

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะ ด้านงานก่อสร้างและซ่อมบำรุงถนนของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม และเพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะ ด้านงานก่อสร้างและซ่อมบำรุงถนนของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามสถานภาพทางสังคม เพศ ระดับการศึกษา และอำเภอที่อาศัย โดยดำเนินการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) กับกลุ่มตัวอย่าง คัดเลือกจากประชากร ที่เป็นผู้ใหญ่บ้านและคณะกรรมการที่อาศัยอยู่บริเวณพื้นที่ขณะทำการก่อสร้างและซ่อมบำรุงถนนของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ในแต่ละอำเภอ ๆ ละ 21 คน รวมกลุ่มตัวอย่าง 273 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.82 วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า t-test (Independent Samples) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ผลการวิจัยสามารถสรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

#### สรุปผลการวิจัย

##### 1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 52.01 เป็นคณะกรรมการหมู่บ้าน จำนวน 260 คน คิดเป็นร้อยละ 95.24 มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 39.59

##### 2. ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะ ด้านงานก่อสร้างและซ่อมบำรุงถนนของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม

ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะ ด้านงานก่อสร้างและซ่อมบำรุงถนนของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปได้ดังนี้

2.1 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะ ด้านงานก่อสร้างและซ่อมบำรุงถนนของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ

2.2 ด้านความซื่อสัตย์ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะ ด้านงานก่อสร้างและซ่อมบำรุงถนนของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.76 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ

2.3 ด้านความปลอดภัยของประชาชนในระหว่างการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะ ด้านงานก่อสร้างและซ่อมบำรุงถนนของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.03 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ

2.4 ด้านความสำเร็จหลังจากให้บริการก่อสร้าง และซ่อมบำรุงถนนของกองช่าง ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะ ด้านงานก่อสร้างและซ่อมบำรุงถนนของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.77 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ

3. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะ ด้านงานก่อสร้างและซ่อมบำรุงถนนของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม

3.1 ประชาชนที่มีสถานภาพทางสังคมต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะ ด้านงานก่อสร้างและซ่อมบำรุงถนนของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 หากแยกพิจารณาเป็นรายด้าน มีความคิดเห็นแตกต่าง 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และด้านความซื่อสัตย์ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีความเชื่อมั่นทางสถิติที่ระดับ .0075 และ .0013ตามลำดับ

3.2 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะ ด้านงานก่อสร้างและซ่อมบำรุงถนนของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 หากแยกพิจารณาเป็นรายด้าน มีความคิดเห็นแตกต่าง 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และด้านความสำเร็จหลังจากให้บริการก่อสร้างและซ่อมบำรุงถนนของกองช่าง มีความเชื่อมั่นทางสถิติที่ระดับ .0490 และ .0000ตามลำดับ

3.3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะ ด้านงานก่อสร้างและซ่อมบำรุงถนนของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัด

มหาสารคาม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 หากแยกพิจารณารายด้าน มีความแตกต่างกัน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และด้านความซื่อสัตย์ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ 0.0148 และ 0.0278 ตามลำดับ

3.4 ประชาชนที่อาศัยอยู่อำเภอต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะ ด้านงานก่อสร้างและซ่อมบำรุงถนนของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หากพิจารณารายด้านมีความแตกต่างกัน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และด้านความซื่อสัตย์ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ 0.0148 และ 0.0278 ตามลำดับ

## อภิปรายผล

ผลการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการสาธารณะ ด้านงานก่อสร้างและซ่อมบำรุงถนนของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยได้นำมาอภิปรายผล ดังนี้

**สมมุติฐานที่ 1 คุณภาพการให้บริการสาธารณะ ด้านงานก่อสร้างและซ่อมบำรุงถนนของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม มีระดับคุณภาพแตกต่างกันมาก**

จากการศึกษาพบว่าคุณภาพการให้บริการสาธารณะ ด้านงานก่อสร้างและซ่อมบำรุงถนนของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัด โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน มีระดับคุณภาพอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.59) แสดงให้เห็นว่า คุณภาพการให้บริการสาธารณะ ด้านงานก่อสร้างและซ่อมบำรุงถนนของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม สามารถแก้ไขปัญหาและความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างเหมาะสม ทั้งนี้อาจสืบเนื่องมาจากการบริหารงานอย่างเป็นระบบ มีการวางแผนการทำงานแต่ละขั้นตอนได้อย่างเหมาะสม มีการส่งเจ้าหน้าที่ออกสำรวจตรวจสอบคุณภาพของถนนอย่างสม่ำเสมอ จึงทำให้ประชาชนในพื้นที่ที่มีความคิดเห็นไปในทิศทางบวก สอดคล้องกับงานวิจัยของณรงค์ชัย เป็งภีระ (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของสถานบริการสุขภาพพิเศษ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่าคุณภาพการให้บริการของสถานบริการสุขภาพพิเศษอยู่ในระดับสูงและผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในการบริการอยู่ในระดับสูงเช่นกันสำหรับด้านผู้รับบริการมีภูมิหลังและสิทธิพิเศษที่แตกต่างกันมีความเห็นต่อคุณภาพบริการและความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานบริการสุขภาพแตกต่างกันส่วนปัญหาและอุปสรรคที่พบบ่อยก็คือสถานที่จอดรถไม่เพียงพอและหาที่จอดรถยากสถานที่และจุดบริการต่าง ๆ คับแคบและแออัดที่นั่งไม่พอสำหรับผู้รับบริการรอตรวจงานนานเนื่องจากแพทย์มาช้าไม่ตรงตามนัดหมายพนักงานเปลลิฟท์และระบบการอำนวยความสะดวกต่างๆซ้ำควรมีการพัฒนาและปรับปรุง

แก้ไข และสอดคล้องกับประหยัด ยะคะนอง (2522 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องทัศนคติของประชาชนที่มีผลต่อการบริการสาธารณะของหน่วยการปกครองท้องถิ่น : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลเมืองฉะเชิงเทราผลการศึกษพบว่าประชาชนทุกกลุ่มอาชีพไม่พอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองฉะเชิงเทราโดยมีระดับความไม่พอใจในอัตราที่ใกล้เคียงกันสาเหตุของการให้บริการมีตรงตามความต้องการของประชาชนสรุปได้ว่าเนื่องมาจากปัญหาหลายประการคือปัญหาการมีส่วนร่วมของประชาชนปัญหาด้านการคลังปัญหาด้านการควบคุมเทศบาลมีปัญหาเกี่ยวกับตัวบุคคลและการวางแผนพัฒนาสำหรับแนวทางการแก้ไขปัญหเหล่านี้คือต้องมีการแก้ไขปัญหาร่วมกันทั้งด้านรัฐบาลกระทรวงมหาดไทยและเทศบาลเมืองฉะเชิงเทราโดยเฉพาะอย่างยิ่งรัฐบาลจะต้องมีความจริงจังและจริงจังในการแก้ไขปัญหาทั้งในทางทฤษฎีและทางปฏิบัติ เมื่อพิจารณาผลการวิจัยเป็นรายด้านสามารถนำมาอภิปรายผลวิจัยได้ดังนี้

### 1.1 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

จากผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานก่อสร้างและซ่อมบำรุงถนนของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคามในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ แสดงให้เห็นว่า ระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะ ด้านงานก่อสร้างและซ่อมบำรุงถนนของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนที่มาใช้บริการได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม สอดคล้องกับงานวิจัยรัฐพลนราดิศร (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาประสิทธิผลในการให้บริการแก่ประชาชนของข้าราชการฝ่ายปกครอง กรณีศึกษาอำเภอเมืองเชียงใหม่จังหวัดเชียงใหม่พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการและการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการฝ่ายปกครองแต่รัฐควรพัฒนาหรือส่งเสริมโดยให้ความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชนเกี่ยวกับกฎระเบียบและควรปรับปรุงสถานที่ทำงานโดยจัดให้มีเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยเพื่อใช้สำหรับให้บริการประชาชนส่วนด้านทัศนคติและค่านิยมในเรื่องบทบาทอำนาจหน้าที่และจิตสำนึกในการบริการมีค่อนข้างต่ำ และสอดคล้องกับวนิดา ค้วงอิน (2550 : บทคัดย่อ) การประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอสันกำแพงจังหวัดเชียงใหม่พบว่าคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาชุมชน โดยภาพรวมมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ประชาชนมีความพึงพอใจเป็นส่วนใหญ่ในทุกด้าน และผลการดำเนินกิจกรรม โครงการและคำรับรองการปฏิบัติราชการ โดยภาพรวมบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ ส่วนปัญหาและอุปสรรคจากปัจจัย 6 ด้าน ของหน่วยงานจะไม่มีปัญหา

## 1.2 ด้านความซื่อสัตย์ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

จากผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะ ด้านงานก่อสร้างและซ่อมบำรุงถนนของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ แสดงให้เห็นว่า ระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะ ด้านงานก่อสร้างและซ่อมบำรุงถนนของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ด้านความซื่อสัตย์ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีการปฏิบัติงานอย่างซื่อสัตย์ สุจริต ไม่หาผลประโยชน์ ปฏิบัติงานโดยใช้หลักการความเสมอภาคและเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ มีความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน ทำให้ประชาชนที่มาใช้บริการเกิดความเชื่อถือและเชื่อมั่น เกิดทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม สอดคล้องกับสุพจน์ ฉลาด (2550 : บทคัดย่อ) คุณภาพการให้บริการด้านการรับแจ้งความร้องทุกข์คืออาญาของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองเชียงใหม่พบว่าเจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมายที่ทำหน้าที่สอบสวนมีความคาดหวังความต้องการและความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางต่อการได้รับการตอบสนองจากหน่วยงานในทุกๆด้านสำหรับคุณภาพการให้บริการแจ้งความร้องทุกข์คดีอาญามีคุณภาพในระดับสูงมากส่วนประชาชนมีความรู้ความเข้าใจเป็นอย่างดีต่อขั้นตอนการดำเนินการรับแจ้งความร้องทุกข์คดีอาญาตามกฎหมายอยู่ในระดับสูง และสอดคล้องกับ รัฐพล นราดิศร (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาประสิทธิผลในการให้บริการแก่ประชาชนของข้าราชการฝ่ายปกครองกรณีศึกษาอำเภอเมืองเชียงใหม่จังหวัดเชียงใหม่พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการและการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการฝ่ายปกครองแต่รัฐควรพัฒนาหรือส่งเสริม โดยให้ความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชนเกี่ยวกับกฎระเบียบและควรปรับปรุงสถานที่ทำงาน โดยจัดให้มีเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยเพื่อใช้สำหรับให้บริการประชาชนส่วนด้านทัศนคติและค่านิยมในเรื่องบทบาทอำนาจหน้าที่และจิตสำนึกในการบริการมีค่อนข้างต่ำ

## 1.3 ด้านความปลอดภัยของประชาชนในระหว่างการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

จากผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะ ด้านงานก่อสร้างและซ่อมบำรุงถนนของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ แสดงให้เห็นว่า ระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะ ด้านงานก่อสร้างและซ่อมบำรุงถนนของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคามด้านความปลอดภัยของประชาชนในระหว่างการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ยังมีความบกพร่อง ไม่สามารถ

ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชนได้เท่าที่ควร สอดคล้องกับงานวิจัยของ อติศรดา เกิดทอง (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความมีประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของ เทศบาลเมืองอุดรดิตถ์พบว่า การบริการสาธารณะที่เทศบาลเมืองอุดรดิตถ์จัดให้แก่ประชาชนมีความ พึงพอใจทั้ง 4 ด้าน อย่างมีประสิทธิผลและการบริการสาธารณะของเทศบาลไม่สอดคล้องกับ ความ ต้องการของประชาชนอย่างแท้จริงถึงแม้ว่าเทศบาลและประชาชนจะให้ความสำคัญกับการบริการ สาธารณูปโภคและสาธารณูปการเป็นอันดับแรกส่วนอุปสรรคที่มีผลต่อความมีประสิทธิผลในการ ให้บริการของเทศบาลส่วนใหญ่จะเป็นปัจจัยภายในเป็นส่วนใหญ่นอกจากนี้ปัจจัยภายนอกที่ได้รับ ความสนใจมากก็คือการมีส่วนร่วมของประชาชนและสอดคล้องกับงานวิจัยของ รัฐพล นราดิศร (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาประสิทธิผลในการให้บริการแก่ประชาชนของข้าราชการฝ่ายปกครอง กรณีศึกษาอำเภอเมืองเชียงใหม่จังหวัดเชียงใหม่พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อ การให้บริการและการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการฝ่ายปกครองแต่รัฐควรพัฒนาหรือส่งเสริมโดยให้ ความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชนเกี่ยวกับกฎระเบียบและควรปรับปรุงสถานที่ทำงานโดยจัดให้มี เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยเพื่อใช้สำหรับให้บริการประชาชนส่วนด้านทัศนคติและค่านิยมในเรื่อง บทบาทอำนาจหน้าที่และจิตสำนึกในการบริการมีค่อนข้างต่ำ

#### 1.4 ด้านความสำเร็จหลังจากให้บริการก่อสร้างและซ่อมบำรุงถนนของกองช่าง

จากผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะ ด้านงานก่อสร้างและซ่อมบำรุงถนนของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ในด้าน ความสำเร็จหลังจากให้บริการก่อสร้างและซ่อมบำรุงถนนของกองช่าง อยู่ในระดับมาก เมื่อ พิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ แสดงให้เห็นว่า ระดับ คุณภาพการให้บริการสาธารณะ ด้านงานก่อสร้างและซ่อมบำรุงถนนของกองช่าง องค์การบริหาร ส่วนจังหวัดมหาสารคาม ด้านความสำเร็จหลังจากให้บริการก่อสร้างและซ่อมบำรุงถนนของกอง ช่างได้มาตรฐาน มีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการและแก้ไขปัญหาความ เดือดร้อนของประชาชนได้อย่างแท้จริง ทำให้ประชาชนมีทัศนคติที่ดีต่อคุณภาพหลังการก่อสร้าง และซ่อมบำรุงถนนของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม สอดคล้องกับ สุพจน์ ฉลาด (2550 : บทคัดย่อ) คุณภาพการให้บริการด้านการรับแจ้งความร้องทุกข์คดีอาญาของสถานี ตำรวจภูธรอำเภอเมืองเชียงใหม่พบว่าเจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมายที่ทำหน้าที่สอบสวนมีความ คาดหวังความต้องการและความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางต่อการได้รับการตอบสนองจาก หน่วยงานในทุกๆด้านสำหรับคุณภาพการให้บริการแจ้งความร้องทุกข์คดีอาญามีคุณภาพใน ระดับสูงมากส่วนประชาชนมีความรู้ความเข้าใจเป็นอย่างดีขึ้นตอนการดำเนินการรับแจ้ง ความร้องทุกข์คดีอาญาตามกฎหมายอยู่ในระดับสูง และสอดคล้องกับณรงค์ชัย เป็งภีระ (2549 :

บทคัดย่อ) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของสถานบริการสุขภาพพิเศษมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่าคุณภาพการให้บริการของสถานบริการสุขภาพพิเศษอยู่ในระดับสูงและผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในการบริการอยู่ในระดับสูงเช่นกันสำหรับด้านผู้รับบริการมีภูมิหลังและสิทธิพิเศษที่แตกต่างกันมีความเห็นต่อคุณภาพบริการและความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานบริการสุขภาพแตกต่างกันส่วนปัญหาและอุปสรรคที่พบบ่อยก็คือสถานที่จอดรถไม่เพียงพอและหาที่จอดรถยากสถานที่และจุดบริการต่างๆคับแคบและแออัดที่นั่งไม่พอสำหรับผู้รับบริการรอตรวจนานเนื่องจากแพทย์มาช้าไม่ตรงตามนัดหมายพนักงานเปลลิฟท์และระบบการอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ซ้ำควรมีการพัฒนาและปรับปรุงแก้ไข

**สมมติฐานที่ 2 เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสาธารณะ ด้านงานก่อสร้างและซ่อมบำรุงถนนของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ตามความคิดเห็นของประชาชนจำแนกตามสภาพทางสังคม เพศ ระดับการศึกษา และอำเภอที่อยู่อาศัย มีความแตกต่างกันการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะ ด้านงานก่อสร้างและซ่อมบำรุงถนนของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม**

#### 2.1 จำแนกตามสถานภาพทางสังคม

จากผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีสถานภาพทางสังคมต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะ ด้านงานก่อสร้างและซ่อมบำรุงถนนของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงให้เห็นว่าผู้นำชุมชนและประชาชนทั่วไป มีความรู้สึกนึกคิด ทศนคติ หรือการตัดสินใจ แตกต่างกันอย่างสิ้นเชิงเนื่องจากทัศนคติและมุมมองในการกำหนดการตัดสินใจไม่เหมือนกัน กล่าวคือ ทัศนคติและมุมมองของผู้นำชุมชน อาจใช้ภาพรวมของการให้บริการเป็นตัวกำหนดในการตัดสินใจ ต่างกับประชาชนทั่วไปที่ใช้จากประสบการณ์ที่พบเป็นตัวกำหนดการตัดสินใจหลัก จึงทำให้ความคิดเห็นของผู้นำชุมชนและประชาชนทั่วไปแตกต่างกัน

#### 2.2 จำแนกตามเพศ

จากผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะ ด้านงานก่อสร้างและซ่อมบำรุงถนนของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม โดยรวมไม่แตกต่างกัน อาจสืบเนื่องมาจาก ประชาชนทั้งเพศชายและเพศหญิงได้รับการปฏิบัติหรือการให้บริการสาธารณะของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคามอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ตามหลักการความเสมอภาค ทำให้ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะ ด้านงานก่อสร้างและซ่อมบำรุงถนนของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัด ไม่แตกต่างกันสอดคล้องกับงานวิจัยของ บวร วิเศษสุนทร (2550 :

บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในองค์การบริหารส่วนตำบล ในอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในองค์การบริหารส่วนตำบล จำแนกตามเพศ โดยรวมไม่แตกต่างกัน

### 2.3 จำแนกตามระดับการศึกษา

จากผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะ ด้านงานก่อสร้างและซ่อมบำรุงถนนของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงให้เห็นว่า ประชาชนที่มีระดับศึกษามากหรือน้อย ความหลากหลายของสาขาวิชา ความรู้จากการศึกษาเหล่านั้น มีอิทธิพลต่อระดับความคิดเห็น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ บวร วิเศษสุนทร (2550 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในองค์การบริหารส่วนตำบล ในอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในองค์การบริหารส่วนตำบล จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

### 2.4 จำแนกตามอำเภอที่อาศัย

จากผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่อำเภอต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะ ด้านงานก่อสร้างและซ่อมบำรุงถนนของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงให้เห็นว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ต่างอำเภอกัน สิ่งแวดล้อมแตกต่างกัน มีอิทธิพลต่อระดับความคิดเห็น สอดคล้องกับงานวิจัยของชลธิชา พราวศรี (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนในการดำเนินงานทั้ง 6 ด้านแล้ว ปรากฏว่า ความคิดเห็น อยู่ในระดับมากจากผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นในผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร ระหว่างประชากรทั้งสามกลุ่ม ผลปรากฏว่าประชากรทั้งสามกลุ่มมีความคิดเห็นในผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการสาธารณะ ด้านงานก่อสร้างและซ่อมบำรุงถนนของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ ดังนี้



1.1 พัฒนาวีธีการทำงานก่อนการก่อสร้างและซ่อมบำรุง ขณะการก่อสร้างและซ่อมบำรุง และการจัดเก็บอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้หลังจากแล้วเสร็จงานในแต่ละครั้ง ด้านความปลอดภัยของประชาชนในระหว่างการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

1.2 ควรมีการจัดส่งเจ้าหน้าที่เข้าไปสำรวจความคิดเห็นของประชาชนหลังจากการก่อสร้างและซ่อมบำรุงในแต่ละครั้งได้แล้วเสร็จเพื่อจะได้ทราบถึงข้อบกพร่องหรือข้อแนะนำเพิ่มเติมจากความคิดเห็นของประชาชน โดยตรงว่าการก่อสร้างและซ่อมบำรุงที่ได้ทำไปแล้วนั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขความเดือดร้อนของประชาชนได้มากน้อยเพียงใด

## 2. ข้อเสนอแนะเพื่อทำการวิจัยครั้งต่อไป

จากการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการสาธารณะ ด้านงานก่อสร้างและซ่อมบำรุงถนนของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

2.1 ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของกองช่างองค์การบริหารส่วนจังหวัด

2.2 ควรศึกษาถึงผลสัมฤทธิ์หลังจากการให้บริการสาธารณะของกองช่างองค์การบริหารส่วนจังหวัด

2.3 ควรศึกษาเรื่องประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัด เพื่อจะได้ทราบระดับประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดว่าอยู่ในระดับใด

2.4 ควรทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดในด้านงานก่อสร้างและซ่อมบำรุงถนนหรือในด้านอื่น ๆ โดยเปลี่ยนขนาดพื้นที่ในการศึกษาวิจัยให้กว้างขึ้น และขนาดใหญ่ขึ้น อาจเป็นระดับภูมิภาค ระดับประเทศ หรือเป็นองค์กรปกครองอื่น ๆ

2.5 ควรศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพควบคู่กับการวิจัยเชิงปริมาณ ในการให้บริการสาธารณะของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัด โดยเก็บรวบรวมข้อมูลหลากหลายวิธี เช่น การสัมภาษณ์แบบเชิงลึก การสังเกตโดยมีส่วนร่วม เพื่อต้องการทราบถึงความคิดเห็นของประชาชนได้อย่างครอบคลุมครบถ้วนทุกด้าน