

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ คุณภาพการให้บริการสาธารณะของกองช่าง

องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่

ผู้เขียน

นายบุญเรือง โพธิ์นิต

ปริญญา

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์ไพรัช ตระการศิรินนท์ ประธานกรรมการ

รองศาสตราจารย์ศิริพงษ์ ลดาวัลย์ ณ อยุธยา กรรมการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ธันยวัฒน์ รัตนศักดิ์ กรรมการ

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาคุณภาพการให้บริการของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ 2) ศึกษาระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่กองช่างต่อปัจจัยด้านต่างๆ 6 ด้าน ได้แก่ ด้านภาวะผู้นำ ด้านความรู้/ความสามารถ ด้านค่าตอบแทน ด้านสวัสดิการ ด้านขวัญและแรงจูงใจ ด้านอาคารเครื่องมือ อุปกรณ์ และเครื่องใช้ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน 3) ศึกษาปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ โดยกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย ประชาชนผู้ใช้บริการของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 145 คน และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของกองช่าง จำนวน 104 คน ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามปลายเปิดและปลายปิดและใช้แบบสัมภาษณ์ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และประชาชนทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะกองช่าง จำนวน 8 คน จากนั้นนำข้อมูลมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบค่าสมมุติฐานทางสถิติด้วยค่า  $t$ -test ที่นัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ผลการศึกษาพบว่า

1) คุณภาพการให้บริการสาธารณะของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 5 ด้าน โดยรวมกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของกองช่างอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับข้อที่มีคะแนนมากไปหาน้อย ได้แก่ งานขุดลอกลำน้ำ ลำห้วย ลำเหมืองสาธารณะ งานปรับเกรดถนน งานปรับปรุงซ่อมแซมผิวจราจร งานคูคลองปฏิกูล งานบริการเครื่องสูบน้ำ ผลการทดสอบสมมุติฐานทางสถิติด้วยค่า  $t$  -test ที่นัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 พบว่า เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้

2) ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่กองช่างต่อปัจจัยด้านต่างๆ 6 ด้าน ได้แก่ ด้านภาวะผู้นำ ด้านความรู้/ความสามารถ ด้านค่าตอบแทน ด้านสวัสดิการ ด้านขวัญและแรงจูงใจ ด้านอาคาร เครื่องมือ อุปกรณ์ และเครื่องใช้ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี ปานกลาง โดยมีปัจจัยที่เจ้าหน้าที่มีระดับความคิดเห็นว่าดีมาก มี 2 ด้าน ได้แก่ ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องใช้ ด้านสภาวะผู้นำ และมีระดับความคิดเห็นว่าดีปานกลาง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้/ความสามารถของเจ้าหน้าที่ ด้านขวัญและกำลังใจ ด้านสวัสดิการที่เจ้าหน้าที่ได้รับ ด้านค่าตอบแทน ที่เจ้าหน้าที่ได้รับ ผลการทดสอบสมมุติฐานทางสถิติด้วยค่า  $t$ -test ที่นัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 พบว่า เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้

3) จากแบบสัมภาษณ์ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และประชาชนทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับการ ให้บริการสาธารณะกองช่าง จำนวน 8 คน พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการสาธารณะ ของกองช่าง สามารถจัดกลุ่มได้ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความสะดวกสบายในการติดต่อสื่อสารควรเพิ่ม ช่องทางในการขอใช้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ ด้านความปลอดภัยของประชาชนในระหว่าง การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ควรมีป้ายเตือนภัยขณะเครื่องจักรทำงานและควรมีสถานที่จัดเก็บวัสดุ ก่อสร้างในพื้นที่ปฏิบัติงานด้วย ด้านการติดต่อสื่อสารของเจ้าหน้าที่กับประชาชนที่ปฏิบัติงานใน พื้นที่ควรมีแผนดำเนินการเพื่อให้ชุมชนได้รับทราบก่อนปฏิบัติงานและกองช่างยังขาดการ ประชาสัมพันธ์การดำเนินงานของหน่วยงานให้ชุมชนได้รับทราบ ด้านเครื่องมืออุปกรณ์เครื่องใช้ ควรจัดซื้อทดแทนในส่วนที่มีการชำรุดเสียหายบ่อย

ข้อเสนอแนะ จากผลการศึกษาคณาภาพการให้บริการสาธารณะของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เห็นว่า ควรมีการพัฒนาการด้านบุคลากรและ เครื่องมืออุปกรณ์เครื่องใช้อย่างต่อเนื่องเพื่อให้การบริการของกองช่างมีคุณภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

**Independent Study Title** Quality of Public Services of Public Works Division,  
Chiang Mai Provincial Administrative Organization

**Author** Mr.Boonrueng Ponil

**Degree** Master of Public Administration

**Independent Study Advisory Committee**

Associate Professor Pairat Trakarnsirinont	Chairperson
Associate Professor Siripong Ladavalya Na Ayuthya	Member
Assistant Professor Thanyawat Rattanasak	Member

**ABSTRACT**

The objectives of this research were 1) to investigate quality of public services of Public Works Division, Chiang Mai Provincial Administrative Organization; 2) to examine the attitudes of officials in Public Works Division toward 6 factors, namely leadership, competency, remuneration, welfare, motivation, and buildings, tools and equipment associated to their operation; and 3) to explore problems and obstacles in public services improvement of officials in Public Works Division, Chiang Mai Provincial Administrative Organization. The samples consisted of 145 recipients and 104 officials in Public Works Division, Chiang Mai Provincial Administrative Organization collected data by questionnaires with closed and open-ended questions and 8 Sub-district leaders, Village leaders and people in general who were involved with public services of Public Works Division collected data from an interview. The Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) was used to analyze the data: i.e. frequency, percentage, mean, standard deviation and hypothesis test with t-test at the statistical significant level 0.01.

The results of the study were as follows:

1) In general, the respondents contended that the quality of public services of Public Works Division, Chiang Mai Provincial Administrative Organization were at the remarkably good level in five aspects, namely dredging public waterways, roads paving, roadworks, excrement disposal, and feed pump service. The result of this study was in compliance with the t-test hypothesis at the statistic significance level 0.01.

2) An overall attitude of officials in Public Works Division, Chiang Mai Provincial Administrative Organization in six aspects, namely leadership, competency, remuneration, welfare, motivation, and buildings, tools and equipment associated to their operation, was at the medium level. They argued that buildings, tools and equipment and leadership aspects were at the good level while competency, motivation, welfare, and remuneration aspects were at the medium level. The result of this study was in compliance with the t-test hypothesis at the statistic significance level 0.01.

3) According to the interview with 8 Sub-district leaders, Village leaders and people in general who were involved with public services of Public Works Division, the study found that problems and obstacles in public services implementation of Public Works Division could be categorized into 4 aspects. Firstly, regarding convenience in communications, channels for communications for public services should be increased such as through an internet service. Secondly, regarding people's safety during machine operation, there should be a warning sign during the machine operation and a place for keeping construction materials in an operation area. Thirdly, regarding communication between officials and local people in an operation area, there should be a plan concerning the acknowledgement of local people before a construction operation. Besides, Public Works Division also lacked good public relations for the community's awareness. Finally, regarding tools and equipment, they should be purchased to replace the ones that were frequently nonfunctional.

Finally, most of the informants believed that personnel and tools and equipment should be continually improved for Public Works Division's public service efficiency.