

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัย “คุณภาพการให้บริการประชาชน ของหน่วยงานขออนุญาตอาคาร สำนักการช่าง เมืองพัทยา” มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชน ของหน่วยงานขออนุญาตอาคาร สำนักการช่าง เมืองพัทยา 2) เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชน ของหน่วยงานขออนุญาตอาคาร สำนักการช่าง เมืองพัทยากับข้อมูลส่วนบุคคล โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่มารับบริการงานขออนุญาตอาคาร สำนักการช่าง เมืองพัทยา โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษาจำนวนทั้งสิ้น 380 ชุด ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการประชาชน ของหน่วยงานขออนุญาตอาคาร สำนักการช่าง เมืองพัทยา ดังนี้

- 2.1 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability)
- 2.2 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance)
- 2.3 ด้านความเป็นรูปธรรม (Tangibles)
- 2.4 ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ (Empathy)
- 2.5 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness)

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน

ตารางที่ 1 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล

สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน (380 คน)	ร้อยละ (100.00%)
เพศ		
ชาย	214	56.32
หญิง	166	43.68
อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	44	11.58
30-40 ปี	154	40.53
41-50 ปี	108	28.42
51-60 ปี	62	16.32
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	12	3.16
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	182	47.89
ปริญญาตรี	142	37.37
ปริญญาโท	48	12.63
สูงกว่าปริญญาโท	8	2.11
อาชีพ		
นักเรียน/นักศึกษา	20	5.26
ข้าราชการ	50	13.16
พนักงานบริษัท/ รัฐวิสาหกิจ	134	35.26
ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว	137	36.05
อื่น ๆ	39	10.26

ตารางที่ 1 (ต่อ)

สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน (380 คน)	ร้อยละ (100.00%)
รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	42	11.05
10,000-20,000 บาท	167	43.95
20,001-30,000 บาท	134	35.26
มากกว่า 30,000 บาท	37	8.74
รวม	380	100.00

จากตารางที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล

เพศ ของประชากรพบว่า เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 56.32 และเป็นเพศหญิง ร้อยละ 43.68

อายุ ของประชากร พบว่า กลุ่มอายุ 30-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.53 รองลงมา กลุ่มอายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.42 กลุ่มอายุ 51-60 ปี ร้อยละ 16.32 กลุ่มอายุ ต่ำกว่า 30 ปี ร้อยละ 11.58 และกลุ่มอายุ มากกว่า 60 ปีขึ้นไป ร้อยละ 3.16

ระดับการศึกษา ของประชากร พบว่า ต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 47.89 รองลงมา เป็นปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 37.37 ปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 12.63 และ สูงกว่าปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 2.11

อาชีพ ของประชากร พบว่า ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 36.05 รองลงมา พนักงานบริษัท/ รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 35.26 ข้าราชการ ร้อยละ 13.16 อาชีพอื่น ๆ ร้อยละ 10.26 และ นักเรียน/ นักศึกษา ร้อยละ 5.26

รายได้ต่อเดือน ของประชากร พบว่า ส่วนใหญ่มีรายได้ 10,000-20,000 บาท คิดเป็น ร้อยละ 43.95 รองลงมา กลุ่มที่มีรายได้ 20,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 35.26 กลุ่มที่มี รายได้ น้อยกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 11.05 และกลุ่มที่มีรายได้ สูงกว่า 30,000 บาท ร้อยละ 9.74

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการประชาชน ของหน่วยงานขออนุญาต อาคาร สำนักการช่าง เมืองพัทยา

ตารางที่ 2 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการให้บริการ
ประชาชน ของหน่วยงานขออนุญาตอาคาร สำนักการช่าง เมืองพัทยาด้านความเชื่อ
ไว้วางใจ

ด้านความเชื่อไว้วางใจ	จำนวนและร้อยละของระดับคุณภาพการให้บริการ					$\bar{X}$	SD	ระดับคุณภาพ การให้บริการ	อันดับ
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	ไม่ค่อยดี	ไม่ดี				
1. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ กระตือรือร้นและมีความมุ่งมั่น ในการให้บริการ	169 (44.47)	168 (44.21)	43 (11.32)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.33	.67	ดีมาก	3
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วย ความสุภาพ ทั้งกิริยาและวาจา	148 (38.95)	146 (38.42)	78 (20.53)	8 (2.11)	0 (0.00)	4.14	.81	ดี	5
3. เจ้าหน้าที่ไม่เรียกร้อง ผลประโยชน์ตอบแทน	212 (55.79)	129 (33.95)	35 (9.21)	0 (0.00)	4 (1.05)	4.43	.74	ดีมาก	1
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วย ความเมตตา ครบถ้วน ไม่ คิดพลาต	192 (50.53)	148 (38.95)	37 (9.74)	3 (0.79)	0 (0.00)	4.39	.69	ดีมาก	2
5. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความคิดเชิงบวก	162 (42.63)	158 (41.58)	60 (15.79)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.26	.71	ดีมาก	4
ภาพรวมด้านความเชื่อไว้วางใจ						4.31	.54	ดีมาก	

จากตารางที่ 2 ผลการศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชน ของหน่วยงานขออนุญาต
อาคาร สำนักการช่าง เมืองพัทยา ด้านความเชื่อไว้วางใจ พบว่า โดยภาพรวมของคุณภาพ
การให้บริการประชาชน ของหน่วยงานขออนุญาตอาคาร สำนักการช่าง เมืองพัทยาด้านความเชื่อ
ไว้วางใจประชาชนให้คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 4.31, SD = .54$) เมื่อจำแนก ราย
ข้อมีรายละเอียด ดังนี้

เจ้าหน้าที่ไม่เรียกร้องผลประโยชน์ตอบแทน พบว่าประชาชนให้คุณภาพการให้บริการ
อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 4.43, SD = .74$) และประชาชนได้ให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 1

เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเมตตา ครบถ้วน ไม่คิดพลาตพบว่าประชาชนให้คุณภาพ
การให้บริการอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 4.39, SD = .69$) และประชาชนได้ให้ความสำคัญเป็น
อันดับที่ 2

เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ กระตือรือร้นและมีความมุ่งมั่นในการให้บริการ พบว่าประชาชนให้คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 4.33, SD = .67$) และประชาชนได้ให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 3

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความคิดเชิงบวก พบว่าประชาชนให้คุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 4.26, SD = .71$) และประชาชนได้ให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 4

เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ทั้งกิริยาและวาจา พบว่าประชาชนให้คุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 4.14, SD = .81$) และประชาชนได้ให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 5

สรุปผลจากการศึกษา คุณภาพการให้บริการประชาชน ของหน่วยงานขออนุญาตอาคาร สำนักงานช่าง เมืองพัทยา ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ จะเห็นได้ว่า ประชาชนผู้มารับบริการได้ให้ความสำคัญของคุณภาพการให้บริการในเรื่องของเจ้าหน้าที่ไม่เรียกร้อง ผลประโยชน์ตอบแทนจากประชาชนทั่วไป เช่น ผู้มาขออนุญาตก่อสร้างอาคารมักเข้าใจว่า หากอยากได้รับความสะดวกหรือได้รับใบอนุญาตอย่างรวดเร็ว ก็ต้องจ่ายเงินให้เจ้าหน้าที่ เพื่อเจ้าหน้าที่จะได้บริการให้เป็นพิเศษกว่าคนอื่น หรือแฉงลำดับก่อนได้ตามต้องการ แต่สำหรับ หน่วยงานขออนุญาตของนั้น มีนโยบายในการไม่เรียกรับผลตอบแทนดังกล่าว เพราะว่าประชาชนผู้รับบริการเปรียบเสมือนญาติมิตรของเจ้าหน้าที่ด้วย จึงทำให้ผู้มารับบริการเห็นความสำคัญเป็นอันดับแรก ในส่วนของด้าน ความเชื่อถือไว้วางใจ นั้น ผู้บริหารสำนักงานช่าง ควรจะต้องหันมาดูแลในเรื่องที่ประชาชนผู้ใช้บริการให้ ความสนใจน้อย และทำการปรับปรุงในสิ่งที่กล่าวมาข้างต้น เพื่อเป็นการพัฒนาศักยภาพและเพิ่มประสิทธิภาพให้ดียิ่งขึ้น

ตารางที่ 3 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการให้บริการประชาชน ของหน่วยงานขออนุญาตอาคาร สำนักงานช่าง เมืองพัทยา ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	จำนวนและร้อยละของระดับคุณภาพการให้บริการ					$\bar{X}$	SD	ระดับคุณภาพการให้บริการ	อันดับ
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	ไม่ค่อยดี	ไม่ดี				
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียม	116 (30.53)	206 (54.21)	58 (15.26)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.15	.66	ดี	4
2. เจ้าหน้าที่แต่งกาย สะอาดเรียบร้อย	163 (42.89)	109 (49.74)	28 (7.37)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.36	.61	ดีมาก	1
3. เจ้าหน้าที่มีทักษะความรู้ สามารถตอบข้อซักถามของประชาชนได้อย่างถูกต้อง	143 (37.63)	184 (48.42)	47 (12.37)	6 (1.58)	0 (0.00)	4.22	.72	ดีมาก	3

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ด้านการให้ความมั่นใจ แก่ผู้รับบริการ	จำนวนและร้อยละของระดับคุณภาพการให้บริการ					$\bar{X}$	SD	ระดับคุณภาพ การให้บริการ	อันดับ
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	ไม่ค่อยดี	ไม่ดี				
4. เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา แนะนำที่ดี	149 (39.21)	177 (46.58)	48 (12.63)	6 (1.58)	0 (0.00)	4.23	.73	ดีมาก	2
5. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ตามระเบียบ กฎหมาย และ ข้อบังคับ อย่างเคร่งครัด	120 (31.58)	200 (52.63)	55 (14.47)	5 (1.32)	0 (0.00)	4.13	.75	ดี	5
ภาพรวมด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ						4.22	.54	ดีมาก	

จากตารางที่ 3 ผลการศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชน ของหน่วยงานขออนุญาตอาคาร สำนักงานการช่าง เมืองพัทยา ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ พบว่า ภาพรวมของคุณภาพการให้บริการประชาชน ของหน่วยงานขออนุญาตอาคาร สำนักงานการช่าง เมืองพัทยา ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 4.22$, $SD = .54$) เมื่อจำแนกรายข้อมีรายละเอียดดังนี้

เจ้าหน้าที่แต่งกาย สะอาด เรียบร้อย พบว่าประชาชนให้คุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 4.36$, $SD = .61$) และประชาชนได้ให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 1

เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำที่ดี พบว่าประชาชนให้คุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 4.23$, $SD = .73$) และประชาชนได้ให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 2

เจ้าหน้าที่มีทักษะความรู้ สามารถตอบข้อซักถามของประชาชนได้อย่างถูกต้อง พบว่าประชาชนให้คุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 4.22$, $SD = .72$) และประชาชนได้ให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 3

เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียม ประชาชนให้คุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 4.15$, $SD = .66$) และประชาชนได้ให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 4

เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ตามระเบียบ กฎหมาย และข้อบังคับ อย่างเคร่งครัด ประชาชนให้คุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 4.13$, $SD = .75$) และประชาชนได้ให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 5

สรุปผลจากการศึกษา ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ จะเห็นได้ว่า โดยภาพรวมความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ของหน่วยงานขออนุญาตอาคาร ประชาชนได้ให้ความสำคัญถึงคุณภาพการให้บริการ โดยเจ้าหน้าที่จะต้องให้ความสนใจถึงการแต่งกายที่ สะอาด เรียบร้อยของเจ้าหน้าที่ในการที่จะรับใช้ประชาชน ซึ่งจะเห็นได้อย่างชัดเจนว่าเจ้าหน้าที่แต่งกาย สะอาด เรียบร้อย มีส่วน

สำคัญที่ทำให้ผู้มารับบริการเกิดความมั่นใจในการมาติดต่อ เช่น วันจันทร์มีการแต่งเครื่องแบบราชการเป็นประจำทำให้เป็นระเบียบเรียบร้อย คุณี และวันอื่น ๆ การแต่งกายให้สะอาด ก็จะทำให้ผู้มาติดต่อเกิดความประทับใจ และรับรู้ถึงความเต็มใจที่จะให้บริการ เมื่อมีการพบกันก่อนจะมีการพูดจาเครื่องแต่งกายจึงมีส่วนสำคัญที่ผู้มารับบริการให้ความสนใจอย่างมาก ในเรื่องของความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ผู้บริหารจะต้องทำการปรับปรุงในการให้บริการ เรื่องเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามระเบียบ กฎหมาย และข้อบังคับ อย่างเคร่งครัด ในบริการต่าง ๆ รวมถึงการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับกฎหมายข้อบังคับที่ชัดเจน เหมาะสม ไม่สับสน หรือขัดแย้งกันเองระหว่างเจ้าหน้าที่แต่ละคน รวมไปถึงการแนะนำหรือชี้ช่องทางในการเลี้ยงกฎหมายให้แก่พรรคพวกของตนเอง เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่ดี และเกิดความพึงพอใจในบริการ

ตารางที่ 4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการให้บริการประชาชน ของหน่วยงานขออนุญาตอาคาร สำนักงานช่าง เมืองพัทยา ด้านความเป็นรูปธรรม

ความเป็นรูปธรรม	จำนวนและร้อยละของระดับคุณภาพการให้บริการ					$\bar{X}$	SD	ระดับคุณภาพการให้บริการ	อันดับ
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	ไม่ค่อยดี	ไม่ดี				
1. มีสถานที่ทำงานสะอาดกว้างขวาง เอื้อต่อการให้บริการ	177 (46.58)	167 (43.95)	36 (9.47)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.37	.65	ดีมาก	1
2. มีสถานที่จอดรถสำหรับประชาชนที่มารับบริการอย่างเพียงพอ	103 (27.11)	154 (40.53)	116 (30.53)	7 (1.84)	0 (0.00)	3.93	.80	ดี	6
3. มีห้องน้ำสะอาดสำหรับผู้มารับบริการ	172 (45.26)	169 (44.47)	39 (10.26)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.35	.66	ดีมาก	2
4. มีการจัดทำป้ายบอกรายละเอียดขั้นตอนในการขอรับบริการด้านต่าง ๆ อย่างชัดเจน	153 (40.26)	184 (48.42)	43 (11.32)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.29	.66	ดีมาก	3
5. มีจำนวนที่นั่งสำหรับประชาชนที่มารอรับบริการอย่างเพียงพอ	117 (30.79)	177 (46.58)	59 (15.53)	21 (5.53)	6 (1.58)	3.99	.91	ดี	5
6. มีอุปกรณ์สำนักงานที่มีคุณภาพ ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการ	132 (34.74)	166 (43.68)	79 (20.79)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.12	.76	ดี	4
ภาพรวมความเป็นรูปธรรม						4.18	.52	ดี	

จากตารางที่ 4 ผลการศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชน ของหน่วยงานขออนุญาตอาคาร สำนักการช่าง เมืองพัทยา ด้านความเป็นรูปธรรม พบว่า ภาพรวมของคุณภาพการให้บริการประชาชน ของหน่วยงานขออนุญาตอาคาร สำนักการช่าง เมืองพัทยา ด้านความเป็นรูปธรรม อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 4.18, SD = .52$) เมื่อจำแนกรายข้อมีรายละเอียด ดังนี้

มีสถานที่ทำงานสะอาด กว้างขวาง เอื้อต่อการให้บริการประชาชน พบว่าประชาชนให้คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 4.37, SD = .65$) และได้ให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 1

มีห้องน้ำสะอาดสำหรับผู้รับบริการ พบว่าประชาชนให้คุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 4.35, SD = .66$) และได้ให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 2

มีการจัดทำป้ายบอกรายละเอียดขั้นตอนในการขอรับบริการด้านต่างๆอย่างชัดเจน พบว่าประชาชนให้คุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 4.29, SD = .66$) และประชาชนได้ให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 3

มีอุปกรณ์สำนักงานที่มีคุณภาพ ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการ พบว่าประชาชนให้คุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 4.12, SD = .76$) และประชาชนได้ให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 4

มีจำนวนที่นั่งสำหรับประชาชนที่มารอรับบริการอย่างเพียงพอ พบว่าประชาชนให้คุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.99, SD = .91$) และประชาชนได้ให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 5

มีสถานที่จอดรถสำหรับประชาชนที่มารับบริการอย่างเพียงพอ พบว่าประชาชนให้คุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.93, SD = .80$) และประชาชนได้ให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 6

สรุปผลจากการศึกษา ความเป็นรูปธรรม จะเห็นได้ว่า โดยภาพรวมความเป็นรูปธรรมของหน่วยงานขออนุญาตอาคาร ประชาชนได้ให้ความสำคัญถึงคุณภาพการให้บริการ โดยเจ้าหน้าที่จะต้องให้ความสนใจถึงมีสถานที่ทำงานสะอาด กว้างขวาง เอื้อต่อการให้บริการ ในการที่จะรองรับในการมาใช้บริการของประชาชน ซึ่งจะเห็นได้อย่างชัดเจนว่าการมีสถานที่ทำงานสะอาด กว้างขวาง เอื้อต่อการให้บริการ มีส่วนสำคัญที่ทำให้ผู้มารับบริการเกิดความมั่นใจในการมาติดต่อ เช่น การมีห้องน้ำสะอาดทำให้ผู้มารับบริการรู้สึกว่าได้ได้รับความสะดวกสบายและรับรู้ถึงความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ จึงมีส่วนสำคัญที่ผู้มารับบริการให้ความสนใจอย่างมากในเรื่องของความเป็นรูปธรรม ผู้บริหารจะต้องทำการปรับปรุงในการให้บริการ เรื่องการมีสถานที่จอดรถสำหรับประชาชนที่มารับบริการอย่างเพียงพอ เพื่อบริการประชาชนผู้มารับบริการ รวมถึงจำนวนที่

นึ่งสำหรับประชาชนที่มารับบริการซึ่งอาจจะยังไม่เพียงพอ สำหรับประชาชนผู้มารับบริการ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่ดี และเกิดความพึงพอใจในบริการ

ตารางที่ 5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการให้บริการ ประชาชน ของหน่วยงานขออนุญาตอาคาร สำนักการช่าง เมืองพัทยา ด้านความเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ

ด้านความเข้าใจและ เห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ	จำนวนและร้อยละของระดับคุณภาพการให้บริการ					$\bar{X}$	SD	ระดับคุณภาพ การให้บริการ	อันดับ
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	ไม่ค่อยดี	ไม่ดี				
1. เจ้าหน้าที่มีการดูแล สนใจ เอาใจใส่ และได้ถาม ความต้องการของผู้รับ บริการ	155 (40.79)	148 (38.95)	77 (20.26)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.21	.75	ดีมาก	2
2. มีผู้แสดงความคิดเห็น พร้อมแบบประเมิน ความพึงพอใจ	113 (29.74)	190 (51.58)	68 (17.89)	3 (0.79)	0 (0.00)	4.10	.71	ดี	4
3. เจ้าหน้าที่สามารถจดจำ ความต้องการของประชาชน ผู้มารับบริการ	133 (35.00)	200 (52.63)	47 (12.37)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.23	.65	ดีมาก	1
4. มีสิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับผู้พิการและคนชรา	129 (33.95)	196 (52.58)	50 (13.16)	5 (1.32)	0 (0.00)	4.17	.75	ดี	3
ภาพรวมด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ						4.17	.75	ดี	

จากตารางที่ 5 ผลการศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชน ของหน่วยงานขออนุญาตอาคาร สำนักการช่าง เมืองพัทยา ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ พบว่า ภาพรวมของคุณภาพการให้บริการประชาชน ของหน่วยงานขออนุญาตอาคาร สำนักการช่าง เมืองพัทยา ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 4.18$, $SD = .58$) เมื่อจำแนกรายข้อมีรายละเอียด ดังนี้

เจ้าหน้าที่สามารถจดจำความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ พบว่าประชาชนให้คุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 4.23$, $SD = .65$) และประชาชนได้ให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 1

เจ้าหน้าที่มีการดูแล สนใจ เอาใจใส่ และได้ถามความต้องการของผู้มารับบริการ พบว่าประชาชนให้คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 4.21$, $SD = .75$) และประชาชนได้ให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 2

มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการและคนชรา พบว่าประชาชนให้คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 4.17, SD = .75$) และประชาชนได้ให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 3

มีผู้แสดงความคิดเห็น พร้อมแบบประเมินความพึงพอใจ พบว่าประชาชนให้คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 4.10, SD = .71$) และประชาชนได้ให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 4

สรุปผลจากการศึกษา ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการจะเห็นได้ว่า โดยภาพรวม ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการของหน่วยงานขออนุญาตอาคาร ประชาชนได้ให้ความสำคัญต่อการที่เจ้าหน้าที่ต้องสามารถจดจำความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการให้ได้

รวมถึงการที่ประชาชนมีความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการและคนชรา และผู้แสดงความคิดเห็น พร้อมแบบประเมินความพึงพอใจ ซึ่งจะเห็นได้อย่างชัดเจนว่า ยังขาดการเอาใจใส่ต่อผู้มารับบริการ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จำเป็นต้องได้รับการปรับปรุงแก้ไข โดยผู้บริหารจะต้องทำการปรับปรุงการให้บริการ โดยพัฒนาบุคลากรให้มีหัวใจบริการ (Service Mind) เพื่อเป็นการพัฒนาศักยภาพและเพิ่มประสิทธิภาพให้ดียิ่งขึ้น และที่สำคัญจะต้องเอาใจใส่ดูแลประชาชนผู้มาใช้บริการ

ตารางที่ 6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการให้บริการประชาชน ของหน่วยงานขออนุญาตอาคาร สำนักงานช่าง เมืองพัทยา ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	จำนวนและร้อยละของระดับคุณภาพการให้บริการ					$\bar{X}$	SD	ระดับคุณภาพการให้บริการ	อันดับ
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	ไม่ค่อยดี	ไม่ดี				
1. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการแก่ประชาชนได้ในทันที	111 (29.21)	192 (50.53)	77 (20.26)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.09	.70	ดี	3
2. เจ้าหน้าที่มีจำนวนที่เพียงพอสำหรับให้บริการประชาชน	132 (34.74)	178 (46.84)	70 (18.42)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.16	.71	ดี	2
3. มีความเสมอภาคในการให้บริการและบริการตามลำดับ	163 (42.89)	153 (40.26)	61 (16.05)	3 (0.79)	0 (0.00)	4.25	.75	ดีมาก	1
4. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	97 (25.53)	190 (50.00)	88 (23.16)	4 (1.05)	1 (0.26)	3.99	.74	ดี	4
5. มีความต่อเนื่องของการให้บริการ ไม่หยุดชะงักหรือติดขัด	107 (28.16)	159 (41.84)	109 (28.68)	5 (1.32)	0 (0.00)	3.97	.79	ดี	5
ภาพรวมด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ						4.09	.58	ดี	

จากตารางที่ 6 ผลการศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชน ของหน่วยงานขออนุญาตอาคาร สำนักการช่าง เมืองพัทยา ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ พบว่า ภาพรวมของคุณภาพการให้บริการประชาชน ของหน่วยงานขออนุญาตอาคาร สำนักการช่าง เมืองพัทยา ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับดี ($\bar{X}=4.09, SD=.58$) เมื่อจำแนกรายข้อมีรายละเอียด ดังนี้

มีความเสมอภาคในการให้บริการและบริการตามลำดับ พบว่าประชาชนให้คุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X}=4.25, SD=.75$) และประชาชนได้ให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 1

เจ้าหน้าที่มีจำนวนที่เพียงพอสำหรับให้บริการประชาชน พบว่าประชาชนให้คุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X}=4.16, SD=.71$) และประชาชนได้ให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 2

เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการแก่ประชาชนได้ในทันที พบว่าประชาชนให้คุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X}=4.09, SD=.70$) และประชาชนได้ให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 3

ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน พบว่าประชาชนให้คุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับดี ($\bar{X}=3.99, SD=.74$) และประชาชนได้ให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 4

มีความต่อเนื่องของการให้บริการ ไม่หยุดชะงักหรือติดขัด พบว่าประชาชนให้คุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X}=3.97, SD=.79$) และประชาชนได้ให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 5

สรุปผลจากการศึกษา ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ จะเห็นได้ว่าโดยภาพรวมด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการของหน่วยงานขออนุญาตอาคาร ประชาชนได้ให้ความสำคัญถึงคุณภาพการให้บริการต่อการมารับบริการ โดยเจ้าหน้าที่ต้องให้ความสนใจ ถึงความเสมอภาคในการให้บริการและบริการตามลำดับในการที่จะรับใช้ประชาชน ซึ่งจะเห็นได้อย่างชัดเจนว่าการให้บริการมีความยุ่งยากซับซ้อนและไม่มีความคล่องตัว และในเรื่องของความรวดเร็วในการให้บริการซึ่งจะเห็นได้อย่างชัดเจนว่าจะพบปัญหาต่าง ๆ ในการให้บริการ อาทิ ความชัดเจนในเรื่องของการชี้แจง แนะนำ อธิบาย ความเป็นธรรม รวมถึงความเสมอภาค เป็นต้น ซึ่งจะต้องมีการปรับปรุง แก้ไข ในเรื่องของความต่อเนื่องของการให้บริการ ไม่หยุดชะงักหรือติดขัด เช่น การที่ผู้มาติดต่อเข้ามาในเวลาพักเที่ยง ก็ควรมีเจ้าหน้าที่ที่คอยให้บริการผู้มาติดต่อโดยไม่ต้องรอนถึงบ่ายโมง หรือเวลาที่ประชาชนคุยกับเจ้าหน้าที่ก็ไม่ควรมีการเรียกตัวเจ้าหน้าที่คนที่กำลังให้บริการอยู่มาใช้งาน ควรมีตัวแทนที่สามารถทำงานแทนกันได้คอยทดแทนในเวลาจำเป็น เพื่อความต่อเนื่องของการบริการขั้นตอนการให้บริการทั้งระบบ โดยผู้บริหารจะต้องมีการปรับปรุงในการให้บริการโดยพัฒนาบุคลากรและเครื่องมือต่าง ๆ ให้มีความทันสมัย และ ลดขั้นตอนที่ซับซ้อนลง และที่สำคัญจะต้องเอาใจใส่ดูแลประชาชนผู้มาใช้บริการ

ตารางที่ 7 สรุปค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการให้บริการประชาชน ของ
หน่วยงานขออนุญาตอาคาร สำนักการช่าง เมืองพัทยา ในภาพรวมด้านต่าง ๆ

คุณภาพการให้บริการของงานขออนุญาต อาคาร สำนักการช่าง เมืองพัทยา	$\bar{X}$	SD	ระดับคุณภาพ การให้บริการ	อันดับ
1. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ	4.31	0.54	ดีมาก	1
2. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	4.22	0.54	ดีมาก	2
3. ด้านความเป็นรูปธรรม	4.18	0.52	ดี	3
4. ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ ในผู้รับบริการ	4.18	0.58	ดี	4
5. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	4.09	0.58	ดี	5
ภาพรวมคุณภาพการให้บริการประชาชน ของหน่วยงานขออนุญาตอาคาร สำนักการช่าง เมืองพัทยา	4.20	0.55	ดี	

จากตารางที่ 7 ผลการศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชน ของหน่วยงานขออนุญาต
อาคาร สำนักการช่าง เมืองพัทยา พบว่า โดยภาพรวมคุณภาพการให้บริการประชาชน ของ
หน่วยงานขออนุญาตอาคาร สำนักการช่าง เมืองพัทยา อยู่ในระดับดี ($\bar{X}=4.20$, $SD=0.55$) และเมื่อ
จำแนกรายด้านมีรายละเอียด ดังนี้

ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ซึ่งมีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน โดยอยู่ในระดับ
ดีมาก ($\bar{X}=4.31$, $SD=0.54$) และได้ให้ความสำคัญเป็นอันดับ 1

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ซึ่งมีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน โดยอยู่
ในระดับดีมาก ($\bar{X}=4.22$, $SD=0.54$) และได้ให้ความสำคัญเป็นอันดับ 2

ด้านความเป็นรูปธรรม ซึ่งมีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน โดยอยู่ในระดับดี
($\bar{X}=4.18$, $SD=0.52$) และได้ให้ความสำคัญเป็นอันดับ 3

ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ ซึ่งมีผลต่อคุณภาพการให้บริการ
ประชาชน โดยอยู่ในระดับดี ($\bar{X}=4.18$, $SD=0.58$) และได้ให้ความสำคัญเป็นอันดับ 4

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ซึ่งมีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน โดยอยู่ใน
ระดับดี ($\bar{X}=4.09$, $SD=0.58$) และได้ให้ความสำคัญเป็นอันดับ 5

สรุปผลจากการศึกษา คุณภาพการให้บริการของงานขออนุญาตอาคาร สำนักการช่าง เมืองพัทยา จะเห็นได้ว่าประชาชนได้ให้ความสำคัญถึงคุณภาพการให้บริการ มีความสำคัญต่อการมารับบริการ โดยเจ้าหน้าที่ต้องให้ความสนใจถึงความสะดวกในการให้บริการและขั้นตอนการให้บริการต่อประชาชนที่มารับบริการ เนื่องจากประชาชนย่อมต้องการการดูแลเอาใจใส่จากเจ้าหน้าที่ต่อการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ฉะนั้น ผู้บริหารสำนักการช่าง เมืองพัทยา ควรจะต้องหันมาดูแล และพัฒนาบุคลากร และเครื่องมือให้มีความทันสมัย รวมถึงระบบการให้บริการด้านต่าง ๆ เพื่อเป็นการพัฒนาศักยภาพและเพิ่มประสิทธิภาพให้ดียิ่งขึ้น

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน ให้ความสำคัญต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน ของหน่วยงานขออนุญาตอาคาร สำนักการช่าง เมืองพัทยา แตกต่างกัน

ตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพ

การให้บริการประชาชน ของหน่วยงานขออนุญาตอาคาร สำนักการช่าง เมืองพัทยา
จำแนกตามเพศ โดยใช้ค่าสถิติ t-test ทดสอบความแตกต่าง

เพศ	จำนวน	$\bar{X}$	SD	F	t	Sig.
ชาย	214	4.22	.30	.005	1.096	.274
หญิง	166	4.17	.34			

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนด้วยการใช้สถิติ t-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการประชาชน ของหน่วยงานขออนุญาตอาคาร สำนักการช่าง เมืองพัทยา พบว่า ประชาชนผู้รับบริการทั้งเพศชายและเพศหญิง ได้ให้ความสำคัญกับคุณภาพการให้บริการประชาชน ของหน่วยงานขออนุญาตอาคาร สำนักการช่าง เมืองพัทยา ไม่แตกต่างกัน ($t = 1.096$, Sig. = .274) จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

สรุปผลการศึกษา จะเห็นได้ว่าผู้มารับบริการทั้งเพศชายและเพศหญิง ได้ให้ความสำคัญกับคุณภาพการให้บริการประชาชน ของหน่วยงานขออนุญาตอาคาร สำนักการช่าง เมืองพัทยา ไม่แตกต่างกัน เพราะในเรื่องของคุณภาพการให้บริการ ของหน่วยงานขออนุญาตอาคารนั้นทั้งเพศชายและเพศหญิง มองว่าในการบริการของหน่วยงานขออนุญาตอาคารนั้น เจ้าหน้าที่มีการตอบสนองและความเอาใจใส่ในเรื่องของการให้บริการที่เหมือน ๆ กัน โดยจะเน้นที่ความกระตือรือร้นเป็น

หลัก เพราะเป็นส่วนสำคัญในการยื่นขออนุญาตอาคาร คือการให้บริการอย่างเต็มใจเป็นหลักและคุณภาพการให้บริการที่ดีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการที่ดีขึ้น

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน ให้ความสำคัญต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน ของหน่วยงานขออนุญาตอาคาร สำนักงานช่าง เมืองพัทยา แตกต่างกัน

ตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างคุณภาพการให้บริการประชาชน ของหน่วยงานขออนุญาตอาคาร สำนักงานช่าง เมืองพัทยา จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	4	2.298	0.574	2.829	.025*
ภายในกลุ่ม	375	76.151	0.203		
รวม	379	78.449			

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนด้วยการใช้สถิติ One-way ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างคุณภาพการให้บริการประชาชน ของหน่วยงานขออนุญาตอาคาร สำนักงานช่าง เมืองพัทยา พบว่าประชาชนที่มีอายุต่างกัน ได้ให้ความสำคัญกับคุณภาพการให้บริการประชาชน ของหน่วยงานขออนุญาตอาคาร สำนักงานช่าง เมืองพัทยา แตกต่างกัน ($F = 2.829$, $Sig. = 0.025^*$) จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย เมื่อทำการจับรายคู่แบบ Scheffe ได้ดังตารางที่ 10

ตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) คุณภาพการให้บริการประชาชน ของหน่วยงานขออนุญาตอาคาร สำนักงานช่าง เมืองพัทยา จำแนกตามอายุ

อายุ	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 30 ปี	30-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	มากกว่า 60 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่า 30 ปี	4.20	-				
30-40 ปี	4.21		-			*
41-50 ปี	4.13			-	*	
51-60 ปี	4.32				-	*
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	3.93					-

จากตารางที่ 10 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่โดยใช้วิธีการทดสอบของ Scheffe ของกลุ่มอายุ ให้ความสำคัญต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน ของหน่วยงานขออนุญาตอาคาร สำนักการช่าง เมืองพัทยา พบว่าแตกต่างกันดังนี้

คู่ที่ 1 กลุ่มอายุ 30-40 ปี กับ กลุ่มอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป

คู่ที่ 2 กลุ่มอายุ 41-50 ปี กับ กลุ่มอายุ 51-60 ปี

คู่ที่ 3 กลุ่มอายุ 51-60 ปี กับ กลุ่มอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป

ประชาชนผู้มารับบริการ จากหน่วยงานขออนุญาตอาคารที่มีอายุ 30-40 ปี ให้ความสำคัญต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน ของหน่วยงานขออนุญาตอาคาร สำนักการช่าง เมืองพัทยา แตกต่างไปจากกลุ่มอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป

ประชาชนผู้มารับบริการ จากหน่วยงานขออนุญาตอาคารที่มีอายุ 41-50 ปี ให้ความสำคัญต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน ของหน่วยงานขออนุญาตอาคาร สำนักการช่าง เมืองพัทยา แตกต่างไปจากกลุ่มอายุ 51-60 ปี

ประชาชนผู้มารับบริการ งานขออนุญาตอาคารที่มีอายุ 51-60 ปี ให้ความสำคัญต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน ของหน่วยงานขออนุญาตอาคาร สำนักการช่าง เมืองพัทยา แตกต่างไปจากกลุ่มอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป

สรุปผลการศึกษา จะเห็นได้ว่าประชาชนผู้มารับบริการที่มีอายุต่างกัน ที่มีทั้งผู้ใหญ่และผู้อาวุโส ได้ให้ความสำคัญกับคุณภาพการให้บริการของงานขออนุญาตอาคาร สำนักการช่าง เมืองพัทยา แตกต่างกัน เพราะในเรื่องของคุณภาพการให้บริการนั้นเรื่องอายุ ไม่ว่าจะเป็นผู้ใหญ่หรือผู้อาวุโส นั้น มองว่าในเจ้าหน้าที่ความเอาใจใส่ในเรื่องของการบริการแตกต่างกัน โดยผู้ยื่นขอรับใบอนุญาต อาจได้รับการที่เป็นกันเอง มากกว่าหากติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ที่มีอายุไม่ต่างจากผู้มาติดต่อมากนัก โดยจะมีผลกับการสนทนาเป็นหลัก เพราะเป็นส่วนสำคัญในการยื่นขออนุญาตอาคาร คือระยะเวลาในการยื่นขออนุญาตที่ต้องเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด เมื่อมีการสื่อสารที่ดีและใส่ใจโดยเจ้าหน้าที่ ก็ย่อมทำให้ประชาชนมีโอกาสได้ใบอนุญาตที่รวดเร็วและพอใจในบริการได้มากขึ้น

สมมติฐานที่ 3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ให้ความสำคัญต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน ของหน่วยงานขออนุญาตอาคาร สำนักการช่าง เมืองพัทยา แตกต่างกัน

ตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างคุณภาพการให้บริการประชาชน ของหน่วยงานขออนุญาตอาคาร สำนักการช่าง เมืองพัทยา แตกต่างกัน จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3	2.335	.778	3.844	.010*
ภายในกลุ่ม	376	76.114	.202		
รวม	379	78.449			

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนด้วยการใช้สถิติ One-way ANOVA เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชน ของหน่วยงานขออนุญาตอาคาร สำนักการช่าง เมืองพัทยา พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ได้ให้ความสำคัญกับคุณภาพการให้บริการประชาชน ของหน่วยงานขออนุญาตอาคาร สำนักการช่าง เมืองพัทยา แตกต่างกัน ($F = 3.844$, $Sig. = 0.010^*$) จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย

ตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) คุณภาพการให้บริการประชาชน ของหน่วยงานขออนุญาตอาคาร สำนักการช่าง เมืองพัทยา จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	สูงกว่าปริญญาโท
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.28	-	*		
ปริญญาตรี	4.11		-		
ปริญญาโท	4.14			-	
สูงกว่าปริญญาโท	4.20				-

จากตารางที่ 12 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่โดยใช้วิธีการทดสอบของ Scheffe พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ให้ความสำคัญต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน ของหน่วยงานขออนุญาตอาคาร สำนักการช่าง เมืองพัทยา แตกต่างกันอย่างนี้

คู่ที่ 1 ต่ำกว่าปริญญาตรี กับ ปริญญาตรี

ประชาชนผู้มารับบริการ งานขออนุญาตอาคารที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีให้ความสำคัญแตกต่างไปจากคุณภาพการให้บริการประชาชน ของหน่วยงานขออนุญาตอาคาร สำนักการช่าง เมืองพัทยา มากกว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี

สรุปผลการศึกษา จะเห็นได้ว่าประชาชนผู้มารับบริการ จากหน่วยงานขออนุญาตอาคารที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ได้ให้ความสำคัญกับคุณภาพการให้บริการประชาชน ของหน่วยงานขออนุญาตอาคาร สำนักการช่าง เมืองพัทยา แตกต่างกัน เพราะในเรื่องของคุณภาพการให้บริการประชาชน ของหน่วยงานขออนุญาตอาคาร สำนักการช่าง เมืองพัทยา นั้นมองว่าการศึกษาเป็นสิ่งที่สำคัญที่ประชาชนนั้นสามารถนำเอาความรู้ที่เรียนมาประยุกต์ใช้ในการยื่นขออนุญาตอาคาร ซึ่งก็ต้องขึ้นอยู่กับความเอาใจใส่ผู้ยื่นขออนุญาตนั้นด้วยว่าสนใจต่อการศึกษาแค่ไหน เพราะเป็นส่วนสำคัญในการยื่นขออนุญาตทั้งทางด้านการทำแบบให้ครบถ้วนและถูกกฎหมายข้อบังคับ ก็ยอมทำให้ผู้ยื่นขออนุญาตสามารถรับใบอนุญาตได้อย่างรวดเร็วและถูกต้องตามความประสงค์ต่อไป

สมมติฐานที่ 4 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน ให้ความสำคัญต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน ของหน่วยงานขออนุญาตอาคาร สำนักการช่าง เมืองพัทยา แตกต่างกัน

ตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชน ของหน่วยงานขออนุญาตอาคาร สำนักการช่าง เมืองพัทยา แตกต่างกันจำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	4	.936	.234	1.132	.341
ภายในกลุ่ม	375	77.513	.207		
รวม	379	78.449			

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนด้วยการใช้สถิติ One-way ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างคุณภาพการให้บริการประชาชน ของหน่วยงานขออนุญาตอาคาร สำนักการช่าง เมืองพัทยา จำแนกตามอาชีพ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน ได้ให้ความสำคัญในการให้บริการประชาชน ของหน่วยงานขออนุญาตอาคาร สำนักการช่าง เมืองพัทยา ไม่แตกต่างกัน ($F = 1.132$, Sig. = 0.341) จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

สรุปผลการศึกษา จะเห็นได้ว่าประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน ของหน่วยงานขออนุญาตอาคาร สำนักการช่าง เมืองพัทยา ไม่แตกต่างกัน เพราะในเรื่องของการขออนุญาตอาคารนั้น ผู้มาขออนุญาตก่อสร้างอาคาร มักมีความต้องการที่จะได้รับความสะดวก รวดเร็ว และยุติธรรม ทำให้เจ้าหน้าที่ของงานขออนุญาตอาคารนั้น ตระหนักถึงความต้องการของผู้รับบริการ โดยไม่จำเป็นต้องจำแนกประชาชนผู้มารับบริการจะเป็นใครมาจากไหน และทำอาชีพอะไร ดังนั้นอาชีพของผู้มารับบริการจึงไม่มีผลกับการขออนุญาตของประชาชน ผู้รับบริการจากงานขออนุญาตอาคาร สำนักการช่างเมืองพัทยา

สมมติฐานที่ 5 ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความสำคัญต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน ของหน่วยงานขออนุญาตอาคาร สำนักการช่าง เมืองพัทยา แตกต่างกัน

ตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชน ของหน่วยงานขออนุญาตอาคาร สำนักการช่าง เมืองพัทยา แตกต่างกันจำแนกตามรายได้

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3	.743	.248	1.199	.310
ภายในกลุ่ม	376	77.706	.207		
รวม	379	78.449			

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนด้วยการใช้สถิติ One-way ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างคุณภาพการให้บริการประชาชน ของหน่วยงานขออนุญาตอาคาร สำนักการช่าง เมืองพัทยา พบว่า ประชาชนที่มีรายได้แตกต่างกัน ได้ให้ความสำคัญกับคุณภาพการให้บริการประชาชน ของหน่วยงานขออนุญาตอาคาร สำนักการช่าง เมืองพัทยาไม่แตกต่างกัน ($F = 1.199$, $Sig. = .310$) จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

สรุปผลการศึกษา จะเห็นได้ว่าประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของงานขออนุญาตอาคาร สำนักการช่าง เมืองพัทยา ไม่แตกต่างกัน เพราะในเรื่องของการขออนุญาตอาคารนั้น ผู้มาขออนุญาตก่อสร้างอาคารมักเข้าใจว่า หากอยากได้รับความสะดวก หรือได้รับใบอนุญาตอย่างรวดเร็ว ก็ต้องจ่ายเงินให้เจ้าหน้าที่ เพื่อเจ้าหน้าที่จะได้บริการให้เป็นพิเศษกว่าคนอื่น หรือแข่งลำดับก่อนได้ตามต้องการ แต่สำหรับเจ้าหน้าที่ของงานขออนุญาตของนั้น มินโยบายในการไม่เรียกรับผลตอบแทนดังกล่าว เพราะว่าประชาชนผู้รับบริการเปรียบเสมือนญาติมิตรของเจ้าหน้าที่และเป็นการทำผิดระเบียบของเมืองพัทยาด้วย

ตารางที่ 15 สรุปการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน ให้ความสำคัญต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน ของหน่วยงานขออนุญาตอาคารสำนักงาน ช่าง เมืองพัทยา แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน ให้ความสำคัญต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน ของหน่วยงานขออนุญาตอาคารสำนักงาน ช่าง เมืองพัทยา แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ให้ความสำคัญต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน ของหน่วยงานขออนุญาตอาคาร สำนักงาน ช่าง เมืองพัทยา แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
4. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน ให้ความสำคัญต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน ของหน่วยงานขออนุญาตอาคารสำนักงาน ช่าง เมืองพัทยา ไม่แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
5. ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน ให้ความสำคัญต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน ของหน่วยงานขออนุญาตอาคารสำนักงาน ช่าง เมืองพัทยา ไม่แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน