

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัย “คุณภาพการให้บริการประชาชนหน่วยงานกองช่าง เทศบาลเมืองจันทบุรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนหน่วยงานกองช่าง เทศบาลเมืองจันทบุรี 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนหน่วยงานกองช่าง เทศบาลเมืองจันทบุรีกับข้อมูลทั่วไป โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอาชีพของประชาชน โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่เคยมาใช้บริการหน่วยงานกองช่าง เทศบาลเมืองจันทบุรี อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ระหว่างเดือน มกราคม พ.ศ. 2554 - ธันวาคม พ.ศ. 2554 โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษาจำนวนจำนวนทั้งสิ้น 120 ชุด จำนวน 120 คน ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของประชากร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอาชีพของประชาชน

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการประชาชนหน่วยงานกองช่าง เทศบาลเมืองจันทบุรี อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี

2.1 ระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนหน่วยงานกองช่าง เทศบาลเมืองจันทบุรี จำนวน 4 ด้าน

2.1.1 ด้านการให้ความรู้และข้อมูลข่าวสาร

2.1.2 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

2.1.3 ด้านความสะดวกในการใช้บริการ

2.1.4 ด้านอัตราย้ายไม่ตรี

2.2 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนหน่วยงานกองช่าง เทศบาลเมืองจันทบุรีกับข้อมูลทั่วไป โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอาชีพของประชาชน

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของประชากร

ตารางที่ 2 จำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล

สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน (120 คน)	ร้อยละ (100.00 %)
เพศ		
ชาย	77	64.71
หญิง	43	35.83
อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	14	11.67
31 - 40 ปี	60	50.00
41 - 50 ปี	33	27.50
51 ปีขึ้นไป	13	10.83
ระดับการศึกษา		
มัธยมศึกษา/ ปวช.	6	5.00
อนุปริญญา/ ปวศ.	26	21.67
ปริญญาตรี/ สูงกว่าปริญญาตรี	88	73.33
รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	9	7.50
10,001 - 20,000 บาท	44	36.67
20,001 - 30,000 บาท	49	40.83
มากกว่า 30,000 บาท	18	15.00
อาชีพ		
เกษตรกร	7	5.83
รับจ้างทั่วไป	5	4.17
รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	32	26.67
เจ้าของกิจการ/ ประกอบวิชาชีพอิสระ	47	39.17
พนักงานบริษัท	29	24.17
รวม	120	100.00

จากตารางที่ 2 ผลการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล

เพศ ของประชากร พบว่า เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 64.71 และเป็นเพศหญิง ร้อยละ

35.83

อายุ ของประชากร พบว่า กลุ่มอายุ 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมา กลุ่มอายุ 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.50 กลุ่มอายุต่ำกว่า 30 ปี ร้อยละ 11.67 และกลุ่มอายุ 51 ปีขึ้นไป ร้อยละ 10.83

ระดับการศึกษา ของประชากร พบว่า ปริญญาตรี/ สูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 73.33 รองลงมา อนุปริญญา/ ปวส. คิดเป็นร้อยละ 21.67 และ มัธยมศึกษา/ ปวช. ร้อยละ 5.00

รายได้ต่อเดือน ของประชากร พบว่า ส่วนใหญ่มีรายได้ 20,001 - 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 40.83 รองลงมา กลุ่มที่มีรายได้ 10,001 - 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 36.67 กลุ่มที่มีรายได้มากกว่า 30,000 บาท ร้อยละ 15.00 และกลุ่มที่มีรายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 7.50

อาชีพ ของประชากร พบว่า เจ้าของกิจการ/ ประกอบวิชาชีพอิสระ คิดเป็นร้อยละ 39.17 รองลงมา รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 26.67 พนักงานบริษัท ร้อยละ 24.17 เกษตรกร ร้อยละ 5.83 และ รับจ้างทั่วไป ร้อยละ 4.17

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนหน่วยงานกองช่าง เทศบาลเมืองจันทบุรี

ตารางที่ 3 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพการ
ให้บริการประชาชนหน่วยงานกองช่าง เทศบาลเมืองจันทบุรี ด้านการให้ความรู้และ
ข้อมูลข่าวสาร

ด้านการให้ความรู้และข้อมูลข่าวสาร	จำนวนและร้อยละของระดับคุณภาพการให้บริการ							
	ดี	ค่อนข้างดี	ค่อนข้างไม่ดี	ไม่ดีเลย	μ	σ	ระดับคุณภาพการให้บริการ	อันดับ
1. มีแผ่นพับและโปสเตอร์ให้ความรู้การให้บริการของกองช่าง	11 (9.17)	29 (24.17)	75 (62.50)	5 (4.17)	2.38	0.71	ค่อนข้างไม่ดี	4
2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์อย่างรวดเร็ว ตรงตามความต้องการ	4 (3.33)	18 (15.00)	85 (70.83)	13 (10.83)	2.11	0.62	ค่อนข้างไม่ดี	6
3. มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมและการบริการให้กับหน่วยงานและประชาชนทั่วไป ผ่านทางสื่อต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง เช่น ทางสถานีวิทยุเคเบิลทีวี เสียงตามสายหรือไร้สาย เป็นต้น	5 (4.17)	31 (25.83)	71 (59.17)	13 (10.83)	2.23	0.69	ค่อนข้างไม่ดี	5
4. มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำข้อมูลความรู้การให้บริการ	17 (14.17)	72 (60.00)	26 (21.67)	5 (4.17)	2.84	0.71	ค่อนข้างดี	2
5. เจ้าหน้าที่ตอบข้อสงสัยในด้านการบริการได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ	19 (15.83)	71 (59.17)	27 (22.50)	3 (2.50)	2.88	0.69	ค่อนข้างดี	1
6. มีเจ้าหน้าที่คอยดูแลแก้ไขเมื่อท่านประสบปัญหาในขั้นตอนการบริการ	12 (10.00)	73 (60.83)	31 (25.83)	4 (3.33)	2.78	0.67	ค่อนข้างดี	3
ภาพรวมด้านการให้ความรู้และข้อมูลข่าวสาร					2.54	0.50	ค่อนข้างดี	

จากตารางที่ 3 ผลการศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนหน่วยงานกองช่าง เทศบาลเมืองจันทบุรี ด้านการให้ความรู้และข้อมูลข่าวสาร พบว่า ภาพรวมของคุณภาพการให้บริการประชาชนกองช่างเทศบาลเมืองจันทบุรี ด้านการให้ความรู้และข้อมูลข่าวสาร อยู่ในระดับค่อนข้างดี ($\mu = 2.54$ $\sigma = 0.50$) เมื่อจำแนกรายข้อมีรายละเอียด ดังนี้

เจ้าหน้าที่ตอบข้อสงสัยในด้านการบริการได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ ซึ่งมีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน อยู่ในระดับค่อนข้างดี ($\mu = 2.88$, $\sigma = 0.69$) และได้ให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 1

มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำข้อมูลความรู้การให้บริการ ซึ่งมีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน อยู่ในระดับค่อนข้างดี ($\mu = 2.84$, $\sigma = 0.71$) และได้ให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 2

มีเจ้าหน้าที่คอยดูแลแก้ไขเมื่อท่านประสบปัญหาในขั้นตอนการบริการ ซึ่งมีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน อยู่ในระดับค่อนข้างดี ($\mu = 2.78$, $\sigma = 0.67$) และได้ให้ความสำคัญเป็นอันดับ 3

มีแผ่นพับและโปสเตอร์ให้ความรู้การให้บริการของกองช่าง ซึ่งมีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน อยู่ในระดับค่อนข้างไม่ดี ($\mu = 2.38$, $\sigma = 0.71$) และได้ให้ความสำคัญเป็นอันดับ 4

มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมและการบริการให้กับหน่วยงานและประชาชนทั่วไป ผ่านทางสื่อต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง เช่น ทางสถานีวิทยุ เคเบิลทีวี เสียงตามสายหรือไร้สาย เป็นต้น ซึ่งมีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน อยู่ในระดับค่อนข้างไม่ดี ($\mu = 2.23$, $\sigma = 0.69$) และได้ให้ความสำคัญเป็นอันดับ 5

มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์อย่างรวดเร็ว ตรงตามความต้องการ ซึ่งมีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน อยู่ในระดับค่อนข้างไม่ดี ($\mu = 2.11$, $\sigma = 0.62$) และได้ให้ความสำคัญเป็นอันดับ 6

สรุปผลจากการศึกษา ด้านการให้ความรู้และข้อมูลข่าวสาร จะเห็นได้ว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการได้ให้ความสำคัญของคุณภาพการให้บริการในเรื่องของการประชาสัมพันธ์กิจกรรมและการบริการให้กับหน่วยงานและประชาชนทั่วไป ผ่านทางสื่อต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง เช่น ทางสถานีวิทยุ เคเบิลทีวี เสียงตามสายหรือไร้สาย และการประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์อย่างรวดเร็ว ตรงตามความต้องการ น้อยมาก เพราะว่าประชาชนผู้ให้บริการไปมุ่งเน้นในส่วน of เจ้าหน้าที่ในเรื่องของการให้คำแนะนำ การดูแล ฉะนั้น ผู้บริหารกองช่างควรจะต้องหันมาดูแลในเรื่องที่ประชาชนผู้ให้บริการให้ความสนใจน้อย และทำการปรับปรุงในสิ่งที่กล่าวมาข้างต้น เพื่อเป็นการพัฒนาศักยภาพและเพิ่มประสิทธิภาพให้ดียิ่งขึ้น

ตารางที่ 4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพการ
ให้บริการประชาชนหน่วยงานกองช่าง เทศบาลเมืองจันทบุรี ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	จำนวนและร้อยละของระดับคุณภาพการให้บริการ							
	ดี	ค่อนข้างดี	ค่อนข้างไม่ดี	ไม่ดีเลย	μ	σ	ระดับคุณภาพการให้บริการ	อันดับ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	11 (9.17)	18 (15.00)	71 (59.17)	20 (16.67)	2.17	0.81	ค่อนข้างไม่ดี	5
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	14 (11.67)	18 (15.00)	51 (42.50)	37 (30.83)	2.08	0.96	ค่อนข้างไม่ดี	6
3. ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงแนะนำ ขั้นตอนในการให้บริการ	14 (11.67)	30 (25.00)	63 (52.50)	13 (10.83)	2.38	0.83	ค่อนข้างไม่ดี	4
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	13 (10.83)	34 (28.33)	61 (50.83)	12 (10.00)	2.40	0.81	ค่อนข้างไม่ดี	2
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	15 (12.50)	28 (23.33)	71 (59.17)	6 (5.00)	2.43	0.77	ค่อนข้างไม่ดี	1
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	11 (9.17)	31 (25.83)	70 (58.33)	8 (6.67)	2.38	0.75	ค่อนข้างไม่ดี	3
ภาพรวมด้านขั้นตอนการให้บริการ					2.30	0.71	ค่อนข้างไม่ดี	

จากตารางที่ 4 ผลการศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนหน่วยงานกองช่าง เทศบาลเมืองจันทบุรี ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ภาพรวมของคุณภาพการให้บริการประชาชนกองช่างเทศบาลเมืองจันทบุรี ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับค่อนข้างไม่ดี ($\mu = 2.30$, $\sigma = 0.71$) เมื่อจำแนกรายข้อมีรายละเอียด ดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ อันดับแรกคือ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ซึ่งมีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับค่อนข้างไม่ดี ($\mu = 2.43$, $\sigma = 0.77$) และได้ให้ความสำคัญเป็นอันดับ 1

ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) ซึ่งมีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน อยู่ในระดับค่อนข้างไม่ดี ($\mu = 2.40$, $\sigma = 0.81$) และได้ให้ความสำคัญเป็นอันดับ 2

ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งมีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน อยู่ในระดับค่อนข้างไม่ดี ($\mu = 2.38$, $\sigma = 0.75$) และได้ให้ความสำคัญเป็นอันดับ 3

ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำ ขั้นตอนในการให้บริการ ซึ่งมีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน อยู่ในระดับค่อนข้างไม่ดี ($\mu = 2.38$, $\sigma = 0.83$) และได้ให้ความสำคัญเป็นอันดับ 4

ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ซึ่งมีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน อยู่ในระดับค่อนข้างไม่ดี ($\mu = 2.17$, $\sigma = 0.81$) และได้ให้ความสำคัญเป็นอันดับ 5

ความรวดเร็วในการให้บริการ ซึ่งมีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน อยู่ในระดับค่อนข้างไม่ดี ($\mu = 2.08$, $\sigma = 0.96$) และได้ให้ความสำคัญเป็นอันดับ 6

สรุปผลจากการศึกษา ด้านขั้นตอนการให้บริการ จะเห็นได้ว่าโดยภาพรวมขั้นตอนการให้บริการของกองช่าง ประชาชนได้ให้ความสำคัญถึงคุณภาพการให้บริการต่อการมารับบริการ โดยเจ้าหน้าที่ต้องให้ความสนใจถึงขั้นตอนต่าง ๆ ในการที่จะรับใช้ประชาชน ซึ่งจะเห็นได้อย่างชัดเจนว่าขั้นตอนการให้บริการมีความยุ่งยากซับซ้อนและไม่มีความคล่องตัว และในเรื่องของความรวดเร็วในการให้บริการซึ่งจะเห็นได้อย่างชัดเจนว่าจะพบปัญหาต่าง ๆ ในการให้บริการ อาทิ ความชัดเจนในเรื่องของการชี้แจง แนะนำ อธิบาย ความเป็นธรรม รวมถึงความเสมอภาค เป็นต้น ซึ่งจะต้องมีการปรับปรุง แก้ไข ในเรื่องของขั้นตอนการให้บริการทั้งระบบ โดยผู้บริหารจะต้องมาทำการปรับปรุงในการให้บริการ โดยพัฒนาบุคลากรและเครื่องมือต่าง ๆ ให้มีความทันสมัย และลดขั้นตอนที่ซับซ้อนลง และที่สำคัญจะต้องเอาใจใส่ดูแลประชาชนผู้มาใช้บริการ

ตารางที่ 5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนหน่วยงานกองช่าง เทศบาลเมืองจันทบุรี ด้านความสะดวกในการใช้บริการ

ด้านความสะดวกในการใช้บริการ	จำนวนและร้อยละของระดับคุณภาพการให้บริการ							อันดับ
	ดี	ค่อนข้างดี	ค่อนข้างไม่ดี	ไม่ดีเลย	μ	σ	ระดับคุณภาพการให้บริการ	
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	17 (14.17)	26 (21.67)	60 (50.00)	17 (14.17)	2.36	0.90	ค่อนข้างไม่ดี	1
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	10 (8.33)	18 (15.00)	57 (47.50)	35 (29.17)	2.03	0.88	ค่อนข้างไม่ดี	5
3. มีการจัดบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ สำหรับผู้มาใช้บริการ	4 (3.33)	20 (16.67)	70 (58.33)	26 (21.67)	2.02	0.72	ค่อนข้างไม่ดี	7
4. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	11 (9.17)	23 (19.17)	74 (61.67)	12 (10.00)	2.28	0.77	ค่อนข้างไม่ดี	2
5. มีการจัดพื้นที่สำหรับการกรอกเอกสาร สำหรับผู้มาใช้บริการ	11 (9.17)	20 (16.67)	66 (55.00)	23 (19.17)	2.16	0.84	ค่อนข้างไม่ดี	3
6. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ บอกขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	9 (7.50)	20 (16.67)	67 (55.83)	24 (20.00)	2.12	0.81	ค่อนข้างไม่ดี	4
7. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ และหรือช่วงพักกลางวันอย่างเหมาะสม	4 (3.33)	19 (15.33)	72 (60.00)	25 (20.83)	2.02	0.71	ค่อนข้างไม่ดี	6
ภาพรวมด้านความสะดวกในการใช้บริการ					2.14	0.66	ค่อนข้างไม่ดี	

จากตารางที่ 5 ผลการศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนหน่วยงานกองช่าง เทศบาลเมืองจันทบุรี ด้านความสะดวกในการใช้บริการ พบว่า ภาพรวมของคุณภาพการให้บริการประชาชนกองช่างเทศบาลเมืองจันทบุรี ด้านความสะดวกในการใช้บริการ อยู่ในระดับค่อนข้างไม่ดี ($\mu = 2.14$, $\sigma = 0.66$) เมื่อจำแนกรายข้อมีรายละเอียด ดังนี้

สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ซึ่งมีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน อยู่ในระดับค่อนข้างไม่ดี ($\mu = 2.36$, $\sigma = 0.90$) และได้ให้ความสำคัญเป็นอันดับ 1

คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/ เครื่องมือ ซึ่งมีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน อยู่ในระดับค่อนข้างไม่ดี ($\mu = 2.28$, $\sigma = 0.77$) และได้ให้ความสำคัญเป็นอันดับ 2

มีการจัดพื้นที่สำหรับการกรอกเอกสาร สำหรับผู้มาใช้บริการ ซึ่งมีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน อยู่ในระดับค่อนข้างไม่ดี ($\mu = 2.16$, $\sigma = 0.84$) และได้ให้ความสำคัญเป็นอันดับ 3

ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ บอกขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ซึ่งมีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน อยู่ในระดับค่อนข้างไม่ดี ($\mu = 2.12$, $\sigma = 0.81$) และได้ให้ความสำคัญเป็นอันดับ 4

ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ ซึ่งมีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน อยู่ในระดับค่อนข้างไม่ดี ($\mu = 2.03$, $\sigma = 0.88$) และได้ให้ความสำคัญเป็นอันดับ 5

มีการให้บริการนอกเวลาราชการและหรือช่วงพักกลางวันอย่างเหมาะสม ซึ่งมีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน อยู่ในระดับค่อนข้างไม่ดี ($\mu = 2.02$, $\sigma = 0.71$) และได้ให้ความสำคัญเป็นอันดับ 6

มีการจัดบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ สำหรับผู้มาใช้บริการ ซึ่งมีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน อยู่ในระดับค่อนข้างไม่ดี ($\mu = 2.02$, $\sigma = 0.72$) และได้ให้ความสำคัญเป็นอันดับ 7

สรุปผลจากการศึกษา ด้านความสะดวกในการใช้บริการ จะเห็นได้ว่า โดยภาพรวมความสะดวกในการใช้บริการของกองช่าง ประชาชนได้ให้ความสำคัญถึงคุณภาพการให้บริการต่อการมารับบริการ โดยเจ้าหน้าที่จะต้องให้ความสนใจถึงความสะดวกในการใช้บริการต่าง ๆ ในการที่จะรับใช้ประชาชน ซึ่งจะเห็นได้อย่างชัดเจนว่าความสะดวกในการใช้บริการ ประชาชนต้องการให้มีการบริการในช่วงเวลาพักกลางวัน ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ รวมถึงการบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ หรือโทรทัศน์ สำหรับผู้มาใช้

บริการการให้บริการ ซึ่งจะต้องมีการปรับปรุงแก้ไข ในเรื่องของความสะดวกในการใช้บริการ โดยผู้บริหารจะต้องมาทำการปรับปรุงในการให้บริการ โดยจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวก และจุดบริการต่าง ๆ รวมถึงการให้บริการในช่วงเวลาพักกลางวันที่เหมาะสม เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่ดี และเกิดความพึงพอใจในบริการ

ตารางที่ 6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนหน่วยงานกองช่าง เทศบาลเมืองจันทบุรี ด้านอรรถาธิบายไม่ตรี

ด้านอรรถาธิบายไม่ตรี	จำนวนและร้อยละของระดับคุณภาพการให้บริการ							
	ดี	ค่อนข้างดี	ค่อนข้างไม่ดี	ไม่ดีเลย	μ	σ	ระดับคุณภาพการให้บริการ	อันดับ
1. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น และเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ	18 (15.00)	69 (57.50)	29 (24.17)	4 (3.33)	2.84	0.71	ค่อนข้างดี	6
2. เจ้าหน้าที่มีอรรถาธิบายไม่ตรี พุดจาสุภาพน้อมนวล และมีความเป็นกันเอง	19 (15.83)	80 (66.67)	19 (15.83)	2 (1.67)	2.97	0.62	ค่อนข้างดี	3
3. เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือ เช่น การแต่งกายสุภาพเหมาะสม	22 (18.33)	82 (68.33)	16 (13.33)	-	3.05	0.56	ค่อนข้างดี	1
4. เจ้าหน้าที่แสดงออกถึงความพร้อมและเต็มใจให้บริการ	23 (19.17)	75 (62.50)	19 (15.83)	3 (2.50)	2.98	0.67	ค่อนข้างดี	2
5. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	12 (10.00)	79 (65.83)	28 (23.33)	1 (0.83)	2.85	0.59	ค่อนข้างดี	5
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์	13 (10.83)	81 (67.50)	26 (21.67)	-	2.89	0.56	ค่อนข้างดี	4
ภาพรวมด้านอรรถาธิบายไม่ตรี					2.93	0.50	ค่อนข้างดี	

จากตารางที่ 6 ผลการศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนหน่วยงานกองช่างเทศบาลเมืองจันทบุรี ด้านอรรถาธิบายไม่ตรี พบว่า ภาพรวมของคุณภาพการให้บริการประชาชนกองช่างเทศบาลเมืองจันทบุรี ด้านอรรถาธิบายไม่ตรี อยู่ในระดับค่อนข้างดี ($\mu = 2.93$, $\sigma = 0.90$) เมื่อจำแนกรายข้อมีรายละเอียด ดังนี้

เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือ เช่น การแต่งกายสุภาพเหมาะสม ซึ่งมีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน อยู่ในระดับค่อนข้างดี ($\mu = 3.05$, $\sigma = 0.56$) และได้ให้ความสำคัญเป็นอันดับ 1

เจ้าหน้าที่แสดงออกถึงความพร้อมและเต็มใจให้บริการ ซึ่งมีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน อยู่ในระดับค่อนข้างดี ($\mu = 2.98$, $\sigma = 0.67$) และได้ให้ความสำคัญเป็นอันดับ 2

เจ้าหน้าที่มีอรรถาธิบายไม่ตรี พูดยาสุภาพนุ่มนวล และมีความเป็นกันเอง ซึ่งมีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน อยู่ในระดับค่อนข้างดี ($\mu = 2.97$, $\sigma = 0.62$) และได้ให้ความสำคัญเป็นอันดับ 3

ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ฯ ซึ่งมีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน อยู่ในระดับค่อนข้างดี ($\mu = 2.89$, $\sigma = 0.56$) และได้ให้ความสำคัญเป็นอันดับ 4

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ซึ่งมีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน อยู่ในระดับค่อนข้างดี ($\mu = 2.85$, $\sigma = 0.59$) และได้ให้ความสำคัญเป็นอันดับ 5

เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น และเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ ซึ่งมีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน อยู่ในระดับค่อนข้างดี ($\mu = 2.84$, $\sigma = 0.71$) และได้ให้ความสำคัญเป็นอันดับ 6

สรุปผลจากการศึกษา ด้านอรรถาธิบายไม่ตรี จะเห็นได้ว่า โดยภาพรวม อรรถาธิบายไม่ตรีของกองช่างต่อประชาชนผู้มาใช้บริการ ประชาชนได้ให้ความสำคัญถึงคุณภาพการให้บริการ มีความสำคัญต่อการมารับบริการ โดยเจ้าหน้าที่ต้องสนใจในการรับใช้ประชาชน ซึ่งจะเห็นได้ชัดเจนว่า เจ้าหน้าที่ยังขาดความกระตือรือร้น และเอาใจใส่ต่อผู้มารับบริการ รวมถึงการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะต้องได้รับการปรับปรุงแก้ไข โดยผู้บริหารจะต้องทำการปรับปรุงการให้บริการ โดยพัฒนานุเคราะห์ให้มีหัวใจบริการ (Service Mind) เพื่อเป็นการพัฒนาศักยภาพและเพิ่มประสิทธิภาพให้ดียิ่งขึ้น และที่สำคัญจะต้องเอาใจใส่ดูแลประชาชนผู้มาใช้บริการ

ตารางที่ 7 สรุปค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพการให้บริการประชาชน
หน่วยงานกองช่าง เทศบาลเมืองจันทบุรี ในภาพ รวมด้านต่าง ๆ

คุณภาพการให้บริการประชาชนหน่วยงาน กองช่าง เทศบาลเมืองจันทบุรี	μ	σ	ระดับคุณภาพการ ให้บริการ	อันดับ
1. ด้านการให้ความรู้และข้อมูลข่าวสาร	2.54	0.50	ค่อนข้างดี	2
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	2.30	0.71	ค่อนข้างไม่ดี	3
3. ด้านความสะดวกในการใช้บริการ	2.14	0.64	ค่อนข้างไม่ดี	4
4. ด้านอธยาศัยไมตรี	2.93	0.50	ค่อนข้างดี	1
ภาพรวมคุณภาพการให้บริการ	2.48	0.50	ค่อนข้างไม่ดี	

จากตารางที่ 7 ผลการศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนหน่วยงานกองช่าง เทศบาลเมืองจันทบุรี เมื่อเรียงลำดับแล้ว พบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนหน่วยงานกองช่าง เทศบาลเมืองจันทบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างไม่ดี และเมื่อจำแนกรายด้านมีรายละเอียด ดังนี้

ด้านอธยาศัยไมตรี ซึ่งมีผลต่อคุณภาพการให้บริการ โดยประชาชนอยู่ในระดับค่อนข้างดี ($\mu = 2.93$, $\sigma = 0.50$) และได้ให้ความสำคัญเป็นอันดับ 1

ด้านการให้ความรู้และข้อมูลข่าวสาร ซึ่งมีผลต่อคุณภาพการให้บริการโดยประชาชน อยู่ในระดับค่อนข้างดี ($\mu = 2.54$, $\sigma = 0.50$) และได้ให้ความสำคัญเป็นอันดับ 2

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ซึ่งมีผลต่อคุณภาพการให้บริการ โดยประชาชน อยู่ในระดับค่อนข้างไม่ดี ($\mu = 2.30$, $\sigma = 0.71$) และได้ให้ความสำคัญเป็นอันดับ 3

ด้านความสะดวกในการใช้บริการ ซึ่งมีผลต่อคุณภาพการให้บริการโดยประชาชน อยู่ในระดับค่อนข้างไม่ดี ($\mu = 2.14$, $\sigma = 0.64$) และได้ให้ความสำคัญเป็นอันดับ 4

สรุปผลจากการศึกษา คุณภาพการให้บริการประชาชนหน่วยงานกองช่าง จะเห็นได้ว่าประชาชนได้ให้ความสำคัญถึงคุณภาพการให้บริการ มีความสำคัญต่อการมารับบริการ โดยเจ้าหน้าที่ต้องให้ความสนใจถึงความสะดวกในการใช้บริการและขั้นตอนการให้บริการต่อประชาชนที่มารับบริการ เนื่องจากประชาชนย่อมต้องการการดูแลเอาใจใส่จากเจ้าหน้าที่ต่อการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ฉะนั้น ผู้บริหารกองช่างจะต้องหันมาดูแล และพัฒนาบุคลากร และเครื่องมือให้มีความทันสมัย รวมถึงระบบการให้บริการด้านต่าง ๆ เพื่อเป็นการพัฒนาศักยภาพและเพิ่มประสิทธิภาพให้ดียิ่งขึ้น

ตารางที่ 8 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนหน่วยงานกองช่าง เทศบาลเมือง

จันทบุรี โดยจำแนกตามเพศ

คุณภาพการให้บริการ	เพศ								
	ชาย		ระดับคุณภาพการให้บริการ	หญิง		ระดับคุณภาพการให้บริการ	ภาพรวม		ระดับคุณภาพการให้บริการ
	μ	σ		μ	σ		μ	σ	
1. ด้านการให้ความรู้และข้อมูลข่าวสาร	2.50	0.51	ค่อนข้างไม่ดี	2.61	0.49	ค่อนข้างดี	2.54	0.50	ค่อนข้างดี
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	2.29	0.69	ค่อนข้างไม่ดี	2.33	0.74	ค่อนข้างไม่ดี	2.30	0.71	ค่อนข้างไม่ดี
3. ด้านความสะดวกในการใช้บริการ	2.12	0.61	ค่อนข้างไม่ดี	2.17	0.69	ค่อนข้างไม่ดี	2.14	0.64	ค่อนข้างไม่ดี
4. ด้านอธยาศัยไมตรี	2.87	0.52	ค่อนข้างดี	3.03	0.44	ค่อนข้างดี	2.93	0.50	ค่อนข้างดี
ภาพรวม	2.45	0.49	ค่อนข้างไม่ดี	2.53	0.53	ค่อนข้างดี	2.48	0.50	ค่อนข้างไม่ดี
อันดับ	2			1					

จากตารางที่ 8 ผลการศึกษาเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนหน่วยงาน กองช่าง เทศบาลเมืองจันทบุรี พบว่าโดยภาพรวม เพศหญิงได้ให้ความสำคัญคุณภาพการให้บริการประชาชนหน่วยงานกองช่าง เทศบาลเมืองจันทบุรี มากกว่าเพศชาย เมื่อจำแนกตามรายด้านได้ดังนี้

ด้านการให้ความรู้และข้อมูลข่าวสาร พบว่า เพศหญิงได้ให้ความสำคัญคุณภาพการให้บริการด้านให้ความรู้และข้อมูลข่าวสาร มากกว่าเพศชาย

ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า เพศหญิงได้ให้ความสำคัญคุณภาพการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ มากกว่าเพศชาย

ด้านความสะดวกในการใช้บริการ พบว่า เพศหญิงได้ให้ความสำคัญคุณภาพการให้บริการด้านความสะดวกในการใช้บริการ มากกว่าเพศชาย

ด้านอธยาศัยไมตรี ด้านความสะดวกในการใช้บริการ พบว่า เพศหญิงได้ให้ความสำคัญคุณภาพการให้บริการด้านอธยาศัยไมตรี มากกว่าเพศชาย

สรุปผลจากการศึกษา พบว่าประชาชนผู้มาใช้บริการกองช่าง เพศหญิงมีความพอใจในคุณภาพการให้บริการของกองช่างมากกว่าเพศชาย เพราะว่าเพศหญิงมีความละเอียดอ่อน และมี

สัมผัสที่ไวต่อการรับรู้ การตอบสนองของการบริการ จึงมุ่งให้ความสำคัญต่อการให้บริการเป็นอย่างยิ่ง ในขณะที่เพศชาวนั้น ไม่มุ่งเน้นถึงความละเอียดมากนัก เพียงขอให้ได้รับการบริการก็เป็นพอ ฉะนั้นจะเห็นได้ว่าในการให้บริการในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านการให้ความรู้และข้อมูลข่าวสาร ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านความสะดวกในการใช้บริการ ด้านอรรถประโยชน์ เพศหญิงจึงให้ความสำคัญต่อคุณภาพการให้บริการอย่างรอบด้าน

ตารางที่ 9 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนหน่วยงานกองช่าง เทศบาลเมืองจันทบุรี โดยจำแนกตามอายุ

คุณภาพการให้บริการ	อายุ											
	30ปีลงมา		ระดับคุณภาพการให้บริการ		31-40ปี		ระดับคุณภาพการให้บริการ		41-50ปี		ระดับคุณภาพการให้บริการ	
	μ	σ	การให้บริการ	ก่อนข้างใต้	μ	σ	การให้บริการ	ก่อนข้างใต้	μ	σ	การให้บริการ	ก่อนข้างใต้
ด้านการให้ความรู้และข้อมูลข่าวสาร	2.70	0.66	ก่อนข้างใต้	ก่อนข้างใต้	2.39	0.41	ก่อนข้างใต้	ก่อนข้างใต้	2.72	0.45	ก่อนข้างใต้	ก่อนข้างใต้
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	2.73	0.68	ก่อนข้างใต้	ก่อนข้างใต้	2.09	0.55	ก่อนข้างใต้	ก่อนข้างใต้	2.46	0.77	ก่อนข้างใต้	ก่อนข้างใต้
ด้านความสะดวกในการใช้บริการ	2.61	0.72	ก่อนข้างใต้	ก่อนข้างใต้	1.96	0.47	ก่อนข้างใต้	ก่อนข้างใต้	2.32	0.73	ก่อนข้างใต้	ก่อนข้างใต้
ด้านอรรถประโยชน์	3.32	0.46	ดี	ดี	2.79	0.38	ก่อนข้างใต้	ก่อนข้างใต้	3.03	0.54	ก่อนข้างใต้	ก่อนข้างใต้
ภาพรวม	2.84	0.58	ก่อนข้างใต้	ก่อนข้างใต้	2.31	0.37	ก่อนข้างใต้	ก่อนข้างใต้	2.63	0.54	ก่อนข้างใต้	ก่อนข้างใต้
อันดับ	1		4				2				3	

จากตารางที่ 9 ผลการศึกษาเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนหน่วยงาน กองช่าง เทศบาลเมืองจันทบุรี พบว่าโดยภาพรวม อายุ 30 ปีลงมา ได้ให้ความสำคัญคุณภาพการ ให้บริการประชาชนหน่วยงานกองช่าง เทศบาลเมืองจันทบุรี มากกว่า กลุ่มอายุ 41 - 50 ปี กลุ่มอายุ 51 ปีขึ้นไป และ 31 - 40 ปี เมื่อพิจารณารายด้าน โดยมีรายละเอียดดังนี้

ด้านการให้ความรู้และข้อมูลข่าวสาร พบว่า ประชาชนที่มีกลุ่มอายุ 41 - 50 ปี ได้ให้ ให้ความสำคัญคุณภาพการให้บริการมากกว่า กลุ่มอายุ 30 ปีลงมา กลุ่มอายุ 51 ปีขึ้นไป และกลุ่มอายุ 31 - 40 ปี

ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนที่มีกลุ่มอายุ 30 ปีลงมา ได้ให้ความสำคัญ คุณภาพการให้บริการมากกว่า กลุ่มอายุ 41-50 ปี กลุ่มอายุ 50 ปีขึ้นไป และกลุ่มอายุ 31- 40 ปี

ด้านความสะดวกในการใช้บริการ พบว่า ประชาชนที่มีกลุ่มอายุ 30 ปีลงมา ได้ให้ ให้ความสำคัญคุณภาพการให้บริการมากกว่า กลุ่มอายุ 41 - 50 ปี กลุ่มอายุ 51 ปีขึ้นไป และกลุ่มอายุ 31 - 40 ปี

ด้านอัตราเสียไมตรี พบว่า ประชาชนที่มีกลุ่มอายุ 30 ปีลงมา ได้ให้ความสำคัญคุณภาพการ ให้บริการมากกว่า กลุ่มอายุ 41 - 50 ปี กลุ่มอายุ 51 ปีขึ้นไป และกลุ่มอายุ 31 - 40 ปี

สรุปผลจากการศึกษา พบว่าประชาชนผู้มาใช้บริการกองช่าง ที่มีอายุ 30 ปีลงมา มีความพอใจในคุณภาพการให้บริการของกองช่างมากกว่า กลุ่มอายุ 41 - 50 ปี กลุ่มอายุ 51 ปีขึ้นไป และกลุ่มอายุ 31 - 40 ปี โดยในขณะที่ในด้านการให้ความรู้และข้อมูลข่าวสาร ประชาชนผู้มาใช้ บริการ กลุ่มอายุ 41 - 50 ปี ได้ให้ความสำคัญคุณภาพการให้บริการโดยเน้นการให้ความรู้และข้อมูล ข่าวสาร เพราะว่าทำให้เข้าใจถึงกระบวนการให้บริการ จึงเน้นการให้บริการด้านดังกล่าวมากกว่า กลุ่มอายุ 30 ปีลงมา กลุ่มอายุ 51 ปีขึ้นไป และกลุ่มอายุ 31 - 40 ปี ในขณะที่เดียวกันกลุ่มอายุ 30 ปี ลงมาได้ให้ความสำคัญคุณภาพการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านความสะดวกในการ ใช้บริการ และด้านอัตราเสียไมตรี เพราะว่าประชาชนผู้มาใช้บริการได้มองเห็นถึงการให้บริการ จะต้องได้รับความสนใจ ความสะดวกในแต่ละขั้นตอนของการบริการมากยิ่งขึ้นจากเจ้าหน้าที่ ให้บริการ จึงทำให้เน้นถึงให้ความสำคัญคุณภาพการให้บริการใน 3 ด้านนี้มากกว่ากลุ่มอายุอื่น

ตารางที่ 10 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนหน่วยงานกองช่าง
เทศบาลเมืองจันทบุรี โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

คุณภาพการให้บริการ	ระดับการศึกษา								
	มัธยมศึกษา/ ปวช.		ระดับ คุณภาพการ ให้บริการ	อนุปริญญา/ ปวส.		ระดับ คุณภาพการ ให้บริการ	ปริญญาตรี/ สูง กว่าปริญญาตรี		ระดับ คุณภาพการ ให้บริการ
	μ	σ		μ	σ		μ	σ	
1. ด้านการให้ความรู้ และข้อมูลข่าวสาร	2.97	0.54	ค่อนข้างดี	2.53	0.56	ค่อนข้างดี	2.51	0.47	ค่อนข้าง ไม่ดี
2. ด้านขั้นตอนการ ให้บริการ	2.97	0.71	ค่อนข้างดี	2.34	0.76	ค่อนข้าง ไม่ดี	2.25	0.68	ค่อนข้าง ไม่ดี
3. ด้านความสะดวก ในการใช้บริการ	2.57	0.67	ค่อนข้างดี	2.10	0.68	ค่อนข้าง ไม่ดี	2.12	0.62	ค่อนข้าง ไม่ดี
4. ด้านอรรถาธิบาย	3.33	0.46	ดี	2.89	0.59	ค่อนข้างดี	2.91	0.46	ค่อนข้างดี
ภาพรวม	2.96	0.57	ค่อนข้างดี	2.47	0.52	ค่อนข้าง ไม่ดี	2.45	0.48	ค่อนข้าง ไม่ดี
อันดับ	1			2			3		

จากตารางที่ 10 ผลการศึกษาเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการประชาชน
หน่วยงานกองช่าง เทศบาลเมืองจันทบุรี พบว่าโดยภาพรวม ระดับการศึกษา มัธยมศึกษา/ ปวช.
ได้ให้ความสำคัญคุณภาพการให้บริการประชาชนหน่วยงานกองช่าง เทศบาลเมืองจันทบุรี มากกว่า
ระดับการศึกษา อนุปริญญา/ ปวส. และ ระดับการศึกษา ปริญญาตรี/ สูงกว่าปริญญาตรี
เมื่อพิจารณารายด้าน โดยมีรายละเอียดดังนี้

ด้านการให้ความรู้และข้อมูลข่าวสาร พบว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษา/
ปวช. ได้ให้ความสำคัญคุณภาพการให้บริการมากกว่า ระดับการศึกษา อนุปริญญา/ ปวส. และ
ระดับการศึกษาปริญญาตรี/ สูงกว่าปริญญาตรี

ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษา/ ปวช. ได้ให้
ความสำคัญคุณภาพการให้บริการมากกว่า ระดับการศึกษา อนุปริญญา/ ปวส. และระดับการศึกษา
ปริญญาตรี/ สูงกว่าปริญญาตรี

ด้านความสะดวกในการใช้บริการ พบว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษา/ ปวช.
ได้ให้ความสำคัญคุณภาพการให้บริการมากกว่า ระดับการศึกษาปริญญาตรี/ สูงกว่าปริญญาตรี และ

ระดับการศึกษา อนุปริญญา/ ปวส.

ด้านอรรถศาสตร์ พบว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษา/ ปวช. ได้ให้ความสำคัญคุณภาพการให้บริการมากกว่า ระดับการศึกษา ปริญญาตรี/ สูงกว่าปริญญาตรี และระดับการศึกษา อนุปริญญา/ ปวส.

สรุปผลจากการศึกษา พบว่าประชาชนผู้มาใช้บริการกองช่าง ที่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษา/ ปวช. มีความพอใจในคุณภาพการให้บริการของกองช่างมากกว่า ระดับการศึกษา ปริญญาตรี/ สูงกว่าปริญญาตรี และระดับการศึกษา อนุปริญญา/ ปวส. และได้ให้ความสำคัญคุณภาพการให้บริการในทุก ๆ ด้าน ได้แก่ ด้านอรรถศาสตร์ ด้านการให้ความรู้และข้อมูลข่าวสาร ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านความสะดวกในการใช้บริการ เพราะว่าเขาเหล่านี้ศึกษามาในระดับไม่สูงมากนักจึงทำให้พอใจในคุณภาพการบริการที่ได้รับ ในขณะที่ผู้ที่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี/ สูงกว่าปริญญาตรี ได้รับการศึกษามาสูงกว่า ย่อมเห็นว่าตนเองมีความรู้ มีการศึกษาที่สูง จึงต้องได้รับการบริการเป็นยอดดี มีความชัดเจน การดูแลและบริการที่ดีมากกว่าคนที่ได้รับการศึกษามาน้อยกว่าตนเอง

ตารางที่ 11 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนหน่วยงานกองช่าง เทศบาลเมืองจันทบุรี โดยจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

คุณภาพการให้บริการ	รายได้ต่อเดือน											
	ต่ำกว่า 10,000 บาท		ระดับคุณภาพ การให้บริการ		10,001-20,000 บาท		ระดับคุณภาพ การให้บริการ		20,001-30,000 บาท		ระดับคุณภาพ การให้บริการ	
	μ	σ			μ	σ			μ	σ		
ด้านการให้ความรู้และข้อมูลข่าวสาร	2.93	0.69	ค่อนข้างดี	ค่อนข้างดี	2.53	0.55	ค่อนข้างดี	ค่อนข้างดี	2.41	0.40	ค่อนข้างไม่ดี	ค่อนข้างดี
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	3.02	0.64	ค่อนข้างดี	ค่อนข้างดี	2.18	0.72	ค่อนข้างดี	ค่อนข้างไม่ดี	2.21	0.60	ค่อนข้างไม่ดี	ค่อนข้างดี
ด้านความสะดวกในการใช้บริการ	2.63	0.69	ค่อนข้างดี	ค่อนข้างดี	2.14	0.71	ค่อนข้างดี	ค่อนข้างไม่ดี	2.06	0.59	ค่อนข้างไม่ดี	ค่อนข้างไม่ดี
ด้านอสังหาริมทรัพย์	3.41	0.47	ดี	ดี	3.00	0.45	ค่อนข้างดี	ค่อนข้างดี	2.82	0.42	ค่อนข้างดี	ค่อนข้างดี
ภาพรวม	3.00	0.56	ค่อนข้างดี	ค่อนข้างดี	2.46	0.55	ค่อนข้างดี	ค่อนข้างไม่ดี	2.37	0.42	ค่อนข้างไม่ดี	ค่อนข้างดี
อันดับ	1		3		4		4		2		2	

จากตารางที่ 11 ผลการศึกษาเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการประชาชน
หน่วยงานกองช่าง เทศบาลเมืองจันทบุรี พบว่าโดยภาพรวม ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท
ได้ให้ความสำคัญคุณภาพการให้บริการประชาชนหน่วยงานกองช่าง เทศบาลเมืองจันทบุรี
มากกว่ารายได้ต่อเดือน มากกว่า 30,000 บาท รายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท และ 20,001 -
30,000 บาท เมื่อพิจารณารายด้าน โดยมีรายละเอียดดังนี้

ด้านการให้ความรู้และข้อมูลข่าวสาร พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000
บาท ได้ให้ความสำคัญคุณภาพการให้บริการมากกว่า ที่มีรายได้ต่อเดือน มากกว่า 30,000 บาท
รายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท และรายได้ต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท

ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท ได้
ให้ความสำคัญคุณภาพการให้บริการมากกว่า ที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท รายได้ต่อ
เดือน 20,001 - 30,000 บาท และรายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท

ด้านความสะดวกในการใช้บริการ พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000
บาท ได้ให้ความสำคัญคุณภาพให้บริการมากกว่า ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท รายได้
ต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท และรายได้ต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท

ด้านอัตราเสียไมตรี พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท ได้ให้
ความสำคัญคุณภาพให้บริการมากกว่า ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท รายได้ต่อเดือน
20,001 - 30,000 บาท กับรายได้ต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท

สรุปผลจากการศึกษา พบว่าประชาชนผู้มาใช้บริการกองช่าง ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า
10,000 บาท มีความพอใจในคุณภาพการให้บริการของกองช่างมากกว่า รายได้ต่อเดือน มากกว่า
30,000 บาท รายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท และรายได้ต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท และ
ผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท โดยได้ให้ความสำคัญคุณภาพการให้บริการในทุก ๆ ด้าน ได้แก่
ด้านอัตราเสียไมตรี ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้ความรู้และข้อมูลข่าวสาร
ด้านความสะดวกในการใช้บริการ จึงมิได้ให้ความสำคัญและคำนึงถึงคุณภาพการให้บริการมากมาย
นักเห็นว่าสิ่งที่ตนเองได้รับเพียงพอและพอใจแล้ว ในขณะที่ผู้ที่มีรายได้ มากกว่า 30,000 บาท
เห็นว่าตนเองมีรายได้มากกว่าความต้องการการเอาใจใส่ ในทุก ๆ ด้านและทุกขั้นตอนของการ
บริการ เพราะเห็นว่าคนที่มีเงินสามารถใช้เงินซื้ออะไรก็ได้ดังใจ

ตารางที่ 12 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนหน่วยงานกองช่าง เทศบาลเมืองจันทบุรี โดยจำแนกตามอาชีพของประชาชน

อาชีพของประชาชน															
คุณภาพการให้บริการ	เกณฑ์การ		ระดับคุณภาพการให้บริการ	รับจ้างทั่วไป		ระดับคุณภาพการให้บริการ	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ		ระดับคุณภาพการให้บริการ	เจ้าของกิจการ/ประกอบวิชาชีพอิสระ		ระดับคุณภาพการให้บริการ	พนักงานบริษัท		ระดับคุณภาพการให้บริการ
				μ	σ		μ	σ		μ	σ		μ	σ	
	ด้านการให้ความรู้และข้อมูลข่าวสาร	2.33	0.54	ค่อนข้างไม่ดี	2.67	0.79	ค่อนข้างดี	2.66	0.54	ค่อนข้างดี	2.50	0.48	ค่อนข้างไม่ดี	2.49	0.42
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	2.05	0.60	ค่อนข้างไม่ดี	3.03	0.80	ค่อนข้างดี	2.54	0.72	ค่อนข้างดี	2.20	0.69	ค่อนข้างไม่ดี	2.15	0.62	ค่อนข้างไม่ดี
ด้านความสะดวกในการใช้บริการ	2.08	0.80	ค่อนข้างไม่ดี	2.46	0.72	ค่อนข้างไม่ดี	2.39	0.63	ค่อนข้างไม่ดี	2.00	0.60	ค่อนข้างไม่ดี	2.04	0.58	ค่อนข้างไม่ดี
ด้านอัตราเสียไม่ตรี	2.64	0.67	ค่อนข้างดี	3.17	0.49	ค่อนข้างดี	3.08	0.52	ค่อนข้างดี	2.84	0.52	ค่อนข้างดี	2.94	0.33	ค่อนข้างดี
ภาพรวม	2.28	0.52	ค่อนข้างไม่ดี	2.83	0.66	ค่อนข้างดี	2.67	0.52	ค่อนข้างดี	2.38	0.47	ค่อนข้างไม่ดี	2.41	0.44	ค่อนข้างไม่ดี
อันดับ	5			1		2		4		3					

จากตารางที่ 12 ผลการศึกษาเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการประชาชน หน่วยงานกองช่าง เทศบาลเมืองจันทบุรี พบว่าโดยภาพรวมประชาชนที่มีอาชีพรับจ้าง ได้ให้ความสำคัญคุณภาพการให้บริการประชาชนหน่วยงานกองช่างเทศบาลเมืองจันทบุรี มากกว่า อาชีพรับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ อาชีพพนักงานบริษัท อาชีพเจ้าของกิจการ/ ประกอบวิชาชีพอิสระ และอาชีพเกษตรกร เมื่อพิจารณารายด้าน โดยมีรายละเอียดดังนี้

ด้านการให้ความรู้และข้อมูลข่าวสาร พบว่า อาชีพรับจ้าง ได้ให้ความสำคัญคุณภาพการให้บริการมากกว่า อาชีพรับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ อาชีพเจ้าของกิจการ/ ประกอบวิชาชีพอิสระ อาชีพพนักงานบริษัท และอาชีพเกษตรกร

ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า อาชีพรับจ้าง ได้ให้ความสำคัญคุณภาพการให้บริการมากกว่า อาชีพรับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ อาชีพเจ้าของกิจการ/ ประกอบวิชาชีพอิสระ อาชีพพนักงานบริษัท และอาชีพเกษตรกร

ด้านความสะดวกในการใช้บริการ พบว่า อาชีพรับจ้าง ได้ให้ความสำคัญคุณภาพการให้บริการมากกว่า อาชีพรับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ อาชีพเกษตรกร อาชีพพนักงานบริษัท และอาชีพเจ้าของกิจการ/ ประกอบวิชาชีพอิสระ

ด้านอัตราเสียไมตรี พบว่า อาชีพรับจ้าง ได้ให้ความสำคัญคุณภาพการให้บริการมากกว่า อาชีพรับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ อาชีพพนักงานบริษัท อาชีพเจ้าของกิจการ/ ประกอบวิชาชีพอิสระ และอาชีพเกษตรกร

สรุปผลจากการศึกษา พบว่าประชาชนผู้มาใช้บริการกองช่าง ที่มีอาชีพรับจ้าง มีความพอใจในคุณภาพการให้บริการของกองช่างมากกว่า อาชีพรับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ อาชีพพนักงานบริษัท อาชีพเจ้าของกิจการ/ ประกอบวิชาชีพอิสระ และอาชีพเกษตรกร และผู้ที่มีอาชีพรับจ้าง ยังได้ให้ความสำคัญคุณภาพการให้บริการในทุก ๆ ด้าน ได้แก่ ด้านอัตราเสียไมตรี ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้ความรู้และข้อมูลข่าวสาร ด้านความสะดวกในการใช้บริการ เพราะคิดว่าการบริการที่ได้รับเพียงพอมีคุณภาพสำหรับตนเองแล้ว ในขณะที่ผู้ที่เป็นเจ้าของกิจการ/ ประกอบวิชาชีพอิสระ เห็นว่าตนเองเป็นเจ้าของกิจการ และประกอบวิชาชีพอิสระ ย่อมต้องการการเอาใจใส่ดูแล และต้องการความสะดวก ความชัดเจนของข้อมูลข่าวสาร รวมถึงการพูดจาที่ดี เพราะคิดว่าตนเองเจ้าของกิจการ