

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษา เรื่อง “คุณภาพการให้บริการสาธารณะของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่” มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา ดังนี้

- 1) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่
- 2) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่กองช่างต่อปัจจัยต่างๆ 6 ด้าน ได้แก่ ด้านภาวะผู้นำ ด้านความรู้/ความสามารถ ด้านค่าตอบแทน ด้านสวัสดิการ ด้านขวัญและแรงจูงใจ ด้านอาคารเครื่องมือ อุปกรณ์ และเครื่องใช้ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน
- 3) เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาในการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามในส่วนของเจ้าหน้าที่ของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 104 คน และส่วนของประชาชนผู้ใช้บริการของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ แบ่งออกเป็น 5 ด้าน จำนวน 145 คน นอกจากนี้ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และประชาชนทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับการขอใช้บริการของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 8 คน

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

- 1) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามในส่วนของเจ้าหน้าที่ของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ และส่วนของประชาชนผู้ใช้บริการของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ แบ่งออกเป็น 5 ด้าน โดยนำข้อมูลไปประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป และนำเสนอข้อมูลด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
- 2) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา และนำเสนอข้อมูลด้วยวิธีการพรรณนาจากการสัมภาษณ์กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และประชาชนทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับการขอใช้บริการของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.2 การอภิปรายผล

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.1.1 ข้อมูลที่ได้จากเจ้าหน้าที่ของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

1) ข้อมูลส่วนบุคคล

ผู้ศึกษาได้ศึกษาข้อมูลบุคคลของกลุ่มตัวอย่างในเรื่อง เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง เงินเดือนเฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาในการทำงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชาย มีจำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 92.30 และเพศหญิง มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 7.70 ส่วนใหญ่มีอายุ ในช่วง 31 - 35 ปี มีจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 29.80 รองลงมาคือ อายุ 26 - 30 ปี มีจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 28.80 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 40.40 รองลงมาคือ ปริญญาตรี มีจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 33.60 ส่วนใหญ่ตำแหน่ง พนักงานจ้างตามภารกิจ จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 27.90 รองลงมาคือ พนักงานจ้างทั่วไป มีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 26.90 คน ส่วนใหญ่มีเงินเดือนเฉลี่ยระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 57.70 รองลงมาคือ เงินเดือนเฉลี่ยระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท มีจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 16.40 ส่วนใหญ่มีระยะเวลาการทำงานระหว่าง 1 – 5 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 58.70 รองลงมาคือ ระหว่าง 6 – 10 ปี มีจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00

2) ระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่กองช่างต่อปัจจัยต่างๆ 6 ด้าน ได้แก่ ด้านภาวะผู้นำ ด้านความรู้/ความสามารถ ด้านค่าตอบแทน ด้านสวัสดิการ ด้านขวัญและแรงจูงใจ ด้านอาคาร เครื่องมือ อุปกรณ์ และเครื่องใช้ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

ผู้ศึกษาได้ศึกษาข้อมูลความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่กองช่าง โดยแบ่งประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่กองช่างต่อปัจจัยต่างๆ 6 ด้าน ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านภาวะผู้นำ ด้านความรู้/ความสามารถของเจ้าหน้าที่ ด้านค่าตอบแทนที่เจ้าหน้าที่ได้รับ ด้านสวัสดิการที่เจ้าหน้าที่ได้รับ ด้านขวัญและกำลังใจ และด้านอาคารเครื่องมืออุปกรณ์และเครื่องใช้ โดยจำแนกระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่กองช่างต่อปัจจัยต่างๆ 6 ด้าน ผลการศึกษาพบว่า

1) ด้านสถานะผู้นำ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานเพื่อให้บริการสาธารณะของกองช่าง ในภาพรวมทั้ง 5 ข้อ (ตาราง 10) เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย (3.44) (ตาราง 11) โดยรวมอยู่ในระดับดีมาก

2) ด้านความรู้/ความสามารถของเจ้าหน้าที่ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานเพื่อให้บริการสาธารณะของกองช่าง ในภาพรวมทั้ง 5 ข้อ (ตาราง 10) เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย (3.31) (ตาราง 11) โดยรวมอยู่ในระดับดีปานกลาง

3) ด้านค่าตอบแทนที่เจ้าหน้าที่ได้รับ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานเพื่อให้บริการสาธารณะของกองช่าง ในภาพรวมทั้ง 6 ข้อ (ตาราง 10) เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย (2.67) (ตาราง 11) โดยรวมอยู่ในระดับดีปานกลาง

4) ด้านสวัสดิการที่เจ้าหน้าที่ได้รับ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานเพื่อให้บริการสาธารณะของกองช่าง ในภาพรวมทั้ง 4 ข้อ (ตาราง 10) เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย (2.69) (ตาราง 11) โดยรวมอยู่ในระดับดีปานกลาง

5) ด้านขวัญและแรงจูงใจ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานเพื่อให้บริการสาธารณะของกองช่าง ในภาพรวมทั้ง 4 ข้อ (ตาราง 10) เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย (2.94) (ตาราง 11) โดยรวมอยู่ในระดับดีปานกลาง

6) ด้านอาคาร เครื่องมือ อุปกรณ์ และเครื่องใช้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานเพื่อให้บริการสาธารณะของกองช่าง ในภาพรวมทั้ง 5 ข้อ (ตาราง 10) เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย (3.44) (ตาราง 11) โดยรวมอยู่ในระดับดีมาก

3) ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่

ผู้ศึกษาได้ศึกษาข้อมูล ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ โดยแบ่งเนื้อหาปัญหาในการปฏิบัติงานให้บริการ ออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่ ด้านสถานะผู้นำ ด้านความรู้/ความสามารถของเจ้าหน้าที่ด้านค่าตอบแทนที่เจ้าหน้าที่ได้รับ ด้านสวัสดิการที่เจ้าหน้าที่ได้รับ ด้านขวัญและกำลังใจ และด้านอาคาร เครื่องมือ อุปกรณ์ และเครื่องใช้ ผลการศึกษาพบว่า

1) ด้านสถานะผู้นำ เจ้าหน้าที่กองช่างส่วนมากมีความเห็นว่า ผู้บังคับบัญชาต้องมีการตัดสินใจ สิ่งการที่แน่นอนและชัดเจน มีการมอบอำนาจแบ่งงานภายในกองช่างให้ทุกคนได้

รับผิดชอบตามภาระหน้าที่ และต้องมีความเป็นกลางต่อเจ้าหน้าที่ทุกคนสามารถแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานให้กับผู้ได้บังคับบัญชาได้เป็นอย่างดี

2) **ด้านความรู้/ความสามารถของเจ้าหน้าที่** เจ้าหน้าที่กองช่างส่วนมากมีความเห็นว่า เจ้าหน้าที่ยังขาดการนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมในหลักสูตรต่างๆ ที่จัดขึ้นภายในกองช่างและภายนอก ยังไม่ได้มีการนำไปใช้ประโยชน์ให้แก่หน่วยงานและประชาชน ผู้ใช้บริการสาธารณะของกองช่างเท่าที่ควร เนื่องจากยังไม่มีมาตรการควบคุมสำหรับผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่ดีพอ

3) **ด้านค่าตอบแทนที่เจ้าหน้าที่ได้รับ** เจ้าหน้าที่กองช่างส่วนมากมีความเห็นว่า เงินเดือน และค่าเบี้ยเลี้ยงที่เจ้าหน้าที่ได้รับยังไม่พอเลี้ยงชีพให้มีความเป็นอยู่ที่ดี เนื่องจากงานให้บริการสาธารณะในพื้นที่ต้องมีค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นมากในสถานะเศรษฐกิจปัจจุบัน กองช่างควรจัดสรรเงินพิเศษให้แก่เจ้าหน้าที่ที่ออกปฏิบัติงานช่วยเหลือประชาชนในพื้นที่ห่างไกลเพิ่มมากขึ้น

4) **ด้านสวัสดิการที่เจ้าหน้าที่ได้รับ** เจ้าหน้าที่กองช่างส่วนมากมีความเห็นว่า กองช่างควรมีบ้านพักอาศัย หรือค่าเช่าที่พักให้แก่เจ้าหน้าที่อย่างทั่วถึง และเสมอภาคโดยเฉพาะพนักงานจ้างที่มีเงินเดือนน้อยที่ทำงานให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน และควรมีสวัสดิการเท่าเทียมกับข้าราชการบ้าง

5) **ด้านขวัญและกำลังใจ** เจ้าหน้าที่กองช่างส่วนมากมีความเห็นว่า ภายในกองช่างควรมีการประชุมหรือเกี่ยวกับงานที่ให้บริการประชาชนทุกเดือนเพื่อรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงแก้ไขวิธีการทำงาน และการบริการต่อผู้มาขอใช้บริการกองช่าง พร้อมทั้งชี้แจงการพิจารณาความดีความชอบ การปรับเลื่อนตำแหน่ง การเลื่อนขึ้นเงินเดือนให้เจ้าหน้าที่ทุกคนได้รับรู้อย่างโปร่งใสและเป็นธรรม

6) **ด้านอาคาร เครื่องมือ อุปกรณ์ และเครื่องใช้** เจ้าหน้าที่กองช่างส่วนมากมีความเห็นว่า เครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องใช้ที่มีอยู่ในสำนักงานกองช่างมีความเพียงพอต่อการให้บริการ ส่วนสถานที่ภายในกองช่างยังคับแคบไม่เพียงพอต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น

7) **ข้อเสนอแนะอื่น ๆ** เจ้าหน้าที่กองช่างส่วนมากมีความเห็นว่า

1) ควรมีห้องรับรองพร้อมสิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับต้อนรับผู้มาติดต่อขอใช้บริการกองช่าง หรือผู้มาขอรับคำปรึกษางานด้านช่าง

2) ควรมีห้องสำหรับประชาสัมพันธ์ภารกิจต่างๆ ที่กองช่างได้ดำเนินการที่เป็นข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะแก่ผู้มาใช้บริการกองช่างได้รับทราบ

5.1.2 ข้อมูลที่ได้จากประชาชนผู้ใช้บริการของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่

จำนวน 5 ด้าน ดังนี้

5.1.2.1 งานปรับปรุงซ่อมแซมผิวถนน แบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

1) ข้อมูลส่วนบุคคล

ผู้ศึกษาได้ศึกษาข้อมูลบุคคลของกลุ่มตัวอย่างในเรื่อง เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชาย มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 71.40 และ เพศหญิง มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 28.60 ส่วนใหญ่มีอายุในช่วง 36 - 40 ปี มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 32.10 รองลงมาคือ อายุ 31 - 35 ปี มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 21.40 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 57.10 รองลงมาคือ ปสว./อนุปริญญา มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 28.60 ส่วนใหญ่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 32.10 รองลงมาคือ พนักงานบริษัทเอกชน ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว และ รับจ้างทั่วไป มีจำนวน เท่ากัน คือ 5 คน คิดเป็นร้อยละ 17.90

2) คุณภาพบริการ งานปรับปรุงซ่อมแซมผิวถนนของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่

ผู้ศึกษาได้ศึกษาข้อมูลคุณภาพบริการงานปรับปรุงซ่อมแซมผิวถนนของกองช่าง โดยแบ่งประเด็นที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพบริการงานปรับปรุงซ่อมแซมผิวถนนของกองช่าง ออกเป็น 10 ด้าน ประกอบด้วย ความสะดวกสบายในการติดต่อ ความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ความเสมอภาคในการบริการ ความเป็นมิตรของเจ้าหน้าที่ การตอบสนองที่รวดเร็วในการปฏิบัติงาน ความปลอดภัยของประชาชนในระหว่าง การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ การติดต่อสื่อสารของเจ้าหน้าที่กับประชาชนที่ไปปฏิบัติงานในพื้นที่ ความสำเร็จหลังจากให้บริการงานปรับปรุงซ่อมแซมผิวถนนของกองช่าง เครื่องมืออุปกรณ์ เครื่องใช้ โดยจำแนกระดับคุณภาพบริการงานปรับปรุงซ่อมแซมผิวถนนของ กองช่าง ผลการศึกษาพบว่า

คุณภาพบริการงานปรับปรุงซ่อมแซมผิวถนนของกองช่าง องค์การบริหารส่วน จังหวัดเชียงใหม่ ในภาพรวมของประเด็นคุณภาพบริการงานปรับปรุงซ่อมแซมผิวถนนของกองช่าง ทั้ง 10 ด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น อยู่ในระดับดีมาก ซึ่งพิจารณาจากค่าเฉลี่ย 3.77 (S.D. = 0.63) (ดูตาราง 42 และดูเกณฑ์การกำหนดช่วงของการแปลผลในหน้า 41) และจากตาราง 44

พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการงานปรับปรุงซ่อมแซมผิวถนนกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัด เชียงใหม่ โดยการทดสอบกับค่าเฉลี่ยที่กำหนด (2.60) พบว่า ค่าเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 3.77 ค่าสถิติที (T-Test) เท่ากับ 9.774 ค่า S.D เท่ากับ 0.63 ค่า df เท่ากับ 27 และมีนัยสำคัญ (Significant) เท่ากับ 0.000 ดังนั้น ขอมรับ H1 นั่นคือ ประชาชนที่มาใช้บริการงานปรับปรุงซ่อมแซมผิวถนนกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ตั้งแต่ระดับดีปานกลางขึ้นไป ถ้าค่าที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าที่กำหนด (2.60) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

5.1.2.2 งานปรับเกรดถนน แบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

1) ข้อมูลส่วนบุคคล

ผู้ศึกษาได้ศึกษาข้อมูลบุคคลของกลุ่มตัวอย่างในเรื่อง เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชาย มีจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 79.30 และ เพศหญิง มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 20.70 ส่วนใหญ่มีอายุในช่วง 36 - 40 ปี และอายุ 41 - 45 ปี มีจำนวนเท่ากัน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 20.70 รองลงมาคือ อายุ 26 - 30 ปี มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 17.20 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 17 คน คิดเป็น ร้อยละ 58.60 รองลงมาคือ ปสว./อนุปริญญา มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 24.10 ส่วนใหญ่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 27.60 รองลงมาคือ เกษตรกร มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 24.10

2) คุณภาพบริการ งานปรับเกรดถนนของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่

ผู้ศึกษาได้ศึกษาข้อมูลคุณภาพบริการงานปรับเกรดถนนของกองช่าง โดยแบ่งประเด็นที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพบริการงานปรับเกรดถนนของกองช่าง ออกเป็น 10 ด้าน ประกอบด้วย ความสะดวกสบายในการติดต่อ ความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ความเสมอภาคในการบริการ ความเป็นมิตรของเจ้าหน้าที่ การตอบสนองที่รวดเร็วในการปฏิบัติงาน ความปลอดภัยของประชาชนในระหว่างการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ การติดต่อสื่อสารของเจ้าหน้าที่กับประชาชนที่ไปปฏิบัติงานในพื้นที่ ความสำเร็จหลังจากให้บริการงานปรับเกรดถนนของกองช่าง เครื่องมืออุปกรณ์เครื่องใช้ โดยจำแนกระดับคุณภาพบริการงานปรับเกรดถนนของกองช่าง ผลการศึกษาพบว่า

คุณภาพบริการงานปรับเกรดถนนของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ในภาพรวมของประเด็นคุณภาพบริการงานปรับเกรดถนนของกองช่าง ทั้ง 10 ด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น อยู่ในระดับดีมาก ซึ่งพิจารณาจากค่าเฉลี่ย 3.82 (S.D. = 0.79) (ดูตาราง 42 และคู่มือการกำหนดช่วงของการแปลผลในหน้า 41) และจากตาราง 44 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการงานปรับเกรดถนนของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ โดยการทดสอบกับค่าเฉลี่ยที่กำหนด (2.60) พบว่า ค่าเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 3.82 ค่าสถิติ (T-Test) เท่ากับ 8.323 ค่า S.D เท่ากับ 0.79 ค่า df เท่ากับ 28 และ มีนัยสำคัญ (Significant) เท่ากับ 0.000 ดังนั้น ยอมรับ H1 นั่นคือ ประชาชนที่มาใช้บริการงานปรับเกรดถนนของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ตั้งแต่ระดับดีปานกลางขึ้นไป ถ้าค่าที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าที่กำหนด (2.60) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

5.1.2.3 งานขุดลอกลำน้ำ ลำห้วย ลำเหมืองสาธารณะ แบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

1) ข้อมูลส่วนบุคคล

ผู้ศึกษาได้ศึกษาข้อมูลบุคคลของกลุ่มตัวอย่างในเรื่อง เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชาย มีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 และ เพศหญิง มีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 ส่วนใหญ่มีอายุในช่วง 36 - 40 ปี มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 26.70 รองลงมาคือ อายุ 41 - 45 ปี มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 23.30 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 43.30 รองลงมาคือ ปริญญาตรี มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 ส่วนใหญ่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 33.30 รองลงมาคือ รับจ้างทั่วไป มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 23.30

2) คุณภาพบริการ งานขุดลอกลำน้ำ ลำห้วย ลำเหมืองสาธารณะของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่

ผู้ศึกษาได้ศึกษาข้อมูลคุณภาพบริการงานขุดลอกลำน้ำ ลำห้วย ลำเหมืองสาธารณะ ของกองช่าง โดยแบ่งประเด็นที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพบริการงานขุดลอกลำน้ำ ลำห้วย ลำเหมืองสาธารณะของกองช่าง ออกเป็น 10 ด้าน ประกอบด้วย ความสะดวกสบายในการติดต่อความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ความเสมอภาคในการบริการ ความเป็นมิตรของเจ้าหน้าที่ การตอบสนองที่รวดเร็วในการปฏิบัติงาน ความปลอดภัยของประชาชนในระหว่างการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ การติดต่อสื่อสารของ

เจ้าหน้าที่กับประชาชนที่ไปปฏิบัติงานในพื้นที่ ความสำเร็จหลังจากให้บริการงานชุดลอกลำน้ำ ลำห้วย ลำเหมืองสาธารณะของกองช่าง เครื่องมืออุปกรณ์เครื่องใช้ โดยจำแนกระดับคุณภาพบริการงาน ปรับปรุงพื้นที่สาธารณะของกองช่าง ผลการศึกษาพบว่า

คุณภาพบริการงานชุดลอกลำน้ำ ลำห้วย ลำเหมืองสาธารณะของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ในภาพรวมของประเด็นคุณภาพบริการงานชุดลอกลำน้ำ ลำห้วย ลำเหมืองสาธารณะ ของกองช่าง ทั้ง 10 ด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น อยู่ในระดับดีมาก ซึ่งพิจารณาจากค่าเฉลี่ย 3.92 (S.D. = 0.54) (ดูตาราง 42 และดูเกณฑ์การกำหนดช่วงของการแปลผลในหน้า 41) และจากตาราง 44 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการชุดลอกลำน้ำ ลำห้วย ลำเหมืองสาธารณะกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ โดยการทดสอบกับค่าเฉลี่ยที่กำหนด (2.60) พบว่า ค่าเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 3.92 ค่าสถิติที (T-Test) เท่ากับ 13.283 ค่า S.D เท่ากับ 0.54 ค่า df เท่ากับ 29 และมีนัยสำคัญ (Significant) เท่ากับ 0.000 ดังนั้น ยอมรับ H1 นั่นคือ ประชาชนที่มาใช้บริการงานชุดลอกลำน้ำ ลำห้วย ลำเหมืองสาธารณะกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ตั้งแต่ระดับดีปานกลางขึ้นไป ถ้าค่าที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าที่กำหนด (2.60) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

5.1.2.4 งานดูแลสิ่งปลูกสร้าง แบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

1) ข้อมูลส่วนบุคคล

ผู้ศึกษาได้ศึกษาข้อมูลบุคคลของกลุ่มตัวอย่างในเรื่อง เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชาย มีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 61.30 และเพศหญิง มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 38.70 ส่วนใหญ่มีอายุในช่วง 36 - 40 ปี มีจำนวนเท่ากับ 8 คน คิดเป็นร้อยละ 25.80 รองลงมาคือ อายุ 31 - 35 ปี มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 22.60 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 61.30 รองลงมาคือ ปวส./อนุปริญญา มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 35.50 ส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00 รองลงมาคือ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 25.80

2) คุณภาพบริการ งานดูแลสิ่งปลูกสร้างของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่

ผู้ศึกษาได้ศึกษาข้อมูลคุณภาพบริการงานดูแลสิ่งปฏิกูลของกองช่าง โดยแบ่งประเด็นที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพบริการงานดูแลสิ่งปฏิกูลของกองช่าง ออกเป็น 10 ด้าน ประกอบด้วย ความสะดวกสบายในการติดต่อ ความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ความเสมอภาคในการบริการ ความเป็นมิตรของเจ้าหน้าที่ การตอบสนองที่รวดเร็วในการปฏิบัติงาน ความปลอดภัยของประชาชนในระหว่างการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ การติดต่อสื่อสารของเจ้าหน้าที่กับประชาชนที่ไปปฏิบัติงานในพื้นที่ ความสำเร็จหลังจากให้บริการงานดูแลสิ่งปฏิกูลของกองช่าง เครื่องมืออุปกรณ์เครื่องใช้ โดยจำแนกระดับคุณภาพบริการงานปรับเกรดพื้นที่สาธารณะของกองช่าง ผลการศึกษาพบว่า

คุณภาพบริการงานดูแลสิ่งปฏิกูลของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ในภาพรวมของประเด็นคุณภาพบริการงานดูแลสิ่งปฏิกูลของกองช่าง ทั้ง 10 ด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น อยู่ในระดับดีมาก ซึ่งพิจารณาจากค่าเฉลี่ย 3.70 (S.D. = 0.70) (ดูตาราง 42 และดูเกณฑ์การกำหนดช่วงของการแปลผลในหน้า 41) และจากตาราง 44 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการงานดูแลสิ่งปฏิกูลของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ โดยการทดสอบกับค่าเฉลี่ยที่กำหนด (2.60) พบว่า ค่าเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 3.70 ค่าสถิติ (T-Test) เท่ากับ 8.711 ค่า S.D เท่ากับ 0.70 ค่า df เท่ากับ 30 และมีนัยสำคัญ (Significant) เท่ากับ 0.000 ดังนั้น ยอมรับ H_1 นั่นคือ ประชาชนที่มาใช้บริการงานดูแลสิ่งปฏิกูลของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ตั้งแต่ระดับดีปานกลางขึ้นไป ถ้าค่าที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าที่กำหนด (2.60) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

5.1.2.5 งานบริการเครื่องสูบน้ำ แบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

1) ข้อมูลส่วนบุคคล

ผู้ศึกษาได้ศึกษาข้อมูลบุคคลของกลุ่มตัวอย่างในเรื่อง เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชาย มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 74.10 และเพศหญิง มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 25.90 ส่วนใหญ่มีอายุในช่วง 41 - 45 ปี และ 46 ปีขึ้นไป มีจำนวนเท่ากัน คือ 6 คน คิดเป็นร้อยละ 22.20 รองลงมาคือ อายุ 26 - 30 ปี และอายุ 36 - 40 ปี มีจำนวนเท่ากัน คือ 5 คน คิดเป็น ร้อยละ 18.50 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 17 คน คิดเป็น ร้อยละ 63.00 รองลงมาคือ ปสว./อนุปริญญา มีจำนวน 6 คน คิดเป็น ร้อยละ 22.20 ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 51.90 รองลงมาคือ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 25.90

2) คุณภาพบริการ งานบริการเครื่องสูบน้ำของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่

ผู้ศึกษาได้ศึกษาข้อมูลคุณภาพบริการงานเครื่องสูบน้ำของกองช่าง โดยแบ่งประเด็นที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพบริการงานเครื่องสูบน้ำของกองช่าง ออกเป็น 10 ด้าน ประกอบด้วย ความสะดวกสบายในการติดต่อ ความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ความเสมอภาคในการบริการ ความเป็นมิตรของเจ้าหน้าที่ การตอบสนองที่รวดเร็วในการปฏิบัติงาน ความปลอดภัยของประชาชนในระหว่างการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ การติดต่อสื่อสารของเจ้าหน้าที่กับประชาชนที่ไปปฏิบัติงานในพื้นที่ ความสำเร็จหลังจากให้บริการงานเครื่องสูบน้ำของกองช่าง เครื่องมืออุปกรณ์เครื่องใช้ โดยจำแนกระดับคุณภาพบริการงานปรับเกรดพื้นที่สาธารณะของกองช่าง ผลการศึกษาพบว่า

คุณภาพบริการงานเครื่องสูบน้ำของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ในภาพรวมของประเด็นคุณภาพบริการงานเครื่องสูบน้ำของกองช่าง ทั้ง 10 ด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น อยู่ในระดับดีมาก ซึ่งพิจารณาจากค่าเฉลี่ย 3.83 (S.D. = 0.69) (ดูตาราง 42 และดูเกณฑ์การกำหนดช่วงของการแปลผลในหน้า 41) และจากตาราง 44 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการงานเครื่องสูบน้ำของกองช่าง ของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ด้านงานเครื่องสูบน้ำ อยู่ในระดับดีปานกลาง โดยการทดสอบกับค่าเฉลี่ยที่กำหนด (2.60) พบว่า ค่าเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 3.83 ค่าสถิติ (T-Test) เท่ากับ 9.271 ค่า S.D เท่ากับ 0.69 ค่า df เท่ากับ 26 และมีนัยสำคัญ (Significant) เท่ากับ 0.000 ดังนั้น ยอมรับ H_1 นั่นคือ ประชาชนที่มาใช้บริการงานเครื่องสูบน้ำของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ตั้งแต่ระดับดีปานกลางขึ้นไป ถ้าค่าที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าที่กำหนด (2.60) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

5.1.2.9 ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาในการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่

ผู้ศึกษาได้ศึกษาข้อมูล ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางการปรับปรุงแก้ไขปัญหาการให้บริการของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ โดยแบ่งเนื้อหาปัญหาในการปฏิบัติงานให้บริการ ออกเป็น 10 ด้าน ได้แก่ ความสะดวกสบายในการติดต่อ ความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ความเสมอภาคในการบริการ ความเป็นมิตรของเจ้าหน้าที่ การตอบสนองที่รวดเร็วในการปฏิบัติงาน ความปลอดภัยของประชาชนในระหว่างการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ การติดต่อสื่อสารของเจ้าหน้าที่กับประชาชนที่

ไปปฏิบัติงานในพื้นที่ ความสำเร็จหลังจากให้บริการของกองช่าง เครื่องมืออุปกรณ์เครื่องใช้ ผลการศึกษาพบว่า

1) **ความสะดวกสบายในการติดต่อ** ผู้ใช้บริการส่วนมากมีความเห็นว่า ควรเพิ่มช่องทางการให้บริการมากยิ่งขึ้น เช่น การให้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ต การให้บริการในวันหยุดราชการต่างๆ เป็นต้น และการให้บริการควรมีการชี้แจงลำดับขั้นตอนการรับบริการในแต่ละกระบวนการที่ชัดเจน เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้มาขอใช้บริการกองช่างมากยิ่งขึ้น

2) **ความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่** ผู้ใช้บริการส่วนมากมีความเห็นว่า เจ้าหน้าที่กองช่างมีความรู้/ความสามารถ/ความชำนาญ ในการควบคุมดูแลเครื่องจักรกลให้ปฏิบัติงานได้ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ และสามารถให้คำปรึกษา แนะนำงานด้านช่างแก่หน่วยงานอื่นได้เป็นอย่างดี

3) **ความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่** ผู้ใช้บริการส่วนมากมีความเห็นว่า เจ้าหน้าที่กองช่างที่ออกปฏิบัติงานให้บริการในพื้นที่ต่างๆ ทำงานด้วยความโปร่งใส และเป็นธรรม ตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับของทางราชการ

4) **ความเสมอภาคในการบริการ** ผู้ใช้บริการส่วนมากมีความเห็นว่า เจ้าหน้าที่กองช่างมีความเสมอภาคในการให้บริการ มีการจัดเรียงตามลำดับก่อนหลัง ในการออกปฏิบัติงาน แต่มีสิ่งที่จะต้องแก้ไขเกี่ยวกับจำนวนชุดเครื่องจักรกลที่มีไม่เพียงพอต่อการให้บริการที่มีผู้ขอใช้บริการเป็นจำนวนมากซึ่งผู้ให้บริการต้องรอชุดเครื่องจักรกลที่จะเข้าดำเนินการในพื้นที่นานมาก

5) **ความเป็นมิตรของเจ้าหน้าที่** ผู้ใช้บริการส่วนมากมีความเห็นว่า เจ้าหน้าที่กองช่างแต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยที่ดี มีความเป็นกันเอง สามารถทำงานร่วมกับชุมชนได้ โดยไม่มีปัญหาขัดแย้ง แต่มีสิ่งที่จะต้องแก้ไขเกี่ยวกับชุดติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้องในการให้บริการโดยตรงยาก

6) **การตอบสนองที่รวดเร็วในการปฏิบัติงาน** ผู้ใช้บริการส่วนมากมีความเห็นว่า การให้บริการของกองช่างสามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็วตรงความต้องการของประชาชนผู้ที่ได้รับความเดือดร้อน เช่น งานบริการเครื่องสูบน้ำ งานดูแลสิ่งปลูกสร้าง เป็นต้น

7) **ความปลอดภัยของประชาชนในระหว่างการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่** ผู้ใช้บริการส่วนมากมีความเห็นว่า การปฏิบัติงานในพื้นที่ของเจ้าหน้าที่กองช่างมีการจัดเก็บเครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องใช้ และวัสดุต่างๆ ไว้ในที่ปลอดภัยหลังจากเลิกการปฏิบัติงานประจำวันเสมอ แต่

ระหว่างการปฏิบัติงานของเครื่องจักรกลควรมีป้ายเตือนภัยต่างๆ ให้มากและชัดเจน ซึ่งบางครั้งอาจจะเกิดอุบัติเหตุได้เมื่อมีรถวิ่งสวนทางกันเพราะไม่คนคอยให้สัญญาณ

8) การติดต่อสื่อสารของเจ้าหน้าที่กับประชาชนที่ไปปฏิบัติงานในพื้นที่ ผู้ให้บริการส่วนมากมีความเห็นว่า ก่อนออกปฏิบัติงานในการให้บริการจะมีเจ้าหน้าที่ของกองช่างออกสำรวจพื้นที่เพื่อประมาณการค่าใช้จ่าย และมีการประสานงานกับหน่วยงานหรือประชาชนในพื้นที่ก่อนเสมอ

9) ความสำเร็จหลังจากให้บริการของกองช่าง ผู้ให้บริการส่วนมากมีความเห็นว่า ผลการปฏิบัติงานของกองช่างในการให้บริการสาธารณะใน 5 การกิจ เป็นที่น่าพอใจมาก สามารถช่วยเหลือประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนอย่างทั่วถึง

10) เครื่องมืออุปกรณ์เครื่องใช้ ผู้ให้บริการส่วนมากมีความเห็นว่า เครื่องมืออุปกรณ์ เครื่องใช้ เครื่องจักรกลของกองช่างส่วนมากจะเป็นของเก่า เวลาเสียต้องใช้เวลาในการซ่อมแซมนานมาก บางครั้งต้องนำเครื่องจักรส่งเข้าซ่อมในอำเภอเมืองจึงทำให้เกิดการล่าช้าต่องานที่ปฏิบัติ และช่วงเวลาทำงานของเครื่องจักรกลจะมีฝุ่นละอองและเสียงรบกวนประชาชนที่อยู่ใกล้กับโครงการ

11) ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ผู้ให้บริการส่วนมากมีความเห็นว่า กองช่างควรมีการประชาสัมพันธ์หน่วยงานให้มากกว่านี้และทำงานที่เข้าถึงประชาชนเนื่องจากประชาชนยังไม่รู้จักอบจ. ส่วนใหญ่จะรู้แค่ เทศบาลและอบต. เท่านั้น

5.1.3 ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และประชาชนทั่วไปที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการให้บริการของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ใน 10 ประเด็น ได้แก่ ความสะดวกสบายในการติดต่อ ความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ความเสมอภาคในการบริการ ความเป็นมิตรของเจ้าหน้าที่ การตอบสนองที่รวดเร็วในการปฏิบัติงาน ความปลอดภัยของประชาชนในระหว่างการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ การติดต่อสื่อสารของเจ้าหน้าที่กับประชาชนที่ไปปฏิบัติงานในพื้นที่ ความสำเร็จหลังจากให้บริการงานสาธารณะของกองช่าง เครื่องมืออุปกรณ์เครื่องใช้ ผลการศึกษารูปได้ดังนี้

5.1.3.1 ความสะดวกสบายในการติดต่อ

ในการติดต่อประสานงานกับกองช่าง อบจ. เชียงใหม่ สามารถเดินทางมาติดต่อได้สะดวกสบาย มีช่องทางการขอใช้บริการได้หลายช่องทาง เช่น ติดต่อขอใช้บริการโดยการนำ

หนังสือมาติดต่อด้วยตนเอง หรือส่งผ่านสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ หรือผ่านองค์การบริหารส่วนตำบล เทศบาลเป็นผู้นำหนังสือมาขอใช้บริการแทน และควรเพิ่มช่องทางในการขอใช้บริการสาธารณะผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้เพื่อความสะดวกสบายแก่ประชาชนที่อยู่ห่างไกล

5.1.3.2 ความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

เจ้าหน้าที่กองช่างมีความรู้/ความสามารถ/ความชำนาญ ในการควบคุมดูแลเครื่องจักรกลได้ดีมาก และสามารถให้คำปรึกษา แนะนำเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติให้เข้าใจได้ง่าย และเจ้าหน้าที่กองช่างสามารถใช้ความรู้ในการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นเกี่ยวกับข้อบกพร่องของเครื่องจักรกลได้อย่างรวดเร็ว

5.1.3.3 ความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

เจ้าหน้าที่กองช่างที่มาปฏิบัติงานในพื้นที่ทุกท่านมีความซื่อสัตย์ ไม่มีการหาผลประโยชน์ ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส และเป็นธรรม ถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับของทางราชการ

5.1.3.4 ความเสมอภาคในการบริการ

เจ้าหน้าที่กองช่างให้บริการด้วยความเสมอภาคกับทุกคนที่มาขอใช้บริการและมีขั้นตอนการขอใช้บริการ มีการเรียงลำดับก่อน-หลัง ผู้ใดขอความอนุเคราะห์เครื่องจักรกลมาก่อนก็จะได้รับก่อน และการขอใช้บริการก็ทำได้ง่ายโดยผ่านทางสมาชิกองค์การบริหารส่วนจังหวัด หรือทางองค์การบริหารส่วนตำบลหรือเทศบาลก็ได้

5.1.3.5 ความเป็นมิตรของเจ้าหน้าที่

เจ้าหน้าที่กองช่างให้บริการเป็นกันเองเข้ากับประชาชนได้ดี มีความยิ้มแย้ม เอาใจใส่ในการทำงานที่ดี แต่งกายสุภาพ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ควรมีการทำกิจกรรมร่วมกับชุมชนหลังจากดำเนินการ โครงการสิ้นสุดลง เพื่อเพิ่มความสัมพันธ์อันดีแก่ชุมชนและประชาชนผู้ใช้บริการ

5.1.3.6 การตอบสนองที่รวดเร็วในการปฏิบัติงาน

เจ้าหน้าที่กองช่างให้บริการได้ตรงตามความต้องการของประชาชน และมีจำนวนเจ้าหน้าที่สำหรับให้บริการอย่างเพียงพอ

5.1.3.7 ความปลอดภัยของประชาชนในระหว่างการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ควรที่ป้ายเตือนภัยหรือสัญญาณเตือนภัยขณะเครื่องจักรปฏิบัติงานให้ครบถ้วน และควรมีเจ้าหน้าที่คอยให้สัญญาณเวลารถวิ่งสวนทางกันในพื้นที่ปฏิบัติงาน ควรมีสถานที่สำหรับ จัดเก็บวัสดุก่อสร้าง เช่น ถูกรัง หิน ขางมะตอย ไว้ในที่ปลอดภัย

5.1.3.8 การติดต่อสื่อสารของเจ้าหน้าที่กับประชาชนที่ไปปฏิบัติงานในพื้นที่

ควรมีแผนโครงการที่จะดำเนินการให้ชุมชนได้รับทราบด้วยก่อนนำเครื่องจักรกล ออกปฏิบัติงานในพื้นที่ ควรประสานงานกับประชาชนที่เกี่ยวข้องก่อนเข้าดำเนินการ เช่น การกวาด คู่อุ่น การดูแลสิ่งปลูกสร้าง การซ่อมแซมถนน ประชาชนจะได้เตรียมหลีกเลี่ยงการใช้เส้นทางสัญจร และควรมีเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ ติดประกาศไว้ในโครงการในพื้นที่ที่ปฏิบัติงาน เพื่อมี เหตุฉุกเฉินจะได้ประสานงานได้ทันเวลา

5.1.3.9 ความสำเร็จหลังจากให้บริการสาธารณะของกองช่าง

ผลการปฏิบัติงานของกองช่างในการให้บริการสาธารณะใน 5 การกิจ เป็นที่น่า พพอใจมาก สามารถช่วยเหลือประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนอย่างทั่วถึง

5.1.3.10 เครื่องมืออุปกรณ์เครื่องใช้

เครื่องจักรกลบางตัวของกองช่างควรดำเนินการจัดซื้อใหม่ เพื่อทดแทน เครื่องจักรกลเก่าที่ชำรุดในขณะปฏิบัติงาน เช่น รถแทรกเตอร์ดินตะขาบ รถขุดดินตะขาบ เป็นต้น และควรเพิ่มรถบรรทุกน้ำสำหรับฉีดพรมฝุ่นละอองที่เกิดจากการปฏิบัติงานคู่อุ่น งานปรับเกรด ถนน เป็นต้น

5.1.3.11 ปัญหาและอุปสรรค ผู้ใช้บริการมีความเห็นว่า เครื่องจักรกลที่ใช้อยู่ในปัจจุบันของ

กองช่างบางตัวเป็นของเก่าชำรุดเสียหายบ่อย เมื่อชำรุดเสียหายต้องนำกลับไปซ่อมในศูนย์ เครื่องจักรกลของ อบจ. ทำให้เสียเวลาในการปฏิบัติงานทำให้งานล่าช้า และจำนวนเจ้าหน้าที่ของ อบจ. มีไม่เพียงพอต่อการทำงานในบางจุดที่ต้องการทำงานเร่งด่วน ส่วนงบประมาณที่จัดสรรให้ก็น้อยไม่สามารถทำงานให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ได้ และช่องทางการสื่อสาร/การประชาสัมพันธ์ ที่จะ ติดต่อกับเจ้าหน้าที่โดยตรงก็น้อย

5.2 การอภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่อง “คุณภาพการให้บริการสาธารณะของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัด เชียงใหม่” มีประเด็นที่จะนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1) ด้านสถานะผู้นำ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของกองช่าง ด้านสถานะผู้นำ ในภาพรวมทั้ง 5 ข้อ (ตาราง 10) เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย (3.44) โดยรวมเจ้าหน้าที่กองช่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านภาวะผู้นำอยู่ในระดับดีมาก (ตาราง 11) เนื่องจาก ผู้บังคับบัญชาภายในกองช่างมีความรู้ความสามารถในการวางแผนงานทำงานที่ดี มีการพูดคุยให้คำปรึกษาแนะนำกับเจ้าหน้าที่ของกองช่างในทุกโอกาส และช่วยแก้ไขปัญหาดังกล่าวให้กับเจ้าหน้าที่ได้ตามความเหมาะสมที่สามารถให้การช่วยเหลือได้ จึงส่งผลดีต่อคุณภาพการให้บริการของกองช่างอยู่ในระดับดีมาก ทำให้ประชาชนมีความพอใจในคุณภาพการให้บริการที่ดี

2) ด้านความรู้/ความสามารถของเจ้าหน้าที่ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของกองช่าง ด้านความรู้/ความสามารถของเจ้าหน้าที่ ในภาพรวมทั้ง 5 ข้อ (ตาราง 10) เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย (3.31) โดยรวมเจ้าหน้าที่กองช่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความรู้/ความสามารถของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมีศักยภาพปานกลาง (ตาราง 11) ทั้งนี้เป็นเพราะว่า เจ้าหน้าที่กองช่างยังขาดการนำความรู้ ความเข้าใจในด้านต่างๆ ไปพัฒนาทีมงานให้เกิดประสิทธิภาพ เจ้าหน้าที่ทุกคนทำงานเพื่อให้งานเสร็จบรรลุวัตถุประสงค์เท่านั้น ไม่มีการคิดค้นหรือหาแนวทางการทำงานที่เพิ่มประสิทธิภาพให้กับองค์กร และยังขาดความรับผิดชอบในงานให้บริการกับชุมชนแบบมีส่วนร่วม แต่ในด้านนี้ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการของกองช่างน้อย เนื่องจากทุกคนทำงานเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด จึงทำให้ประชาชนมีความพอใจในคุณภาพการให้บริการที่ดี

3) ด้านค่าตอบแทนที่เจ้าหน้าที่ได้รับ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของกองช่าง ด้านค่าตอบแทนที่เจ้าหน้าที่ได้รับ ในภาพรวมทั้ง 6 ข้อ (ตาราง 10) เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย (2.67) โดยรวมเจ้าหน้าที่กองช่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านค่าตอบแทนที่เจ้าหน้าที่ได้รับ อยู่ในระดับต่ำปานกลาง (ตาราง 11) ทั้งนี้เป็นเพราะว่า เจ้าหน้าที่ทุกคนเห็นว่าเงินเดือนและค่าตอบแทนอื่นๆ ที่ได้รับน้อยมากเมื่อเทียบกับปริมาณงานของกองช่างที่มีความหลากหลายในด้านการให้บริการ และต้องออกปฏิบัติงานในพื้นที่ซึ่งอยู่ไกลต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น ซึ่งปัจจัยด้านนี้ไม่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการของกองช่างมากนัก แต่จะส่งผลกระทบต่อความเป็นอยู่ของเจ้าหน้าที่ซึ่งต้องปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้นต่อไป

4) ด้านสวัสดิการที่เจ้าหน้าที่ได้รับ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของกองช่าง ด้านสวัสดิการที่เจ้าหน้าที่ได้รับ ในภาพรวมทั้ง 4 ข้อ (ตาราง 10) เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย (2.69) โดยรวมเจ้าหน้าที่กองช่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านสวัสดิการที่เจ้าหน้าที่ได้รับ อยู่ในระดับดีปานกลาง (ตาราง 11) เนื่องจาก การจัดสรรบ้านพักอาศัยมีไม่เพียงพอต่อจำนวนเจ้าหน้าที่กองช่าง ซึ่งส่วนมากเจ้าหน้าที่จะมีบ้านพักอาศัยเป็นของตนเอง จึงไม่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ ซึ่งกองช่างควรมีการปรับปรุงแก้ไขให้เจ้าหน้าที่ได้รับสวัสดิการต่างๆ ที่เท่าเทียมกัน

5) ด้านขวัญและแรงจูงใจ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของกองช่าง ด้านขวัญและแรงจูงใจ ในภาพรวมทั้ง 4 ข้อ (ตาราง 10) เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย (2.94) โดยรวมเจ้าหน้าที่กองช่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านด้านขวัญและแรงจูงใจ อยู่ในระดับ ดีปานกลาง (ตาราง 11) เนื่องจาก การพิจารณาความดีความชอบ และการปรับเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น ส่วนใหญ่จะพิจารณาจากด้านบนลงสู่ด้านล่าง นั่นคือ ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้พิจารณาเอง จึงทำให้เจ้าหน้าที่ทุกคนต้องถือปฏิบัติ จึงไม่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ ซึ่งกองช่างควรมีการปรับปรุงแก้ไขให้ทุกคนได้มีส่วนร่วมในการพิจารณาเพื่อเป็นขวัญและแรงจูงใจในการทำงานที่ดีต่อไป

6) ด้านอาคาร เครื่องมือ อุปกรณ์ และเครื่องใช้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของกองช่าง ด้านอาคาร เครื่องมือ อุปกรณ์ และเครื่องใช้ ในภาพรวมทั้ง 5 ข้อ (ตาราง 10) เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย (3.44) โดยรวมเจ้าหน้าที่กองช่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านอาคาร เครื่องมือ อุปกรณ์ และเครื่องใช้ อยู่ในระดับดีมาก (ตาราง 11) พบว่า เครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องใช้ ของกองช่างมีความพร้อมในการให้บริการแก่ผู้ให้บริการ และสามารถทำงานให้ผู้ให้บริการได้สำเร็จตามที่ต้องการ จึงส่งผลดีต่อคุณภาพการให้บริการของกองช่างอยู่ในระดับดีมาก ทำให้ประชาชนมีความพอใจในคุณภาพการให้บริการที่ดี

2. เมื่อพิจารณาถึงคุณภาพการบริการของกองช่าง ผลการศึกษาใน 5 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย (ตาราง 42) ดังต่อไปนี้

2.1 งานขุดลอกลำน้ำ ลำห้วย ลำเหมืองสาธารณะ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก 10 ด้าน (ตาราง 28) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องใช้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าถาม 3 ข้อ เห็นด้วยมากที่สุด 1 ข้อ และเห็นด้วยมาก 2 ข้อ กล่าวไว้ว่า การควบคุมดูแลเครื่องจักรกล เครื่องมือ อุปกรณ์ ที่ใช้ในการปฏิบัติงานต้องมีคุณภาพและทันสมัย มีความพร้อมที่จะทำงานในจำนวนที่พอเพียงต่อการให้บริการ และในระหว่างปฏิบัติงานก็ต้องไม่รบกวนหรือ

ก่อความรำคาญต่อชุมชนด้วย รวมทั้งสามารถตอบสนองความต้องการของชุมชนได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับหลักการคุณภาพการให้บริการของ Parasuman, Zeithal และ Berry ที่กล่าวว่า การให้บริการจะประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญที่เกี่ยวกับ1) การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility) คือ การจัดเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือให้พร้อมสำหรับการให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการให้พร้อม การจัดสถานที่ให้สวยงามและสะอาด

2.2 งานปรับเกรดถนน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก 10 ด้าน (ตาราง 22) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ความสำเร็จหลังจากการบริการปรับเกรดถนนของกองช่าง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีคำถาม 3 ข้อ เห็นด้วยมาก 3 ข้อ กล่าวไว้ว่า หลังจากปรับเกรดถนนทำให้ประชาชนสามารถใช้เส้นทางในการสัญจรได้อย่างสะดวกสบาย ช่วยลดอันตรายจากการชำรุดของพื้นผิวถนนที่เป็นหลุมบ่อ และเกษตรกรชาวสวนชาวไร่สามารถขนส่งสินค้าทางการเกษตรออกจากพื้นที่ได้อย่างรวดเร็ว รองลงมา ได้แก่ เสมอภาคในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีคำถาม 2 ข้อ เห็นด้วยมาก 2 ข้อ กล่าวไว้ว่า เจ้าหน้าที่กองช่างให้บริการกับทุกคนเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ และบริการด้วยความเป็นธรรมของขั้นตอนการบริการ มีความเสมอภาคกัน

2.3 งานปรับปรุงซ่อมแซมผิวถนน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก 10 ด้าน (ตาราง 16) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องใช้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีคำถาม 3 ข้อ เห็นด้วยมากที่สุด 1 ข้อ และเห็นด้วยมาก 2 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย กล่าวไว้ว่า เครื่องจักรกล เครื่องมือ อุปกรณ์ ที่ใช้ในการปฏิบัติงานต้องมีคุณภาพและทันสมัย มีความพร้อมที่จะทำงานในจำนวนที่พอเพียงต่อการให้บริการ และในระหว่างปฏิบัติงานก็ต้องไม่รบกวนหรือก่อความรำคาญต่อชุมชนด้วย รองลงมา ได้แก่ ความเสมอภาคในการบริการ ซึ่งสอดคล้องกับหลักการคุณภาพการให้บริการของ Parasuman, Zeithal และ Berry ที่กล่าวว่า การให้บริการจะประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญ เกี่ยวกับการสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility) คือ การจัดเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือให้พร้อมสำหรับการให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการให้พร้อม การจัดสถานที่ให้สวยงามและสะอาด

2.4 งานดูแลสิ่งปฏิกูล มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก 9 ด้าน และเห็นด้วยปานกลาง 1 ด้าน (ตาราง 34) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ความสำเร็จหลังจากการบริการดูแลสิ่งปฏิกูลของกองช่าง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีคำถาม 2 ข้อ เห็นด้วยมาก 2 ข้อ กล่าวไว้ว่า หลังจากดูแลสิ่งปฏิกูลจะทำให้การไหลของน้ำภายในรางระบายน้ำมีความคล่องตัวมากขึ้น และมีจำนวนเศษขยะ

โคลนและเศษใบไม้ต่างๆ เหลืออยู่น้อยมาก และด้านรองลงมา ได้แก่ ความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีคำถาม 3 ข้อ เห็นด้วยมาก 3 ข้อ (ตาราง 67) พบว่า เจ้าหน้าที่กองช่างมีความชำนาญในการควบคุมเครื่องจักรกลให้ปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐานงานสาธารณะ และสามารถแก้ไขข้อขัดข้องเบื้องต้นของเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ชำรุดเสียหายจากการใช้งานได้อย่างรวดเร็ว รวมทั้งสามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับงานด้านช่างที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ขอใช้บริการได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับหลักการคุณภาพการให้บริการของ Parasuman, Zeithal และ Berry ที่กล่าวว่า การให้บริการจะประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญ เกี่ยวกับความสามารถ (Competence) คือ มีความสามารถในการรู้วิชาการที่จะให้บริการ ความสามารถในการให้บริการ และความสามารถในการสื่อสาร ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์เครื่องใช้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีคำถาม 3 ข้อ เห็นด้วยมาก 3 ข้อ ด้านความเป็นมิตรของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีคำถาม 3 ข้อ เห็นด้วยมาก 3 ข้อ ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีคำถาม 2 ข้อ เห็นด้วยมาก 2 ข้อ ด้านการตอบสนองที่รวดเร็วในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีคำถาม 3 ข้อ เห็นด้วยมาก 2 ข้อ และเห็นด้วยปานกลาง 1 ข้อ ความปลอดภัยของประชาชนในระหว่างการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีคำถาม 3 ข้อ เห็นด้วยมาก 2 ข้อ และเห็นด้วยปานกลาง 1 ข้อ การติดต่อสื่อสารของเจ้าหน้าที่กับประชาชนที่ไปปฏิบัติงานในพื้นที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีคำถาม 2 ข้อ เห็นด้วยมาก 2 ข้อ ความสะดวกสบายในการติดต่อ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีคำถาม 3 ข้อ เห็นด้วยมาก 2 ข้อ และเห็นด้วยปานกลาง 1 ข้อ ความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง มีคำถาม 2 ข้อ เห็นด้วยมาก 1 ข้อ และเห็นด้วยปานกลาง 1 ข้อ ตามลำดับ

2.5 งานบริการเครื่องสูบน้ำ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด 1 ด้าน เห็นด้วยมาก 7 ด้าน และเห็นด้วยปานกลาง 2 ด้าน (ตาราง 40) มีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับข้อที่มีคะแนนมากไปหาน้อย ได้แก่ ความเป็นมิตรของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีคำถาม 3 ข้อ เห็นด้วยมากที่สุด 3 ข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่กองช่างมีความขยันหมั่นเพียร เอาใจใส่ในการปฏิบัติงาน มีการแต่งกายในการให้บริการสุภาพเรียบร้อยและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานและประชาชนผู้ให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับหลักการคุณภาพการให้บริการของ Parasuman, Zeithal และ Berry ที่กล่าวว่า การให้บริการจะประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญ เกี่ยวกับความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) คือ ความแสดงความสุภาพต่อผู้ให้บริการ ให้การต้อนรับที่เหมาะสม ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี ด้านรองลงมา ได้แก่ การติดต่อสื่อสารของเจ้าหน้าที่กับประชาชนที่ไปปฏิบัติงานในพื้นที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีคำถาม 2 ข้อ เห็นด้วยมากที่สุด 1 ข้อ และเห็นด้วยมาก

1 ข้อ ความสำเร็จหลังจากการบริการเครื่องสูบน้ำของกองช่าง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีคำถาม 2 ข้อ เห็นด้วยมากที่สุด 1 ข้อ และเห็นด้วยมาก 1 ข้อ ความปลอดภัยของประชาชนในระหว่างการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีคำถาม 3 ข้อ เห็นด้วยมากที่สุด 2 ข้อ และเห็นด้วยมาก 1 ข้อ การตอบสนองที่รวดเร็วในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีคำถาม 3 ข้อ เห็นด้วยมากที่สุด 1 ข้อ และเห็นด้วยมาก 2 ข้อ ความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีคำถาม 3 ข้อ เห็นด้วยมากที่สุด 2 ข้อ และเห็นด้วยมาก 1 ข้อ ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องใช้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีคำถาม 3 ข้อ เห็นด้วยมากที่สุด 2 ข้อ และเห็นด้วยมาก 1 ข้อ ความเสมอภาคในการบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีคำถาม 2 ข้อ เห็นด้วยมาก 2 ข้อ ความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง มีคำถาม 2 ข้อ เห็นด้วยมาก 1 ข้อ เห็นด้วยปานกลาง 1 ข้อ ความสะดวกสบายในการติดต่อ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง มีคำถาม 3 ข้อ เห็นด้วยปานกลาง 3 ข้อ ตามลำดับ

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้มีประเด็นข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม จากการสัมภาษณ์จากผู้ให้บริการ และเจ้าหน้าที่ของกองช่างในฐานะที่เป็นเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเพื่อให้บริการ ได้มีโอกาสได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นและได้รับข้อเสนอแนะจากการปฏิบัติงานในการให้บริการด้านสาธารณะ ดังนี้

1. ผลการศึกษาในภาพรวมคุณภาพการให้บริการสาธารณะของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ มีคุณภาพที่ดีในทุกๆ ด้าน ซึ่งถือว่าเป็นจุดแข็งของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ที่ควรจะรักษาไว้ให้เป็นมาตรฐานในการให้บริการแก่ประชาชนต่อไป ส่วนความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเพื่อให้บริการสาธารณะมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการภายในกองช่างอยู่ในระดับพอใช้ เห็นควรมีการปรับปรุงจุดอ่อนต่างๆ ที่ทำให้การทำงานของเจ้าหน้าที่ไม่ได้รับความสะดวกสบายให้หมดไป เพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้มีกำลังใจในการทำงานด้านการให้บริการอย่างเต็มที่

2. ควรจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะให้ประชาชนได้รับความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน และควรมีแบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ทั้งในกองช่างและในพื้นที่ปฏิบัติงาน เพื่อได้ทราบถึงปัญหาและ

ข้อเสนอแนะมาประเมิน เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

3. ควรมีการศึกษาการให้บริการสาธารณะในภารกิจด้านอื่นๆ ทั้งทั้งองค์กร เพื่อจะได้ทราบถึงความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริงว่าต้องการให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ทำงานในด้านใดมากที่สุดเพื่อจะได้ใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

4. ควรนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการจัดโครงสร้างการบริหารงานของกองช่างองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานให้มีความเป็นธรรม เน้นความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ เพื่อการดำเนินการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการ

5. ควรมีการส่งเสริมให้ประชาชน ภาคประชาคม และองค์กรเอกชนมีส่วนร่วมในการจัดรูปแบบการให้บริการด้านสาธารณะ รวมทั้งจัดให้มีการตรวจสอบและประเมินผลการทำงานของเจ้าหน้าที่กองช่าง เพื่อความโปร่งใส มีประสิทธิภาพ และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ตลอดจนเร่งส่งเสริมความเข้าใจในบทบาทและการดำเนินงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อประสานให้การทำงานในพื้นที่เกิดประสิทธิผล

6) ควรมีการปรับปรุงงานด้านประชาสัมพันธ์ขององค์กรให้ประชาชนได้รับทราบการทำงานของกองช่าง อบจ.เชียงใหม่ มากกว่านี้เนื่องจากประชาชนส่วนใหญ่ยังไม่รู้จัก อบจ. เท่าที่ควร

5.4 ข้อเสนอแนะของผู้วิจัย

1) การศึกษาครั้งนี้มีขอบเขตการศึกษาเฉพาะกลุ่มตัวอย่างที่เจาะจงใน 5 ด้าน เท่านั้น แต่เพื่อให้ผลการศึกษาครอบคลุมการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ในทุกด้าน เพื่อให้ได้ภาพรวมในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ว่ามีการบริการที่มีคุณภาพมากน้อยเพียงใด ซึ่งการให้บริการในบางพื้นที่มีตัวแปรทางการศึกษาที่มากกว่าในการศึกษาครั้งนี้ และผลที่ได้จากการศึกษาอาจมีความเที่ยงตรงยิ่งขึ้น

2) ผู้บังคับบัญชาควมามีการกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่กองช่างมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็น การวางแผนการทำงาน การตัดสินใจเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นในพื้นที่ปฏิบัติงานให้มากยิ่งขึ้น ถึงแม้ว่าในปัจจุบันผู้บังคับบัญชาจะเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ทุกคนได้แสดงความคิดเห็นแต่เจ้าหน้าที่ส่วนมากไม่กล้าแสดงความคิดเห็น เนื่องจากกลัวว่าเมื่อแสดงออกไปแล้วจะไม่เป็นที่ยอมรับของทุกคนที่ทำงานร่วมกัน

3) กองช่างควรมีการจัดสรรงบประมาณเพิ่มขึ้นเพื่อจะได้จัดหาเครื่องมือ อุปกรณ์
เครื่องใช้ ที่ทันสมัยมากกว่านี้ เพื่อทดแทนของเก่าที่มีอายุการใช้งานมานาน สำหรับไว้บริการ
ประชาชนอย่างเพียงพอ เช่น เครื่องจักรกลประเภทต่างๆ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved