครื่องมือ อุปกรณ์ ไว้ในที่ปลอดภัย หลังจากเลิกทำงาน	4 (12.9)	20 (64.5)	6 (19.4)	0 (0)	1 (3.2)	3.84 0.78	เห็นด้วย ดีมาก	

ตาราง 34 (ต่อ)

คุณภาพบริการ	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	การแปล ผลระดับ ความ คิดเห็น
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปาน กลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	S.D.	
18. เจ้าหน้าที่กองช่าง ได้จัดเตรียมป้าย แสดงเตือนภัย อันตรายต่างๆ ใน ขณะเครื่องจักรกล ทำงานอย่างชัดเจน และเพียงพอ	2 (6.5)	10 (32.3)	17 (54.8)	2 (6.5)	0 (0)	3.39	เห็นด้วย ดีปาน กลาง
						0.71	
19. เจ้าหน้าที่กองช่าง มีการควบคุมดูแล การขนย้ายวัสดุ อุปกรณ์สำหรับใช้ ในการดูแลสิ่งปลูก สร้างด้วยความปลอดภัย	8 (25.8)	12 (38.7)	7 (22.6)	3 (9.7)	1 (3.2)	3.74	เห็นด้วย ดีมาก
						1.06	
รวม						ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	เห็นด้วย
						ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ดีมาก
การติดต่อสื่อสารของ เจ้าหน้าที่กับ ประชาชนที่ไป ปฏิบัติงานในพื้นที่ 20. กองช่างได้ส่ง เจ้าหน้าที่มาติดต่อ ประสานงานกับ ท่านก่อนเข้า ดำเนินการ	6 (19.4)	14 (45.2)	8 (25.8)	1 (3.2)	2 (6.5)	3.68	เห็นด้วย ดีมาก
						1.04	

สะดวกมากยิ่งขึ้น	(52.5)	(51.6)	(42.9)	(6)	(5.2)	0.87	เห็นด้วย
รวม	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)					4.00	เห็นด้วย
	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)					0.91	ดีมาก

คุณภาพบริการ	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	การแปลผลระดับความคิดเห็น
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	S.D.	
21. กองช่างได้ส่งเจ้าหน้าที่ออกสำรวจพื้นที่เพื่อประมาณการค่าใช้จ่าย	5 (16.1)	16 (51.6)	5 (16.1)	1 (3.2)	4 (12.9)	3.55	เห็นด้วยดีมาก
						1.21	
รวม						ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) 3.61 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) 1.07	เห็นด้วยดีมาก
<u>ความสำเร็จหลังจากให้บริการงานดูแลสิ่งปลูกสร้างของกองช่าง</u>							
22. มีปริมาณเศษวัสดุในรางระบายน้ำลดน้อยลง	9 (29.0)	14 (45.2)	6 (19.4)	0 (0)	2 (6.5)	3.90	เห็นด้วยดีมาก
						1.04	
23. มีการไหลของน้ำในรางระบายน้ำสะดวกมากยิ่งขึ้น	10 (32.3)	16 (51.6)	4 (12.9)	0 (0)	1 (3.2)	4.10	เห็นด้วยดีมาก
						0.87	
รวม						ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) 4.00 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) 0.91	เห็นด้วยดีมาก

เครื่องจักรกล เครื่องมือและ อุปกรณ์ต่างๆ ไม่ รบกวนต่อชุมชน เช่น เสียง กลิ่น	(23.3)	(11.5)	(13.1)	(3.2)	(6.5)	1.09	การก่
---	--------	--------	--------	-------	-------	------	-------

คุณภาพบริการ	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	การแปลผลระดับความคิดเห็น
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	S.D.	
เครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องใช้							
24. กองช่างมีเครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องใช้ อย่างพอเพียง เช่น เครื่องจักรกล รถยนต์ ฯลฯ	10 (32.3)	14 (45.2)	5 (16.1)	0 (0)	2 (6.5)	3.97 1.05	เห็นด้วย ดีมาก
25. กองช่างมี เครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องใช้ ที่มีคุณภาพและ ทันสมัย	9 (29.0)	12 (38.7)	7 (22.6)	2 (6.5)	1 (3.2)	3.84 1.04	เห็นด้วย ดีมาก
26. กองช่างมีการ ควบคุมดูแล เครื่องจักรกล เครื่องมือและ อุปกรณ์ต่างๆ ไม่ รบกวนต่อชุมชน เช่น เสียง กลิ่น	9 (29.0)	13 (41.9)	6 (19.4)	1 (3.2)	2 (6.5)	3.84 1.09	เห็นด้วย ดีมาก
รวม	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)					3.88	เห็นด้วย
	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)					0.97	ดีมาก

จากตารางที่ 34 พบว่า คุณภาพบริการ งานคู่สิ่งปฏิญ์ของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ มีดังนี้

1. ความสะดวกสบายในการติดต่อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 (S.D.=0.70) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็นสามารถเรียงลำดับได้ ดังนี้

ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก 2 ด้าน ได้แก่ กองช่างมีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างพอเพียง เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งรอคอยรับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 รองลงมาคือสถานที่ของกองช่างมีความสะดวกสบายต่อการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 ตามลำดับ

สำหรับสิ่งที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นด้านความสะดวกสบายในการติดต่อ อยู่ในระดับดีปานกลาง 1 ด้าน ได้แก่ สถานที่ตั้งของกองช่างมีความสะดวกสบายในการเดินทางมาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29

2. ความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 (S.D.=0.98) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็นสามารถเรียงลำดับได้ ดังนี้

ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก 3 ด้าน ได้แก่ เจ้าหน้าที่กองช่างสามารถใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องจักรกลในการทำงานได้ด้วยความชำนาญ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 รองลงมาคือเจ้าหน้าที่กองช่างสามารถแก้ไขข้อขัดข้องของเครื่องมือเครื่องจักรกลในขณะทำงานได้ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 และเจ้าหน้าที่กองช่างมีความรู้ความสามารถในการให้บริการที่ดี เช่น การตอบคำถามการให้คำแนะนำปรึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 ตามลำดับ

3. ความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับดีปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 (S.D.=0.80) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็นสามารถเรียงลำดับได้ ดังนี้

ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก 1 ด้าน ได้แก่ เจ้าหน้าที่กองช่างปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใสและเป็นธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60

สำหรับสิ่งที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นด้านความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับปานกลาง 1 ด้าน ได้แก่ เจ้าหน้าที่กองช่างปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต เช่น ไม่หาผลประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00 ตามลำดับ

4. ความเสมอภาคในการให้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 (S.D.=0.86) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็นสามารถเรียงลำดับได้ ดังนี้

ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก 2 ด้าน ได้แก่ เจ้าหน้าที่กองช่างให้บริการกับทุกคนเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 รองลงมาคือเจ้าหน้าที่กองช่างปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการ(เรียงลำดับก่อน-หลังด้วยความเสมอภาคเท่ากัน) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 ตามลำดับ

5. ความเป็นมิตรของเจ้าหน้าที่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 (S.D.=1.00) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็นสามารถเรียงลำดับได้ ดังนี้

ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก 3 ด้าน ได้แก่ เจ้าหน้าที่กองช่างมีความยิ้มแย้ม เอาใจใส่ในการให้บริการที่ดี และเจ้าหน้าที่กองช่างแต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 รองลงมาคือเจ้าหน้าที่กองช่างมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 ตามลำดับ

6. การตอบสนองที่รวดเร็วในการปฏิบัติงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 (S.D.=0.73) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็นสามารถเรียงลำดับได้ ดังนี้

ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก 2 ด้าน ได้แก่ กองช่างให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว เพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 รองลงมาคือเจ้าหน้าที่กองช่างให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 ตามลำดับ

สำหรับสิ่งที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นด้านการตอบสนองที่รวดเร็วในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีปานกลาง 1 ด้าน ได้แก่ กองช่างให้บริการตรงความต้องการและถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32

7. ความปลอดภัยของประชาชนในระหว่างการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 (S.D.=0.68) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็นสามารถเรียงลำดับได้ ดังนี้

ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก 2 ด้าน ได้แก่ เจ้าหน้าที่กองช่างได้มีการจัดเก็บเครื่องมือ อุปกรณ์ไว้ในที่ปลอดภัยหลังจากเลิกการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 และเจ้าหน้าที่กองช่างมีการควบคุมดูแลการขนย้ายวัสดุ อุปกรณ์สำหรับการก่อสร้างด้วยความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 ตามลำดับ

สำหรับสิ่งที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นด้านความปลอดภัยของประชาชนในระหว่างการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับดีปานกลาง 1 ด้าน ได้แก่ เจ้าหน้าที่กองช่างได้จัดเตรียมป้ายเตือนภัยอันตรายต่างๆ ในขณะที่เครื่องจักรกลทำงานอย่างชัดเจนและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39

8. การติดต่อสื่อสารของเจ้าหน้าที่กับประชาชนที่ไปปฏิบัติงานในพื้นที่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 (S.D.=1.07) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็นสามารถเรียงลำดับได้ ดังนี้

ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก 2 ด้าน ได้แก่ กองช่างได้ส่งเจ้าหน้าที่มาติดต่อประสานงานกับชุมชนก่อนเข้าดำเนินการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 รองลงมาคือกองช่างได้ส่งเจ้าหน้าที่ออกสำรวจพื้นที่เพื่อประมาณการค่าใช้จ่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 ตามลำดับ

9. ความสำเร็จหลังจากการให้บริการดูแลสิ่งปฏิกูล พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 (S.D.=0.91) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็นสามารถเรียงลำดับได้ ดังนี้

ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก 2 ด้าน ได้แก่ มีการไหลของน้ำในรางระบายน้ำมีความสะดวกยิ่งขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 รองลงมาคือมีปริมาณเศษวัสดุในรางระบายน้ำลดน้อยลง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 ตามลำดับ

10. เครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องใช้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 (S.D.=0.97) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็นสามารถเรียงลำดับได้ ดังนี้

ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก 3 ด้าน ได้แก่ กองช่างมีเครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องใช้อย่างเพียงพอ เช่น เครื่องจักรกล รถยนต์ ฯลฯ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 รองลงมาคือกองช่างมีการควบคุมดูแลเครื่องจักรกล เครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ ไม่รบกวนต่อชุมชน เช่น เสียง กลิ่น ฝุ่นละออง และกองช่างมีเครื่อง อุปกรณ์ เครื่องใช้ที่มีคุณภาพและทันสมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 3.84 ตามลำดับ

ตาราง 35 สรุป ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพบริการ งานดูแลสิ่งปฏิกูลของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ในการศึกษาทั้ง 10 ด้าน

คุณภาพบริการ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ คิดเห็น เกี่ยวกับ คุณภาพ บริการ
1. ความสำเร็จหลังจากให้บริการดูแลสิ่งปฏิกูลของ กองช่าง	4.00	0.91	ดีมาก

ตาราง 35 (ต่อ)

คุณภาพบริการ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ คิดเห็น เกี่ยวกับ คุณภาพ บริการ
2. ความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	3.79	0.98	มีศักยภาพดี มาก
3. เครื่องมืออุปกรณ์ เครื่องใช้	3.88	0.97	ดีมาก
4. ความเป็นมิตรของเจ้าหน้าที่	3.87	1.00	ดีมาก
5. ความเสมอภาคในการบริการ	3.75	0.86	ดีมาก
6. การตอบสนองที่รวดเร็วในการปฏิบัติงาน	3.72	0.73	ดีมาก
7. ความปลอดภัยของประชาชนในระหว่าง การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	3.66	0.68	มีความ ปลอดภัยดี มาก
8. การติดต่อสื่อสารของเจ้าหน้าที่กับประชาชนที่ ไปปฏิบัติงานในพื้นที่	3.61	1.07	ดีมาก
9. ความสะดวกสบายในการติดต่อ	3.41	0.70	ดีมาก
10. ความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	3.30	0.80	ดีมาก
รวมทุกด้าน	3.70	0.70	ดีมาก

จากตาราง 35 เป็นผลการสรุปเกี่ยวกับคุณภาพบริการ งานชุดสิ่งปฏิญ์ของกองช่าง
ทั้ง 10 ด้าน โดยรวมพบว่า มีระดับความความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการ อยู่ในระดับดีมาก ซึ่งมี
ค่าเฉลี่ย 3.70 (S.D.=0.70)

3) ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางการปรับปรุงแก้ไขปัญหา การให้บริการดูแลสิ่งปลูกสร้างของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่

ในส่วนนี้ ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อเสนอแนะ และแนวทางการปรับปรุงแก้ไขปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นจากแบบสอบถามที่เป็นคำถามปลายเปิด โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 10 ด้าน คือ ความสะดวกสบายในการติดต่อ ความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ความเสมอภาคในการบริการ ความเป็นมิตรของเจ้าหน้าที่ การตอบสนองที่รวดเร็วในการปฏิบัติงาน ความปลอดภัยของประชาชนในระหว่างการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ การติดต่อสื่อสารของเจ้าหน้าที่กับประชาชนที่ไปปฏิบัติงานในพื้นที่ ความสำเร็จหลังจากให้บริการงานดูแลสิ่งปลูกสร้างของกองช่าง เครื่องมืออุปกรณ์เครื่องใช้ ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

1) ความสะดวกสบายในการติดต่อ

สถานที่ตั้งของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ สามารถเดินทางมาติดต่อขอใช้บริการได้อย่างสะดวก มีสถานที่จอดรถกว้างขวางเพียงพอต่อการให้บริการ แต่อาคารกองช่างมีความคับแคบ ห้องน้ำสำหรับให้บริการมีน้อยและแคบ

2) ความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

เจ้าหน้าที่ที่ออกปฏิบัติงานในพื้นที่ที่มีความสามารถในการปฏิบัติงานด้านดูแลสิ่งปลูกสร้างได้ด้วยความชำนาญ และสามารถแก้ไขข้อขัดข้องของเครื่องจักรกลที่เกิดการชำรุดเสียหายในขณะทำงานได้เป็นอย่างดี

3) ความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

เจ้าหน้าที่กองช่างที่ออกปฏิบัติงานในพื้นที่ทำงานด้วยความโปร่งใส และเป็นธรรมตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับของทางราชการ

4) ความเสมอภาคในการบริการ

เจ้าหน้าที่กองช่างให้บริการด้วยความเป็นธรรม มีการจัดเรียงลำดับก่อนหลังในการออกปฏิบัติงาน แต่มีข้อที่ต้องแก้ไขก็คือทุกโครงการที่ขอรับการสนับสนุนต้องใช้เวลาในการรอ

ชุดเครื่องจักรกลที่จะเข้าปฏิบัติงานในโครงการนานเกินไป เนื่องจากมีจำนวนชุดเครื่องจักรกลใน
คลังสิ่งปลูกสร้างน้อย

5) ความเป็นมิตรของเจ้าหน้าที่

เจ้าหน้าที่กองช่างแต่งกายสุภาพ มีธำมรงค์ที่ดี มีความเป็นกันเอง แต่มีข้อที่ต้องแก้ไขก็
คือ การทำงานร่วมกับชุมชนยังไม่ได้ได้รับความร่วมมือเท่าที่ควร ควรปรับปรุงแก้ไขวิธีการ
ประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานให้มากขึ้น

6) การตอบสนองที่รวดเร็วในการปฏิบัติงาน

กองช่างสามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการของชุมชนที่ให้บริการงานติดตั้ง
ปลูกโดยเครื่องจักรกลของ อบจ. และมีจำนวนเจ้าหน้าที่อย่างเพียงพอในการให้บริการด้วยความ
รวดเร็วเสร็จตามเวลา

7) ความปลอดภัยของประชาชนในระหว่างการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กองช่างมีการจัดเก็บเครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องใช้ไว้ในที่
ปลอดภัยหลังจากเลิกปฏิบัติงานประจำวันเสมอ แต่ระหว่างการปฏิบัติงานไม่มีป้ายเตือนภัยต่างๆ
หรือมีก็ส่วนน้อย เพื่อแสดงว่ามีเครื่องจักรกลกำลังทำงานให้เห็นชัดเจน

8) การติดต่อสื่อสารของเจ้าหน้าที่กับประชาชนที่ไปปฏิบัติงานในพื้นที่

ทุกครั้งก่อนออกปฏิบัติงานในการให้บริการจะมีเจ้าหน้าที่ของกองช่างออกสำรวจ
พื้นที่เพื่อประมาณการค่าใช้จ่าย และมีการประสานงานกับหน่วยงานหรือประชาชนในพื้นที่ก่อน
เสมอ

9) ความสำเร็จหลังจากให้บริการติดตั้งปลูกของกองช่าง

วางระบายน้ำสะอาดปราศจากเศษวัสดุ และลดกลิ่นเหม็นจากน้ำเน่าเสียทำให้น้ำเสีย
ไหลได้สะดวก ไม่ทำให้งานระบายน้ำเกิดการอุดตันในเวลาฝนตกหนัก ซึ่งเป็นเหตุให้เกิดน้ำท่วมขัง
ในเขตพื้นที่เมือง

10) เครื่องมืออุปกรณ์ เครื่องใช้

เครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องใช้ เครื่องจักรกลในการดูแลสิ่งปลูกสร้างของกองช่างมีทันสมัยและเป็นของใหม่ และยังมีน้อยไม่พอต่อการให้บริการ แต่มีข้อที่ต้องแก้ไขก็คือเสียงและกลิ่นระหว่างปฏิบัติงานยังมีอยู่เป็นจำนวนมาก

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

กองช่างควรมีการจัดเตรียมการให้ประชาสัมพันธ์หน่วยงานให้มากกว่านี้และทำงานที่เข้าถึงประชาชนเนื่องจากประชาชนยังไม่รู้จัก อบจ. ส่วนใหญ่จะรู้จัก เทศบาลและอบต. เท่านั้น

4.1.2.5 งานบริการเครื่องสูบน้ำ

1) ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาในส่วนนี้เป็นการสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่สถานภาพด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายละเอียดแสดงในตารางที่ 36 - 39

ตาราง 36 จำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถามงานเครื่องสูบน้ำ จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	20	74.10
หญิง	7	25.90
รวม	27	100

จากตาราง 36 ข้อมูลแบบสอบถามจำนวน 27 ชุด ของประชาชนผู้ให้บริการงานเครื่องสูบน้ำพบว่า เพศชาย มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 74.10 และเพศหญิง มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 25.90

ตาราง 37 จำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถามงานเครื่องสูบน้ำ จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
20 - 25 ปี	1	3.70

ตาราง 37 (ต่อ)

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
20 - 25 ปี	1	3.70
26 - 30 ปี	5	18.50
31 - 35 ปี	4	14.80
36 - 40 ปี	5	18.50
41 - 45 ปี	6	22.20
46 ปีขึ้นไป	6	22.20
รวม	27	100.00

จากตาราง 37 ข้อมูลแบบสอบถามจำนวน 27 ชุด ของประชาชนผู้ให้บริการงานเครื่องสูบน้ำ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีอายุในช่วง 41 - 45 ปี และ 46 ปีขึ้นไป มีจำนวนเท่ากัน คือ 6 คน คิดเป็น ร้อยละ 22.20 รองลงมาคือ อายุ 26 - 30 ปี และอายุ 36 - 40 ปี มีจำนวนเท่ากัน คือ 5 คน คิดเป็น ร้อยละ 18.50 อายุ 31 - 35 ปี มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 14.80 และอายุ 20 - 25 ปี มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.70 ตามลำดับ

ตาราง 38 จำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถามงานเครื่องสูบน้ำ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	17	63.00
ปสว./อนุปริญญา	6	22.20
ปริญญาตรี	1	3.70
ปริญญาโท	0	0.00
อื่นๆ	3	11.10
รวม	27	100.00

จากตาราง 38 ข้อมูลแบบสอบถามจำนวน 27 ชุด ของประชาชนผู้ให้บริการงานเครื่องสูบน้ำ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 17 คน คิดเป็น ร้อยละ 63.00 รองลงมาคือ ปสว./อนุปริญญา มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 22.20 อื่นๆ มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 11.10 และปริญญาตรี มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.70 ตามลำดับ

ตาราง 39 จำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถามงานเครื่องสูบน้ำ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3	11.10
พนักงานบริษัทเอกชน	2	7.40
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	7	25.90
รับจ้างทั่วไป	1	3.70
เกษตรกร	14	51.90
อื่นๆ	0	0.00
รวม	27	100.00

จากตาราง 39 ข้อมูลแบบสอบถามจำนวน 27 ชุด ของประชาชนผู้ให้บริการเครื่องสูบน้ำ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 51.90 รองลงมาคือ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 25.90 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 11.10 พนักงานบริษัทเอกชน มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 7.40 และรับจ้างทั่วไป มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.70 ตามลำดับ

2) การวิเคราะห์ข้อมูลระดับคุณภาพบริการ งานเครื่องสูบน้ำของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่

ในส่วนนี้เป็นการวิเคราะห์ถึงระดับคุณภาพบริการ งานเครื่องสูบน้ำของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ใน 10 ด้าน ประกอบด้วย ความสะดวกสบายในการติดต่อความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ความเสมอภาคในการบริการ ความเป็นมิตรของเจ้าหน้าที่ การตอบสนองที่รวดเร็วในการปฏิบัติงาน ความปลอดภัยของประชาชนในระหว่างการใช้งานของเจ้าหน้าที่ การติดต่อสื่อสารของเจ้าหน้าที่กับประชาชนที่ไปปฏิบัติงานในพื้นที่ ความสำเร็จหลังจากให้บริการงานเครื่องสูบน้ำของกองช่าง เครื่องมืออุปกรณ์เครื่องใช้ โดยนำเสนอผลการศึกษาด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน รายละเอียดในตาราง ดังนี้

ตาราง 40 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพบริการ งานเครื่องสูบน้ำของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่

คุณภาพบริการ	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	การแปลผลระดับความคิดเห็น
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	S.D.	
ความสะดวกสบายใน							
การติดต่อ							
1. สถานที่ตั้งของกองช่าง มีความสะดวกสบายในการเดินทางมาใช้บริการ	0 (0)	4 (14.8)	14 (51.9)	6 (22.2)	3 (11.1)	2.70 0.87	เห็นด้วย ดีปาน กลาง
2. กองช่างมีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างพอเพียง เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	0 (0)	5 (18.5)	14 (51.9)	7 (25.9)	1 (3.7)	2.85 0.77	เห็นด้วย ดีปาน กลาง
3. สถานที่ของกองช่าง มีความสะดวกสบายต่อการให้บริการ	0 (0)	4 (14.8)	14 (51.9)	8 (29.6)	1 (3.7)	2.78 0.75	เห็นด้วย ดีปาน กลาง
รวม						ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) 2.78 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) 0.73	เห็นด้วย ดีปาน กลาง

ตาราง 40 (ต่อ)

คุณภาพบริการ	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	การแปล ผลระดับ ความ คิดเห็น	
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปาน กลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อย ที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	S.D.		
ความซื่อสัตย์ในการ ปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่								
7. เจ้าหน้าที่กองช่าง ปฏิบัติงานด้วยความ ซื่อสัตย์ สุจริต เช่น ไม่หาผลประโยชน์	1 (3.7)	16 (59.3)	5 (18.5)	3 (11.1)	2 (7.4)	3.41 1.01	เห็นด้วย ดีมาก	
8. เจ้าหน้าที่กองช่าง ปฏิบัติงานด้วย ความโปร่งใส และเป็นธรรม	0 (0)	11 (40.7)	10 (37.0)	4 (14.8)	2 (7.4)	3.11 0.93		
รวม						ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	3.26 0.94	เห็นด้วย ดีปาน กลาง
ความเสมอภาคในการ บริการ								
9. เจ้าหน้าที่กองช่าง ให้บริการกับทุกคน เหมือนกัน ทุกรายโดยไม่เลือก ปฏิบัติ	3 (11.1)	10 (37.0)	12 (44.4)	0 (0)	2 (7.4)	3.44 0.97	เห็นด้วย ดีมาก	

ตาราง 40 (ต่อ)

คุณภาพบริการ	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	การแปล ผลระดับ ความ คิดเห็น
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปาน กลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	S.D.	
10. เจ้าหน้าที่กองช่าง ปฏิบัติงานด้วย ความเป็นธรรม ของขั้นตอนวิธี การให้บริการ (เรียงลำดับก่อน- หลัง ด้วยความ เสมอภาคเท่ากัน)	2 (7.4)	15 (55.6)	5 (18.5)	3 (11.1)	2 (7.4)	3.44	เห็นด้วย ดีมาก
						1.05	
รวม						ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) 3.44	เห็นด้วย ดีมาก
ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)						0.97	
ความเป็นมิตรของ เจ้าหน้าที่							
11. เจ้าหน้าที่กองช่างมี ความยิ้มแย้ม เอา ใจใส่ ในการให้ บริการ	20 (74.1)	6 (22.2)	1 (3.7)	0 (0)	0 (0)	4.70	เห็นด้วย ดีมาก ที่สุด
						0.54	
12. เจ้าหน้าที่กองช่าง แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	15 (55.6)	11 (40.7)	1 (3.7)	0 (0)	0 (0)	4.52	เห็นด้วย ดีมาก ที่สุด
						0.58	

ตาราง 40 (ต่อ)

คุณภาพบริการ	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	การแปล ผลระดับ ความ คิดเห็น	
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปาน กลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อย ที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	S.D.		
13. เจ้าหน้าที่กองช่างมี มนุษยสัมพันธ์ที่ดี ต่อผู้ใช้บริการ	15 (55.6)	6 (22.2)	6 (22.2)	0 (0)	0 (0)	4.33	เห็นด้วย ดีมาก ที่สุด	
						0.83		
รวม						ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	4.52 0.61	เห็นด้วย ดีมาก ที่สุด
<u>ตอบสนองที่รวดเร็ว</u> <u>ในการปฏิบัติงาน</u>								
14. กองช่างให้บริการ ด้วยความสะดวก รวดเร็ว	9 (33.3)	10 (37.0)	8 (29.6)	0 (0)	0 (0)	4.04	เห็นด้วย ดีมาก	
						0.81		
15. เจ้าหน้าที่กองช่าง ให้บริการอย่าง เพียงพอ	6 (22.2)	14 (51.9)	6 (22.2)	1 (3.7)	0 (0)	3.93	เห็นด้วย ดีมาก	
						0.78		
16. กองช่างให้บริการ ที่ตรงความ ต้องการและ ถูกต้อง	17 (63.0)	2 (7.4)	7 (25.9)	1 (3.7)	0 (6.5)	4.30	เห็นด้วย ดีมาก ที่สุด	
						0.99		
รวม						ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	4.09 0.81	เห็นด้วย ดีมาก

ตาราง 40 (ต่อ)

คุณภาพบริการ	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	การแปล ผลระดับ ความ คิดเห็น
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปาน กลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	S.D.	
ความปลอดภัยของ ประชาชนในระหว่าง การปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่							
17. เจ้าหน้าที่กองช่าง ได้มีการจัดเก็บ เครื่องมืออุปกรณ์ ไว้ในที่ปลอดภัย หลังจากเลิก ทำงาน	5 (18.5)	22 (81.5)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	4.19 0.39	เห็นด้วย ดีมาก
18. เจ้าหน้าที่กองช่าง ได้จัดเตรียมป้าย แสดงเตือนภัย อันตรายต่างๆ ในขณะเครื่องสูบ น้ำทำงานอย่าง ชัดเจนและ เพียงพอ	3 (11.1)	7 (25.9)	17 (63.0)	0 (0)	0 (0)	3.48 0.70	เห็นด้วย ดีมาก

ตาราง 40 (ต่อ)

คุณภาพบริการ	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	การแปล ผลระดับ ความ คิดเห็น	
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปาน กลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อย ที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	S.D.		
19. เจ้าหน้าที่กองช่าง มีการควบคุมดูแล การขนย้ายวัสดุ อุปกรณ์สำหรับใช้ ในการติดตั้ง เครื่องสูบน้ำด้วย ความปลอดภัย	19 (70.4)	6 (22.2)	2 (7.4)	0 (0)	0 (0)	4.63	เห็นด้วย ดีมาก ที่สุด	
						0.63		
รวม						ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	4.10	เห็นด้วย ดีมาก
						ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	0.47	
<u>การติดต่อสื่อสารของ</u> <u>เจ้าหน้าที่กับ</u> <u>ประชาชนที่ไป</u> <u>ปฏิบัติงานในพื้นที่</u>								
20. กองช่างได้ส่ง เจ้าหน้าที่มาติดต่อ ประสานงานกับ ท่านก่อนเข้า ดำเนินการติดตั้ง เครื่องสูบน้ำ	14 (51.9)	11 (40.7)	2 (7.4)	0 (0)	0 (0)	4.44	เห็นด้วย ดีมาก ที่สุด	
						0.64		
21. กองช่างได้ส่ง เจ้าหน้าที่ออก สำรวจพื้นที่เพื่อ ประมาณการ ค่าใช้จ่าย	1 (3.7)	23 (85.2)	3 (11.1)	0 (0)	0 (0)	3.93	เห็นด้วย ดีมาก	
						0.38		

ตาราง 40 (ต่อ)

คุณภาพบริการ	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	การแปล ผลระดับ ความ คิดเห็น
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปาน กลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	S.D.	
รวม	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)					4.18	เห็นด้วย ดีมาก
	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)					0.39	
<u>ความสำเร็จหลังจาก ให้บริการงานเครื่อง สูบน้ำของกองช่าง</u> 22. มีปริมาณน้ำใช้ในการ เกษตรอย่าง เพียงพอ	8 (29.6)	12 (44.4)	4 (14.8)	0 (0)	3 (11.1)	3.81	เห็นด้วย ดีมาก
						1.21	
23. ช่วยลดการสูญเสีย พืชผลการเกษตร เนื่องจากการขาด แคลนน้ำ	14 (51.9)	11 (40.7)	2 (7.4)	0 (0)	0 (0)	4.44	เห็นด้วย ดีมาก ที่สุด
						0.64	
รวม	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)					4.12	เห็นด้วย ดีมาก
	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)					0.88	
<u>เครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องใช้</u> 24. กองช่างมีเครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องใช้ อย่างพอเพียง เช่น เครื่องสูบน้ำ รถยนต์ ฯลฯ	2 (7.4)	22 (81.5)	3 (11.1)	0 (0)	0 (0)	3.96	เห็นด้วย ดีมาก
						0.44	

ตาราง 40 (ต่อ)

คุณภาพบริการ	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	การแปล ผลระดับ ความ คิดเห็น
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปาน กลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	S.D.	
25. กองช่างมี เครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องใช้ที่ มีคุณภาพและ ทันสมัย	15 (55.6)	6 (22.2)	6 (22.2)	0 (0)	0 (0)	4.33	เห็นด้วย ดีมาก ที่สุด
						0.83	
26. กองช่างมีการ ควบคุมดูแล เครื่องสูบน้ำ เครื่องมือและ อุปกรณ์ต่างๆ ไม่ รบกวนต่อชุมชน เช่น เสียง กลิ่น	3 (11.1)	6 (22.2)	18 (66.7)	0 (0)	0 (0)	3.44	เห็นด้วย ดีมาก
						0.67	
รวม					ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	3.91	เห็นด้วย ดีมาก
					ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	0.65	

จากตารางที่ 40 พบว่า คุณภาพบริการ งานบริการเครื่องสูบน้ำของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ มีดังนี้

1. ความสะดวกสบายในการติดต่อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.78 (S.D.=0.69) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็นสามารถเรียงลำดับได้ดังนี้

ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีปานกลาง 3 ด้าน ได้แก่ กองช่างมีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างพอเพียง เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งรอคอยรับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.85 รองลงมาคือสถานที่ของกองช่างมีความสะดวกสบายต่อการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.78 และสถานที่ตั้งของกองช่างมีความสะดวกสบายในการเดินทางมาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.70

2. ความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 (S.D.=0.78) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็นสามารถเรียงลำดับได้ ดังนี้

ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมากที่สุด 1 ด้าน ได้แก่ เจ้าหน้าที่กองช่างสามารถใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องจักรกลในการทำงานได้ด้วยความชำนาญ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33

สำหรับสิ่งที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นด้านความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับดีมาก 2 ด้าน ได้แก่ เจ้าหน้าที่กองช่างสามารถแก้ไขข้อขัดข้องของเครื่องมือ เครื่องจักรกลในขณะทำงานได้ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 รองลงมาคือเจ้าหน้าที่กองช่างมีความรู้/ความสามารถในการให้บริการที่ดี เช่น การตอบคำถามการให้คำแนะนำปรึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 ตามลำดับ

3. ความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับดีปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 (S.D.=0.97) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็นสามารถเรียงลำดับได้ ดังนี้

ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก 1 ด้าน ได้แก่ เจ้าหน้าที่กองช่างปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต เช่น ไม่หาผลประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41

สำหรับสิ่งที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นด้านความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับดีปานกลาง 1 ด้าน ได้แก่ เจ้าหน้าที่กองช่างปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใสและเป็นธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11

4. ความเสมอภาคในการให้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 (S.D.=1.01) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็นสามารถเรียงลำดับได้ ดังนี้

ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก 2 ด้าน ได้แก่ เจ้าหน้าที่กองช่างให้บริการกับทุกคนเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ และเจ้าหน้าที่กองช่างปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการ(เรียงลำดับก่อน-หลัง ด้วยความเสมอภาคเท่ากัน) มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 3.44

5. ความเป็นมิตรของเจ้าหน้าที่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับดีมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 (S.D.=0.65) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็นสามารถเรียงลำดับได้ ดังนี้

ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมากที่สุด 3 ด้าน ได้แก่ เจ้าหน้าที่กองช่างมีความยิ้มแย้ม เอาใจใส่ในการให้บริการที่ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 รองลงมาคือเจ้าหน้าที่กอง

ช่างแต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 และเจ้าหน้าที่กองช่างมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 ตามลำดับ

6. การตอบสนองที่รวดเร็วในการปฏิบัติงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 (S.D.=0.86) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็นสามารถเรียงลำดับได้ ดังนี้

ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมากที่สุด 1 ด้าน ได้แก่ กองช่างให้บริการตรงความต้องการและถูกต้อง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30

สำหรับสิ่งที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นด้านการตอบสนองที่รวดเร็วในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับดีมาก 2 ด้าน ได้แก่ กองช่างให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว เพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 รองลงมาคือเจ้าหน้าที่กองช่างให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ตามลำดับ

7. ความปลอดภัยของประชาชนในระหว่างการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 (S.D.=0.57) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็นสามารถเรียงลำดับได้ ดังนี้

ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมากที่สุด 1 ด้าน ได้แก่ เจ้าหน้าที่กองช่างมีการควบคุมดูแลการขึ้นย้ายวัสดุ อุปกรณ์สำหรับการก่อสร้างด้วยความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63

สำหรับสิ่งที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นด้านความปลอดภัยของประชาชนในระหว่างการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับดีมาก 2 ด้าน ได้แก่ เจ้าหน้าที่กองช่างได้มีการจัดเก็บเครื่องมืออุปกรณ์ไว้ในที่ปลอดภัยหลังจากเลิกการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 รองลงมาคือเจ้าหน้าที่กองช่างได้จัดเตรียมป้ายเตือนภัยอันตรายต่างๆ ในขณะเครื่องจักรกลทำงานอย่างชัดเจนและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 ตามลำดับ

8. การติดต่อสื่อสารของเจ้าหน้าที่กับประชาชนที่ไปปฏิบัติงานในพื้นที่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 (S.D.=0.51) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็นสามารถเรียงลำดับได้ ดังนี้

ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมากที่สุด 1 ด้าน ได้แก่ กองช่างได้ส่งเจ้าหน้าที่มาติดต่อประสานงานกับชุมชนก่อนเข้าดำเนินการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44

สำหรับสิ่งที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นด้านการติดต่อสื่อสารของเจ้าหน้าที่กับประชาชนที่ไปปฏิบัติงานในพื้นที่ อยู่ในระดับดีมาก 1 ด้าน ได้แก่ กองช่างได้ส่งเจ้าหน้าที่ออกสำรวจพื้นที่เพื่อประมาณการค่าใช้จ่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93

9. ความสำเร็จหลังจากการให้บริการเครื่องสูบน้ำ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 (S.D.=0.92) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็นสามารถเรียงลำดับได้ ดังนี้

ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมากที่สุด 1 ด้าน ได้แก่ ช่วยลดการสูญเสียพืชผลทางการเกษตรเนื่องจากการขาดแคลนน้ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44

สำหรับสิ่งที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นด้านความสำเร็จหลังจากการให้บริการเครื่องสูบน้ำอยู่ในระดับดีมาก 1 ด้าน ได้แก่ มีปริมาณน้ำใช้ในการเกษตรอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81

10. เครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องใช้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 (S.D.=0.65) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็นสามารถเรียงลำดับได้ ดังนี้

ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมากที่สุด 1 ด้าน ได้แก่ กองช่างมีเครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องใช้ที่มีคุณภาพและทันสมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33

สำหรับสิ่งที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องใช้ อยู่ในระดับดีมาก 2 ด้าน ได้แก่ กองช่างมีเครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องใช้เพียงพอ เช่น เครื่องจักรกล รถยนต์ ฯลฯ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 รองลงมาคือกองช่างมีการควบคุมดูแลเครื่องจักรกล เครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ ไม่รบกวนต่อชุมชน เช่น เสียง กลิ่น ฝุ่นละออง และ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 3.44 ตามลำดับ

ตาราง 41 สรุป ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพบริการ งานเครื่องสูบน้ำของ กองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ในการศึกษาทั้ง 10 ด้าน

คุณภาพบริการ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ คิดเห็น เกี่ยวกับ คุณภาพ บริการ
1. ความเป็นมิตรของเจ้าหน้าที่	4.52	0.61	ดีมากที่สุด
2. การติดต่อสื่อสารของเจ้าหน้าที่กับประชาชน ที่ไปปฏิบัติงานในพื้นที่	4.18	0.39	ดีมาก
3. ความสำเร็จหลังจากให้บริการเครื่องสูบน้ำของ กองช่าง	4.12	0.88	ดีมาก
4. ความปลอดภัยของประชาชนในระหว่างการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	4.10	0.47	ปลอดภัยดี มาก

ตาราง 41 (ต่อ)

คุณภาพบริการ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ คิดเห็น เกี่ยวกับ คุณภาพ บริการ
5. การตอบสนองที่รวดเร็วในการปฏิบัติงาน	4.09	0.81	ดีมาก
6. ความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	3.92	0.78	มีศักยภาพดี มาก
7. เครื่องมืออุปกรณ์ เครื่องใช้	3.91	0.48	ดีมาก
8. ความเสมอภาคในการบริการ	3.44	0.97	ดีมาก
9. ความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	3.26	0.94	ดีปานกลาง
10. ความสะดวกสบายในการติดต่อ	2.78	0.73	ดีปานกลาง
รวมทุกด้าน	3.83	0.69	ดีมาก

จากตาราง 41 เป็นผลการสรุปเกี่ยวกับคุณภาพบริการ งานเครื่องสูบน้ำของกองช่าง ทั้ง 10 ด้าน โดยรวมพบว่า มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการ อยู่ในระดับดีมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.83 (S.D.=0.69)

3) ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางการปรับปรุงแก้ไขปัญหาการให้บริการเครื่องสูบน้ำของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่

ในส่วนนี้ ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อเสนอแนะ และแนวทางการปรับปรุงแก้ไขปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นจากแบบสอบถามที่เป็นคำถามปลายเปิด โดยแบ่งเนื้อหา

ออกเป็น 10 ด้าน คือ ความสะดวกสบายในการติดต่อ ความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ความเสมอภาคในการบริการ ความเป็นมิตรของเจ้าหน้าที่ การตอบสนองที่รวดเร็วในการปฏิบัติงาน ความปลอดภัยของประชาชนในระหว่างการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ การติดต่อสื่อสารของเจ้าหน้าที่กับประชาชนที่ไปปฏิบัติงานในพื้นที่ ความสำเร็จหลังจากให้บริการงานเครื่องสูบน้ำของกองช่าง เครื่องมืออุปกรณ์เครื่องใช้ ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

1) ความสะดวกสบายในการติดต่อ

สถานที่ตั้งขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่อยู่ห่างไกลจากพื้นที่ที่มาขอใช้บริการ แต่ก็สามารถเดินทางมาติดต่อได้สะดวกสบายเนื่องจากใกล้ศูนย์ราชการจังหวัดเชียงใหม่ ดังนั้นผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จะขอโครงการต่างๆ ผ่านทางองค์การบริหารส่วนตำบล หรือสมาชิกองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ หรือผ่านกลุ่มเกษตรกรในพื้นที่

2) ความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

เจ้าหน้าที่กองช่างมีความรู้/ความสามารถในการประกอบและติดตั้งเครื่องสูบน้ำ สามารถแก้ไขปัญหาและแนะนำวิธีใช้เครื่องสูบน้ำ หลักการทำงานต่างๆ ได้เป็นอย่างดี

3) ความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

เจ้าหน้าที่กองช่างที่ออกปฏิบัติงานในพื้นที่ทำงานด้วยความโปร่งใส และเป็นธรรม ตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับของทางราชการในการควบคุมเครื่องสูบน้ำ แต่ด้านอื่นไม่สามารถมองเห็นได้เนื่องจากไม่ได้ทำงานร่วมกันตลอดเวลา

4) ความเสมอภาคในการบริการ

การให้บริการเครื่องสูบน้ำมีความเสมอภาค ทำตามลำดับขั้นตอนก่อน – หลัง ใครขอใช้บริการก่อนก็จะได้รับก่อน แต่มีการกำหนดวันสิ้นสุดการให้บริการซึ่งบางครั้งการใช้เครื่องสูบน้ำไม่มีความแน่นอนส่วนมากจะขึ้นอยู่กับดินฟ้าอากาศมากกว่า

5) ความเป็นมิตรของเจ้าหน้าที่

เจ้าหน้าที่กองช่างแต่งกายสุภาพ มีอัธยาศัยที่ดี มีความเป็นกันเอง แต่มีข้อที่ต้องแก้ไขก็คือ กองช่างควรจัดเจ้าหน้าที่มาควบคุมดูแลการทำงานของเครื่องสูบน้ำทุกวัน เพื่อจะได้ตรวจสอบดูแลอย่างใกล้ชิด ไม่ควรให้ผู้ขอใช้น้ำดูแลกันเองอาจเกิดผลเสียกับเครื่องสูบน้ำได้

6) การตอบสนองที่รวดเร็วในการปฏิบัติงาน

กองช่างสามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการต่อกลุ่มเกษตรกรที่ได้รับความเดือดร้อนจากภัยแล้ง สามารถช่วยพืชผลทางการเกษตร ได้อย่างรวดเร็วและทันกับเหตุการณ์

7) ความปลอดภัยของประชาชนในระหว่างการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

เจ้าหน้าที่กองช่างมีการจัดเก็บและขนย้ายเครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องใช้ไว้ในที่ปลอดภัย หลังจากได้ติดตั้งเครื่องสูบน้ำเสร็จเรียบร้อย พร้อมติดตั้งท่อส่งน้ำไม่ให้กีดขวางการสัญจรของชุมชน

8) การติดต่อสื่อสารของเจ้าหน้าที่กับประชาชนที่ไปปฏิบัติงานในพื้นที่

ทุกครั้งก่อนออกปฏิบัติงานในการให้บริการจะมีเจ้าหน้าที่ของกองช่างออกสำรวจพื้นที่เพื่อเตรียมเครื่องมือ อุปกรณ์ในการติดตั้งเครื่องสูบน้ำ และมีการประสานงานกับหน่วยงานหรือประชาชนในพื้นที่ก่อนเสมอ

9) ความสำเร็จหลังจากให้บริการเครื่องสูบน้ำของกองช่าง

เกษตรกรมีน้ำสำหรับใช้ในการอุปโภค บริโภค และใช้ในการเกษตรอย่างเพียงพอในฤดูแล้ง และสามารถใช้งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในบริเวณที่มีน้ำท่วมขังได้

10) เครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องใช้

เครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องใช้ เครื่องสูบน้ำของกองช่างมีทันสมัยและเป็นของใหม่มีจำนวนเพียงพอต่อการปฏิบัติงานได้อย่างดี

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

กองช่างควรส่งเจ้าหน้าที่ออกประจำหน่วยเพื่อควบคุมเครื่องสูบน้ำในพื้นที่ที่ขอใช้บริการอย่างทั่วถึง สำหรับดูแลและบำรุงรักษาเครื่องสูบน้ำให้สามารถมีอายุใช้งานที่ยาวนานขึ้น

ตาราง 42 สรุป ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะของ กองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ใน 5 ด้าน ดังนี้

ภารกิจ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ คุณภาพการ ให้บริการ
1. งานขุดลอกลำน้ำ ลำห้วย ลำเหมืองสาธารณะ	3.92	0.54	ดีมาก
2. งานปรับเกรดถนน	3.82	0.79	ดีมาก
3. งานปรับปรุงซ่อมแซมผิวถนน	3.77	0.63	ดีมาก
4. งานคูคลองปฏิรูป	3.70	0.70	ดีมาก
5. งานบริการเครื่องสูบน้ำ	3.83	0.69	ดีมาก
รวมทุกด้าน	3.81	0.39	ดีมาก

จากตาราง 42 เป็นผลการสรุปเกี่ยวกับคุณภาพบริการของกองช่าง องค์การบริหารส่วน จังหวัดเชียงใหม่ ทั้ง 5 ด้าน โดยรวมพบว่า มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการ อยู่ในระดับ ดีมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.81 (S.D.=0.39)

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

4.2.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาข้อมูลเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และประชาชนทั่วไป จำนวน 8 ราย ข้อมูลทั่วไปทั้งหมด มีอายุระหว่าง 30 ปี ถึง 50 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 2 คน มัธยมศึกษา จำนวน 4 คน และประถมศึกษา จำนวน 2 คน และมีอาชีพรับราชการ จำนวน 3 คน อาชีพรับจ้าง จำนวน 2 คน อาชีพค้าขาย จำนวน 1 คน อาชีพเกษตรกร จำนวน 2 คน

4.2.2 การวิเคราะห์คุณภาพบริการ และข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางการปรับปรุงแก้ไข ปัญหาการให้บริการสาธารณะของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่

ในส่วนนี้ผู้วิจัยได้กำหนดหัวข้อและเนื้อหาที่สัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ทั้ง 10 ด้าน คือ ความสะดวกสบายในการติดต่อ ความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ความเสมอภาคในการบริการ ความเป็นมิตรของเจ้าหน้าที่ การตอบสนองที่รวดเร็วในการปฏิบัติงาน ความปลอดภัยของประชาชนในระหว่างการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ การติดต่อสื่อสารของเจ้าหน้าที่กับประชาชนที่ไปปฏิบัติงานในพื้นที่ ความสำเร็จหลังจากให้บริการสาธารณะของกองช่าง เครื่องมืออุปกรณ์เครื่องใช้ ซึ่งผลการศึกษามี ดังนี้

4.2.2.1 ความสะดวกสบายในการติดต่อ

ในการติดต่อประสานงานกับกองช่าง อบจ. เชียงใหม่ สามารถเดินทางมาติดต่อได้สะดวกสบาย มีช่องทางการขอใช้บริการได้หลายช่องทาง เช่น ติดต่อขอใช้บริการโดยการนำหนังสือมาติดต่อด้วยตนเอง หรือส่งผ่านสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ หรือผ่านองค์การบริหารส่วนตำบล เทศบาลเป็นผู้นำหนังสือมาขอใช้บริการแทน

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับความสะดวกสบายในการติดต่อผู้ให้สัมภาษณ์เสนอว่า

- 1) ควรเพิ่มช่องทางในการขอใช้บริการสาธารณะผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้เพื่อความสะดวกสบายแก่ประชาชนที่อยู่ห่างไกล
- 2) สถานที่กองช่างมีความคับแคบ และสถานที่จอดรถมีไม่เพียงพอต่อผู้มาขอใช้บริการที่เพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก

4.2.2.2 ความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

เจ้าหน้าที่กองช่างมีความรู้/ความสามารถ/ความชำนาญ ในการควบคุมเครื่องจักรกลได้ดีมาก และสามารถให้คำปรึกษา แนะนำเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติให้เข้าใจได้ง่าย เจ้าหน้าที่สามารถใช้ความรู้ในการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับข้อบกพร่องของเครื่องจักรกลได้อย่างรวดเร็วไม่เกิดการทำงานล่าช้าเนื่องจากเครื่องจักรกลเสีย

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้สัมภาษณ์เสนอว่า

1) ควรเพิ่มความรู้ด้านการประชาสัมพันธ์แก่เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ให้ได้รับรู้เกี่ยวกับงานที่ดำเนินการ เพื่อเป็นการโฆษณาการทำงานของกองช่างให้ประชาชนหรือชุมชนได้รับทราบว่าหน่วยงานที่มาทำงานให้ก็คือ กองช่าง อบจ.เชียงใหม่

2) ควรส่งเสริมการทำงานแบบมีส่วนร่วมให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่ เพื่อสร้างความตระหนักและความเป็นเจ้าของร่วมกัน ซึ่งจะทำให้เกิดการทำงานที่ดีต่อชุมชนที่ขอใช้บริการกองช่าง

4.2.2.3 ความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

เจ้าหน้าที่กองช่างที่มาปฏิบัติงานในพื้นที่ทุกท่านมีความซื่อสัตย์ ไม่มีการหาผลประโยชน์ ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส แต่ในด้านอื่นนอกเหนือการปฏิบัติงานไม่อาจจะทราบได้เนื่องจากเจ้าหน้าที่ทุกท่านต้องย้ายที่ทำงานตลอด

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้สัมภาษณ์เสนอว่า

1) เจ้าหน้าที่ที่ทำงานดี ทำงานด้วยความจริงใจและโปร่งใสไม่เห็นแก่ผลประโยชน์ส่วนตัว เห็นควรให้พิจารณาความดีความชอบในการปรับขึ้นเงินเดือนที่มากกว่าคนอื่น ๆ

2) การทำงานในพื้นที่ควรรับฟังคำคิดเห็นต่อประชาชนในพื้นที่ที่ปฏิบัติงานด้วยเพื่อความโปร่งใสและเป็นธรรมต่อทุกคน

4.2.2.4 ความเสมอภาคในการให้บริการ

เจ้าหน้าที่กองช่างให้บริการด้วยความเสมอภาคกับทุกคนที่มาขอใช้บริการและมีขั้นตอนการขอใช้บริการ มีการเรียงลำดับก่อน-หลัง ผู้ใดขอความอนุเคราะห์เรื่องจักรกลมาก่อนก็จะได้รับก่อน และการขอใช้บริการก็ทำได้ง่ายโดยผ่านทางสมาชิกองค์การบริหารส่วนจังหวัด หรือทางองค์การบริหารส่วนตำบลหรือเทศบาลก็ได้

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับความเสมอภาคในการให้บริการ ผู้ให้สัมภาษณ์เสนอว่า

กองช่างควรจัดทำบัตรคิวในการให้บริการและมีการตอบรับหนังสือที่ขอใช้บริการด้านงานสาธารณะ ให้ผู้ขอใช้บริการทราบว่า จะเข้าดำเนินการในช่วงเวลาใด เพื่อทางชุมชนจะได้เตรียมตัวในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบ เช่น การซ่อมแซมปรับปรุงถนน หรือคูฝุ่น คูคลองปฏิภูม ประชาชนจะได้หลีกเลี่ยงการใช้เส้นทางจราจรสัญจร

4.2.2.5 ความเป็นมิตรของเจ้าหน้าที่

เจ้าหน้าที่กองช่างให้บริการเป็นกันเองเข้ากับประชาชนได้ดี มีความยิ้มแย้ม เอาใจใส่ในการทำงานที่ดี แต่งกายสุภาพ

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับความเป็นมิตรของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้สัมภาษณ์เสนอว่า

- 1) เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ควรมีการทำกิจกรรมร่วมกับชุมชนหลังจากดำเนินการโครงการสิ้นสุดลง เพื่อเพิ่มความสัมพันธ์อันดีแก่ชุมชนและประชาชนผู้ใช้บริการ
- 2) ควรมีการแก้ไขขั้นตอนการรับบริการที่สำนักงานกองช่างเกี่ยวกับสถานที่รับบริการของเจ้าหน้าที่ควรเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการมากกว่านี้

4.2.2.6 การตอบสนองที่รวดเร็วในการปฏิบัติงาน

เจ้าหน้าที่กองช่างให้บริการไม่รวดเร็วเท่าที่ควร ต้องให้ผู้รับบริการรอนาน เนื่องจากเจ้าหน้าที่รับผิดชอบไม่อยู่ไม่สามารถทำงานทดแทนกันได้

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการตอบสนองที่รวดเร็วในการปฏิบัติงาน ผู้ให้สัมภาษณ์เสนอว่า

- 1) เห็นควรวางแผนการบำรุงรักษาเครื่องจักรกลให้ดี เนื่องจากเครื่องจักรกลเป็นของเก่าเมื่อออกปฏิบัติงานในพื้นที่แล้วจะเสียบ่อยมากและต้องใช้เวลาในการซ่อมแซมนานจึงทำให้งานที่ดำเนินการเสร็จการล่าช้าไปด้วย
- 2) เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการประชาชนที่สำนักงานกองช่างควรทำงานทดแทนกันได้ เมื่อผู้ขอใช้บริการมาติดต่อ

4.2.2.7 ความปลอดภัยของประชาชนในระหว่างการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยของประชาชนในระหว่างการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้สัมภาษณ์เสนอว่า

- 1) ควรที่ป้ายเตือนภัยหรือสัญญาณเตือนภัยขณะเครื่องจักรปฏิบัติงานให้ครบถ้วน และมีเจ้าหน้าที่คอยให้สัญญาณเวลารถวิ่งสวนทางกันในสถานที่ทำงาน
- 2) ควรมีสถานที่สำหรับจัดเก็บวัสดุก่อสร้าง เช่น ลูกกรง หิน ขางมะตอย ไว้ในที่ปลอดภัย

4.2.2.8 การติดต่อสื่อสารของเจ้าหน้าที่กับประชาชนที่ไปปฏิบัติงานในพื้นที่

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยของประชาชนในระหว่างการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้สัมภาษณ์เสนอว่า

- 1) ควรมีแผนโครงการที่จะดำเนินการให้ชุมชนได้รับทราบด้วยก่อนนำเครื่องจักรกลออกปฏิบัติงานในพื้นที่
- 2) ควรประสานงานกับประชาชนที่เกี่ยวข้องก่อนเข้าดำเนินการ เช่น การกวาดคูฝู้น การดูแลสิ่งปลูกสร้าง การซ่อมแซมถนน ประชาชนจะได้เตรียมหลีกเลี่ยงการใช้เส้นทางสัญจร
- 3) ควรมีเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ ดัดประกาศไว้ในโครงการในพื้นที่ที่ปฏิบัติงาน เพื่อมีเหตุฉุกเฉินจะได้ประสานงานได้ทันเวลา

4.2.2.9 ความสำเร็จหลังจากการให้บริการสาธารณะของกองช่าง

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จหลังจากการให้บริการสาธารณะของกองช่าง ผู้ให้สัมภาษณ์เสนอว่า

- 1) ผลการดำเนินงานเสร็จตามวัตถุประสงค์ แต่โครงการบางโครงการยังมีพื้นที่ที่ต้องทำต่ออีกมาก แต่งบประมาณในการดำเนินไม่เพียงพอ เช่น งานปรับเกรดถนน งานดูแลสิ่งปลูกสร้าง เป็นต้น
- 2) งานปรับปรุงซ่อมแซมถนนไม่ควรปฏิบัติงานในฤดูฝน เนื่องจากผลการปฏิบัติงานจะเกิดความล่าช้า และเสียงบประมาณโดยไม่จำเป็น

4.2.2.10 เครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องใช้

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับเครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องใช้ ผู้ให้สัมภาษณ์เสนอว่า

- 1) เครื่องจักรกลบางตัวของกองช่างควรดำเนินการจัดซื้อใหม่ เพื่อทดแทนเครื่องจักรกลเก่าที่ชำรุดในขณะปฏิบัติงาน เช่น รถแทรกเตอร์ดินตะขาบ รถขุดดินตะขาบ เป็นต้น
- 2) ควรเพิ่มรถบรรทุกน้ำสำหรับฉีดพรมฝุ่นละอองที่เกิดจากการปฏิบัติงานดูแลถนน ปรับปรุงเกรดถนน เป็นต้น

4.3 การทดสอบสมมุติฐาน

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดสมมุติฐาน การวิจัยไว้ 2 ข้อ ดังนี้

1) การให้บริการของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ มีคุณภาพในระดับดีปานกลาง

2) เจ้าหน้าที่กองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานทั้ง 6 ด้าน อยู่ในระดับดีปานกลาง

4.3.1 การทดสอบสมมุติฐานการวิจัยข้อที่ 1

ในการศึกษาในข้อนี้ผู้วิจัยได้ตั้งสมมุติฐานไว้คือ การให้บริการของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ทุกด้านมีคุณภาพในระดับดีปานกลาง

เนื่องจากในบทที่ 3 ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนน โดยกำหนดระดับในการแปลผลที่คิดจากการหาค่าเฉลี่ย 5 ระดับ คือ

ค่าเฉลี่ย 5.00–4.20	หมายความว่า มีระดับความคิดเห็น เห็นด้วยดีมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 4.19–3.40	หมายความว่า มีระดับความคิดเห็น เห็นด้วยดีมาก
ค่าเฉลี่ย 3.39–2.60	หมายความว่า มีระดับความคิดเห็น เห็นด้วยดีปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 2.59–1.80	หมายความว่า มีระดับความคิดเห็น เห็นด้วยดีน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.79–1.00	หมายความว่า มีระดับความคิดเห็น เห็นด้วยดีน้อยที่สุด

ระดับคะแนนเกี่ยวกับการวัดคุณภาพหรือระดับความคิดเห็น เกณฑ์ยอมรับหรือเกณฑ์ที่ตั้งไว้ว่ามีคุณภาพในระดับดีปานกลาง ต้องมีระดับคะแนนเฉลี่ย ตั้งแต่ 2.60 ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากสมมุติฐานที่ตั้งไว้ว่า การให้บริการของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ มีคุณภาพในระดับดีปานกลาง และผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยไว้ที่ 2.60 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงกำหนดสมมุติฐานทางสถิติ กล่าวคือ

H_0 : คุณภาพการให้บริการของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ทุกด้าน มีคุณภาพต่ำกว่าระดับดีปานกลาง ถ้าค่าเฉลี่ยที่คำนวณได้น้อยกว่าหรือเท่ากับค่าที่กำหนดไว้ (2.60) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 หรือ $H_0 : \mu \leq 2.60$

H1 : คุณภาพการให้บริการสาธารณะของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ทุกด้านมีคุณภาพในระดับดีปานกลางขึ้นไป ถ้าค่าที่คำนวณได้มีค่าเฉลี่ยมากกว่าค่าที่กำหนดไว้(2.60) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 หรือ $H1 : \mu > 2.60$

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยจากการให้คะแนนของผู้ตอบแบบสอบถามในหัวข้อเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ใน 5 ด้าน โดยทำการเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยที่ยอมรับหรือที่ได้ตั้งไว้ คือ 2.6 ขึ้นไป โดยใช้สถิติ t - test และ กำหนดค่าระดับความเชื่อมั่น (ระดับนัยสำคัญ) ที่ 0.01

ตาราง 43 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เปรียบเทียบกับค่าสถิติ จำแนกระดับคุณภาพการให้บริการของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่

คุณภาพการบริการของกองช่าง	Test Value = 2.60				
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	จำนวน (df)	ค่าสถิติ t - test	Sig.
1. ด้านงานปรับปรุงซ่อมแซมผิวถนน	3.77	0.63	27	9.774	0.000
2. ด้านงานปรับเกรดถนน	3.82	0.79	28	8.323	0.000
3. ด้านงานขุดลอกลำน้ำ ลำห้วย ลำเหมือง สาธารณะ	3.92	0.54	29	13.283	0.000
4. ด้านงานดูแลสิ่งปลูกสร้าง	3.70	0.70	30	8.711	0.000
5. ด้านงานบริการเครื่องสูบน้ำ	3.83	0.69	26	9.271	0.000
รวมทุกด้าน	3.81	0.39	26	15.786	0.000

จากตาราง 43 พบว่า คุณภาพการให้บริการของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ทุกด้านอยู่ในระดับดีปานกลาง โดยการทดสอบกับค่าเฉลี่ยที่กำหนด (2.60) พบว่า ค่าเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 3.81 ค่าสถิติ (T-Test) เท่ากับ 15.786 ค่า S.D เท่ากับ 0.39 ค่า df เท่ากับ 26 และมีนัยสำคัญ (Significant) เท่ากับ 0.000 ดังนั้น ยอมรับ H1 นั่นคือคุณภาพการให้บริการสาธารณะของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ทุกด้านอยู่ในระดับดีมาก

ดังนั้น สมมุติฐานข้อที่ 1 จึงได้รับการยอมรับ

4.3.1 การทดสอบสมมุติฐานการวิจัยข้อที่ 2

ในการศึกษาในข้อนี้ผู้วิจัยได้ตั้งสมมุติฐานไว้คือ เจ้าหน้าที่กองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานทั้ง 6 ด้าน อยู่ในระดับดีปานกลาง

เนื่องจากในบทที่ 3 ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนน โดยกำหนดระดับในการแปลผลที่คิดจากการหาค่าเฉลี่ย 5 ระดับ คือ

ค่าเฉลี่ย 5.00–4.20	หมายความว่า มีระดับความคิดเห็น เห็นด้วยดีมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 4.19–3.40	หมายความว่า มีระดับความคิดเห็น เห็นด้วยดีมาก
ค่าเฉลี่ย 3.39–2.60	หมายความว่า มีระดับความคิดเห็น เห็นด้วยดีปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 2.59–1.80	หมายความว่า มีระดับความคิดเห็น เห็นด้วยดีน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.79–1.00	หมายความว่า มีระดับความคิดเห็น เห็นด้วยดีน้อยที่สุด

ระดับคะแนนเกี่ยวกับการวัดระดับความคิดเห็น เกณฑ์ยอมรับหรือเกณฑ์ที่ตั้งไว้ว่ามีระดับความคิดเห็นในระดับดีปานกลาง ต้องมีระดับคะแนนเฉลี่ย ตั้งแต่ 2.60 ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากสมมุติฐานที่ตั้งไว้ว่า เจ้าหน้าที่กองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานทั้ง 6 ด้าน อยู่ในระดับดีปานกลาง และผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยไว้ที่ 2.60 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงกำหนดสมมุติฐานทางสถิติ กล่าวคือ

H_0 : เจ้าหน้าที่กองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานทั้ง 6 ด้าน มีความคิดเห็นต่ำกว่าระดับดีปานกลาง ถ้าค่าเฉลี่ยที่คำนวณได้น้อยกว่าหรือเท่ากับค่าที่กำหนดไว้ (2.60) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 หรือ $H_0 : \mu \leq 2.60$

H_1 : เจ้าหน้าที่กองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานทั้ง 6 ด้าน มีความคิดเห็นในระดับดีปานกลางขึ้นไป ถ้าค่าที่คำนวณได้มีค่าเฉลี่ยมากกว่าค่าที่กำหนดไว้ (2.60) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 หรือ $H_1 : \mu > 2.60$

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยจากการให้คะแนนของผู้ตอบแบบสอบถามในหัวข้อเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานทั้ง 6 ด้าน ของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ โดยทำการเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยที่ยอมรับหรือที่ตั้งไว้ คือ 2.60 ขึ้นไป โดยใช้สถิติ t -test และกำหนดค่าระดับความเชื่อมั่น (ระดับนัยสำคัญ) ที่ 0.01

ตาราง 44 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เปรียบเทียบกับค่าสถิติ ของระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่กองช่างต่อปัจจัยด้านต่างๆ 6 ด้าน ได้แก่ ด้านภาวะผู้นำ ด้านความรู้ความสามารถ ด้านค่าตอบแทน ด้านสวัสดิการ ด้านขวัญและแรงจูงใจ ด้านเครื่องมืออุปกรณ์เครื่องใช้ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการปฏิบัติงาน	Test Value = 2.60				
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	จำนวน (df)	ค่าสถิติ t - test	Sig.
ด้านภาวะผู้นำ	3.44	0.79	103	10.785	0.000
ด้านความรู้/ความสามารถของเจ้าหน้าที่	3.31	0.70	103	10.38	0.000
ด้านค่าตอบแทนที่เจ้าหน้าที่ได้รับ	2.67	0.68	103	1.140	0.257
ด้านสวัสดิการที่เจ้าหน้าที่ได้รับ	2.69	0.72	103	1.399	0.165
ด้านขวัญและแรงจูงใจ	2.94	0.78	103	4.436	0.000
ด้านอาคาร เครื่องมือ อุปกรณ์ และเครื่องใช้	3.44	0.83	103	10.377	0.000
รวมทุกด้าน	3.08	0.53	103	9.383	0.000

จากตาราง 44 พบว่า เจ้าหน้าที่กองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานทั้ง 6 ด้าน อยู่ในระดับดีปานกลาง โดยการทดสอบกับค่าเฉลี่ยที่กำหนด (2.60) พบว่า ค่าเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 3.08 ค่าสถิติที (T-Test) เท่ากับ 9.383 ค่า S.D เท่ากับ 0.53 ค่า df เท่ากับ 103 และมีนัยสำคัญ (Significant) เท่ากับ 0.000 ดังนั้น ยอมรับ H1 นั่นคือ เจ้าหน้าที่กองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานทั้ง 6 ด้าน ในระดับดีปานกลาง

ดังนั้น สมมุติฐานข้อที่ 2 จึงได้รับการยอมรับ