

ชื่อเรื่อง คุณภาพการให้บริการสาธารณะ ด้านงานก่อสร้างและซ่อมบำรุงถนนของกองช่าง
องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม

ผู้วิจัย ชาญยุทธ อาษา

ปริญญา รป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์)

กรรมการที่ปรึกษา ดร.ทรงศักดิ์ จีระสมบัติ

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

ผศ.ดร.วัชรินทร์ สุทธิชัย

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ผศ.ดร.เสาวลักษณ์ โกศลกิตติอัมพร อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2557

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะ ด้านงานก่อสร้างและซ่อมบำรุงถนนของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ตามความคิดเห็นของประชาชน 2) เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสาธารณะ ด้านงานก่อสร้างและซ่อมบำรุงถนนของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ตามความคิดเห็นของประชาชน จำแนกตามสถานภาพทางสังคม เพศ ระดับการศึกษา และอำเภอที่อาศัยอยู่ และ 3) เพื่อศึกษาปัญหา ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ ด้านงานก่อสร้างและซ่อมบำรุงถนนของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไปและอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ให้บริการสาธารณะของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม จำนวน 273 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง โดยมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.82 วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า t-test (Independent Samples) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA)

ผลการวิจัยพบว่า

1. ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะ ด้านงานก่อสร้างและซ่อมบำรุงถนนของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน

2. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะ ด้านงานก่อสร้างและซ่อมบำรุงถนนของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม พบว่า โดยรวมต่างกัน เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า สถานภาพทางสังคม เพศ ระดับการศึกษา อำเภอที่

อาศัยต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะ ด้านงานก่อสร้างและซ่อมบำรุง ถนนของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

3. พัฒนาวิธีการทำงานก่อนการก่อสร้างและซ่อมบำรุง ขณะการก่อสร้างและซ่อมบำรุง และการจัดเก็บอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้หลังจากแล้วเสร็จงานในแต่ละครั้ง ด้านความปลอดภัยของประชาชนในระหว่างการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

4. ควรมีการจัดส่งเจ้าหน้าที่เข้าไปสำรวจความคิดเห็นของประชาชนหลังจากการก่อสร้างและซ่อมบำรุงในแต่ละครั้งได้แล้วเสร็จ เพื่อจะได้ทราบถึงข้อบกพร่องหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากความคิดเห็นของประชาชนโดยตรง ว่าการก่อสร้างและซ่อมบำรุงที่ได้ทำไปแล้วนั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขความเดือดร้อนของประชาชนได้มากน้อยเพียงใด



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

TITLE : Public Services Quality of Road Construction and Maintenance by Mechanics

Division of Mahasarakham Provincial Administrative Organization.

AUTHOR : Mr.Chanyuth Asa

DEGREE : M.P.A. (Public Administration)

ADVIORS : Dr. Songsak Jeerasombat

Chairman

Asst. Dr.Watcharin Suttisai

Committee

Asst. Dr.Saowalak Kosolkittiaumporn

Committee

RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY, 2014

ABSTRACT

The purpose of this study were 1) to study level of the public services quality of road construction and maintenance by Mechanics Division of Mahasarakham Provincial Administrative Organization. 2) To make a comparison between social status, habitation district, sex and education these were affect to the public services quality of road construction and maintenance by Mechanics Division of Mahasarakham Provincial Administrative Organization. And 3) To investigate the problem and customer suggestion about the public services quality of road construction and maintenance by Mechanics Division of Mahasarakham Provincial Administrative Organization. A sample of 273 case were drawn from population who habitation at service area and age 18 years old and above, used simple random sampling method. Questionnaire have reliability 0.82. Data analysis statistics used the frequency, the percentage, the mean, the standard deviation, the t-test and the one-way ANOVA. The results of the study were as fallow.

1. The overall opinion of peoples in the public services quality of road construction and maintenance by Mechanics Division of Mahasarakham Provincial Administrative Organization about high level.

2. Compare the public opinion of public services quality of road construction and maintenance by Mechanics Division of Mahasarakham Provincial Administrative Organization was different. Classification were found social status, sex, education and habitation district were differences significant at the .05 level

3. The suggestions about the public services quality of road construction and maintenance by Mechanics Division of Mahasarakham Provincial Administrative Organization were as follow.

Develop the standard public services quality of road construction and maintenance by Mechanics Division procedure for the best service quality method and highest safety. Increase in rout of accept for person complains and opinions about the public services quality of road construction and maintenance by Mechanics Division of Mahasarakham Provincial Administrative Organization.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY