

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	๓
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	4
1.3 สมมติฐานการศึกษา	5
1.4 ขอบเขตของการศึกษา	5
1.5 ประโยชน์ที่ได้รับ	5
1.6 นิยามศัพท์	6
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ	7
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ	17
2.3 การให้บริการสาธารณะของกองช่าง อบจ.เชียงใหม่	25
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	35
2.5 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา	37
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย	38
3.1 ประชากรเป้าหมายและกลุ่มตัวอย่าง	38
3.2 ประเภทของข้อมูล	40
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	40
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	43
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	45

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	จำนวนโครงการการบริการสาธารณะของกองช่างประจำปีงบประมาณ 2550	4
2	ข้อมูลอัตราค่าจ้างของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่	27
3	จำนวนเครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องใช้ของกองช่าง อบจ.เชียงใหม่	32
4	จำนวนและร้อยละ ของเจ้าหน้าที่กองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ	48
5	จำนวนและร้อยละ ของเจ้าหน้าที่กองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ	49
6	จำนวนและร้อยละ ของเจ้าหน้าที่กองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามการศึกษา	49
7	จำนวนและร้อยละ ของเจ้าหน้าที่กองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามตำแหน่ง	50
8	จำนวนและร้อยละ ของเจ้าหน้าที่กองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเงินเดือนเฉลี่ยต่อเดือน	50
9	จำนวนและร้อยละ ของเจ้าหน้าที่กองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระยะเวลาในการทำงานในองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่	51
10	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็น ของเจ้าหน้าที่กองช่างเกี่ยวกับปัจจัย ด้านภาวะผู้นำ ด้านความรู้/ความสามารถ ด้านค่าตอบแทน ด้านสวัสดิการ ด้านขวัญและแรงจูงใจ ด้านอาคารเครื่องมือ อุปกรณ์ และเครื่องใช้	52
11	สรุป ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ กองช่างเกี่ยวกับปัจจัย ด้านภาวะผู้นำ ด้านความรู้/ความสามารถด้าน ค่าตอบแทน ด้านสวัสดิการ ด้านขวัญและแรงจูงใจ ด้านอาคารเครื่องมืออุปกรณ์และเครื่องใช้	62
12	จำนวนและร้อยละ ของประชาชนที่ตอบแบบสอบถามงานปรับปรุงซ่อมแซม ผิวถนน จำแนกตามเพศ	64
13	จำนวนและร้อยละ ของประชาชนที่ตอบแบบสอบถามงานปรับปรุงซ่อมแซม ผิวถนน จำแนกตามอายุ	65

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
14 จำนวนและร้อยละ ของประชาชนที่ตอบแบบสอบถามปรับปรุงซ่อมแซม ผิวถนน จำแนกตามระดับการศึกษา	65
15 จำนวนและร้อยละ ของประชาชนที่ตอบแบบสอบถามปรับปรุงซ่อมแซม ผิวถนน จำแนกตามอาชีพ	66
16 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพบริการ งานปรับปรุงซ่อมแซมผิวถนนของกองช่าง องค์การบริหารส่วน จังหวัดเชียงใหม่	67
17 สรุป ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับคุณภาพบริการ งานปรับปรุงซ่อมแซมผิวถนนของกองช่าง องค์การบริหารส่วน จังหวัดเชียงใหม่ ในการศึกษาทั้ง 10 ด้าน	77
18 จำนวนและร้อยละ ของประชาชนที่ตอบแบบสอบถามงานปรับเกรดถนน จำแนกตามเพศ	81
19 จำนวนและร้อยละ ของประชาชนที่ตอบแบบสอบถามงานปรับเกรดถนน จำแนกตามอายุ	81
20 จำนวนและร้อยละ ของประชาชนที่ตอบแบบสอบถามงานปรับเกรดถนน จำแนกตามระดับการศึกษา	82
21 จำนวนและร้อยละ ของประชาชนที่ตอบแบบสอบถามงานปรับเกรดถนน จำแนกตามอาชีพ	82
22 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพบริการ งานปรับเกรดถนนของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่	83
23 สรุป ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับคุณภาพบริการ งานปรับเกรดถนนของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ในการศึกษาทั้ง 10 ด้าน	94
24 จำนวนและร้อยละ ของประชาชนที่ตอบแบบสอบถามงานขุดลอกลำน้ำ ลำห้วย ลำเหมืองสาธารณะ จำแนกตามเพศ	97
25 จำนวนและร้อยละ ของประชาชนที่ตอบแบบสอบถามงานขุดลอกลำน้ำ ลำห้วย ลำเหมืองสาธารณะ จำแนกตามอายุ	98

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
26 จำนวนและร้อยละ ของประชาชนที่ตอบแบบสอบถามงานชุดลอกลำน้ำ ลำห้วย ลำเหมืองสาธารณะ จำแนกตามระดับการศึกษา	98
27 จำนวนและร้อยละ ของประชาชนที่ตอบแบบสอบถามงานชุดลอกลำน้ำ ลำห้วย ลำเหมืองสาธารณะ จำแนกตามอาชีพ	99
28 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพบริการ งานชุดลอกลำน้ำ ลำห้วย ลำเหมืองสาธารณะของกองช่าง องค์การบริหาร ส่วนจังหวัดเชียงใหม่	100
29 สรุป ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพบริการ งานชุดลอกลำน้ำ ลำห้วย ลำเหมืองสาธารณะของกองช่าง องค์การบริหารส่วน จังหวัดเชียงใหม่ ในการศึกษาทั้ง 10 ด้าน	111
30 จำนวนและร้อยละ ของประชาชนที่ตอบแบบสอบถามงานชุดสิ่งปฏิกูล จำแนกตามเพศ	114
31 จำนวนและร้อยละ ของประชาชนที่ตอบแบบสอบถามงานชุดสิ่งปฏิกูล จำแนกตามอายุ	114
32 จำนวนและร้อยละ ของประชาชนที่ตอบแบบสอบถามงานชุดสิ่งปฏิกูล จำแนกตามระดับการศึกษา	115
33 จำนวนและร้อยละ ของประชาชนที่ตอบแบบสอบถามงานชุดสิ่งปฏิกูล จำแนกตามอาชีพ	116
34 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพบริการ งานชุดสิ่งปฏิกูลของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่	117
35 สรุป ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพบริการ งานชุดสิ่งปฏิกูลของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ในการศึกษาทั้ง 10 ด้าน	127
36 จำนวนและร้อยละ ของประชาชนที่ตอบแบบสอบถามงานบริการเครื่องสูบน้ำ จำแนกตามเพศ	131
37 จำนวนและร้อยละ ของประชาชนที่ตอบแบบสอบถามงานบริการเครื่องสูบน้ำ จำแนกตามอายุ	131

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
38 จำนวนและร้อยละ ของประชาชนที่ตอบแบบสอบถามงานบริการเครื่องสูบน้ำ จำแนกตามระดับการศึกษา	132
39 จำนวนและร้อยละ ของประชาชนที่ตอบแบบสอบถามงานบริการเครื่องสูบน้ำ จำแนกตามอาชีพ	133
40 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพบริการ งานเครื่องสูบน้ำของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่	134
41 สรุป ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพบริการ งานเครื่องสูบน้ำของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ในการศึกษาทั้ง 10 ด้าน	145
42 สรุป ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับคุณภาพการให้บริการ สาธารณะของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ใน 5 ด้าน	149
43 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เปรียบเทียบกับค่าสถิติ จำแนกระดับ คุณภาพการให้บริการสาธารณะของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัด เชียงใหม่	155
44 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เปรียบเทียบกับค่าสถิติ ของเจ้าหน้าที่ ของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ มีความคิดเห็นต่อปัจจัย ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานทั้ง 6 ด้าน	157

สารบัญภาพ

รูป		หน้า
1	การปฏิบัติงานตามภารกิจและหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	2
2	ตัวแบบคุณภาพงานบริการ	10
3	กระบวนการยกระดับบริการ	21
4	แสดงโครงสร้างและการแบ่งส่วนการบริหารของ อบจ.เชียงใหม่	26
5	แสดงโครงสร้างความรับผิดชอบของกองช่าง	31