บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง "คุณภาพการให้บริการประชาชน ของหน่วยงานขออนุญาตอาคาร สำนักการช่าง เมืองพัทยา" ครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ ประการแรก เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชน ของหน่วยงานขออนุญาตอาคาร สำนักการช่าง เมืองพัทยา และประการที่สอง เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชน ของหน่วยงานขออนุญาตอาคาร สำนักการช่าง เมืองพัทยา การเก็บรวบรวมข้อมูลกับประชาชนผู้มารับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 380 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบสมมติฐานสถิติค่า t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ด้วยค่าสถิติ One-way ANOVA และ การเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธีเชฟเฟ่ (Scheffe's Method)

สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง กลุ่มอายุ 30-40 ปี มากที่สุด และกลุ่มอายุ มากกว่า 60 ปีขึ้นไป น้อยที่สุด ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีเป็นส่วนมาก และสูงกว่าปริญญาตรีเป็นส่วนน้อย อาชีพ ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัวมากที่สุด และนักเรียน/ นักศึกษา น้อยที่สุด ส่วนใหญ่มีรายได้ 10,000-20.000 บาท และกลุ่มที่มีรายได้ สูงกว่า 30,000 บาท น้อยที่สุด

จากวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชน ของหน่วยงานขออนุญาตอาคาร สำนักการช่าง เมืองพัทยาในภาพรวม พบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชน ของหน่วยงานขออนุญาตอาคาร สำนักการช่าง เมืองพัทยา อยู่ในระดับดี และเมื่อจำแนกรายด้านมีรายละเอียด ดังนี้

1. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ผลการศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชน ของหน่วยงานขออนุญาตอาคาร สำนักการช่าง เมืองพัทยา ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ พบว่า ภาพรวมของคุณภาพการให้บริการประชาชน ของหน่วยงานขออนุญาตอาคาร สำนักการช่าง เมืองพัทยา ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ อยู่ในระดับดีมาก ซึ่งมีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน โดยอยู่ในระดับดีมาก ประชาชนได้ให้ความสำคัญเป็นอันดับ 1 เมื่อจำแนกรายข้อมีรายละเอียด ดังนี้

เจ้าหน้าที่ไม่เรียกร้องผลประโยชน์ตอบแทน พบว่าประชาชนให้คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก และประชาชนได้ให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 1

เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความแม่นยำ ครบถ้วน ไม่ผิดพลาดพบว่าประชาชนให้คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก และประชาชนได้ให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 2

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

2. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ผลการศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนของหน่วยงานขออนุญาตอาคาร สำนักการช่าง เมืองพัทยา ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ พบว่า ภาพรวมของคุณภาพการให้บริการประชาชน ของหน่วยงานขออนุญาตอาคาร สำนักการช่าง เมืองพัทยา ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ อยู่ในระดับดีมาก ซึ่งมีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน ซึ่งมีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน โดยอยู่ในระดับดีมาก ประชาชนได้ให้ความสำคัญเป็นอันดับ 2 เมื่อจำแนกรายข้อมีรายละเอียด ดังนี้

เจ้าหน้าที่แต่งกาย สะอาด เรียบร้อย พบว่าประชาชนให้คุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับดีมาก และประชาชนได้ให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 1

เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำที่ดี พบว่าประชาชนให้คุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับดีมาก และประชาชนได้ให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 2

3. ด้านความเป็นรูปธรรม ผลการศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชน ของหน่วยงานขออนุญาตอาคาร สำนักการช่าง เมืองพัทยา ด้านความเป็นรูปธรรมพบว่า ภาพรวมของคุณภาพการให้บริการประชาชน ของหน่วยงานขออนุญาตอาคาร สำนักการช่าง เมืองพัทยา ด้านความเป็นรูปธรรม อยู่ในระดับดี ซึ่งมีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน ซึ่งมีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนซึ่งมีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน โดยอยู่ในระดับดี ประชาชนได้ให้ความสำคัญเป็นอันดับ 3 เมื่อจำแนกรายข้อมีรายละเอียด ดังนี้

มีสถานที่ทำงานสะอาด กว้างขวาง เอื้อต่อการให้บริการประชาชน พบว่าประชาชนให้คุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับดีมาก และได้ให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 1

มีห้องน้ำสะอาดสำหรับผู้มารับบริการ พบว่าประชาชนให้คุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับดีมาก และได้ให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 2

4. ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ ผลการศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชน ของหน่วยงานขออนุญาตอาคาร สำนักการช่าง เมืองพัทยา ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ พบว่า ภาพรวมของคุณภาพการให้บริการประชาชน ของหน่วยงานขออนุญาตอาคาร สำนักการช่าง เมืองพัทยา ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการอยู่ในระดับดี เมื่อจำแนกรายข้อมีรายละเอียด ดังนี้

เจ้าหน้าที่สามารถจดจำความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ พบว่าประชาชนให้คุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับดีมาก และประชาชนได้ให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 1

เจ้าหน้าที่มีการดูแล สนใจ เอาใจใส่ และไต่ถามความต้องการของผู้มารับบริการ พบว่าประชาชนให้คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีมา และประชาชนได้ให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 2

5. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ผลการศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชน ของหน่วยงานขออนุญาตอาคาร สำนักการช่าง เมืองพัทยา ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ พบว่า ภาพรวมของคุณภาพการให้บริการประชาชน ของหน่วยงานขออนุญาตอาคาร สำนักการช่าง เมืองพัทยา ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับดี เมื่อจำแนกรายข้อมีรายละเอียด ดังนี้

มีความเสมอภาคในการให้บริการและบริการตามลำดับ พบว่าประชาชนให้คุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับดีมาก และประชาชนได้ให้คาามสำคัญเป็นอันดับที่ 1

เจ้าหน้าที่มีจำนวนที่เพียงพอสำหรับให้บริการประชาชน พบว่าประชาชนให้คุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับดีมาก และประชาชนได้ให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 2

ผลการทดสอบสมมติฐาน

1. ประชาชนผู้รับบริการทั้งเพศชายและเพศหญิง ได้ให้ความสำคัญกับคุณภาพการให้บริการประชาชน ของหน่วยงานขออนุญาตอาคาร สำนักการช่าง เมืองพัทยา ไม่แตกต่างกัน

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

2. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน ได้ให้ความสำคัญกับคุณภาพการให้บริการประชาชน ของหน่วยงานขออนุญาตอาคาร สำนักการช่าง เมืองพัทยา แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนด้วยการใช้สถิติ One-way ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างคุณภาพการให้บริการประชาชน ของหน่วยงานขออนุญาตอาคาร สำนักการช่าง เมืองพัทยา พบว่าประชาชนที่มีอายุต่างกัน ได้ให้ความสำคัญกับคุณภาพการให้บริการประชาชน ของหน่วยงานขออนุญาตอาคาร สำนักการช่าง เมืองพัทยา แตกต่างกัน (F = 2.829, $Sig.$ = 0.025*) จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย

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

3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ได้ให้ความสำคัญกับคุณภาพการให้บริการประชาชน ของหน่วยงานขออนุญาตอาคาร สำนักการช่าง เมืองพัทยา แตกต่างกัน

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

เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่โดยใช้วิธีการทดสอบของ Scheffe พบว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ให้ความสำคัญต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน ของหน่วยงานขออนุญาตอาคาร สำนักการช่าง เมืองพัทยา แตกต่างกันดังนี้

คู่ที่ 1 ต่ำกว่าปริญญาตรี กับ ปริญญาตรี

ประชาชนผู้มารับบริการ งานขออนุญาตอาคารที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญแตกต่างไปจากคุณภาพการให้บริการประชาชน ของหน่วยงานขออนุญาตอาคาร สำนักการช่าง เมืองพัทยา มากกว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี

4. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน ได้ให้ความสำคัญในการให้บริการประชาชน ของหน่วยงานขออนุญาตอาคาร สำนักการช่าง เมืองพัทยา ไม่แตกต่างกัน

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

5. ประชาชนที่มีรายได้แตกต่างกัน ได้ให้ความสำคัญกับคุณภาพการให้บริการประชาชน ของหน่วยงานขออนุญาตอาคาร สำนักการช่าง เมืองพัทยาไม่แตกต่างกัน

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

อภิปรายผลการวิจัย

1. จากผลการศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชน ของหน่วยงานขออนุญาตอาคาร สำนักการช่าง เมืองพัทยา พบว่า โดยภาพรวมคุณภาพการให้บริการประชาชน ของหน่วยงานขออนุญาตอาคาร สำนักการช่าง เมืองพัทยา อยู่ในระดับดี โดยมีความสอดคล้องกับแนวคิดการบริการภาครัฐของปฐม มณีโรจน์ (2531, หน้า 21) ได้พิจารณาถึงการบริการใน ฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการ เพื่อให้เกิดความพอใจดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาระบบการให้บริการซึ่งประกอบไปด้วย 2 ฝ่าย คือ ผู้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกมีหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ และความสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อัศวประกาญจน์ สนิทจันทร์ (2551, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลเมืองสุรินทร์ จังหวัด ผลการศึกษา พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ โดยรวมอยู่ในระดับที่สูง

จากการศึกษา ผู้วิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของงานขออนุญาตอาคาร สำนักการช่าง เมืองพัทยา จะเห็นได้ว่าประชาชนได้ให้ความสำคัญถึงคุณภาพการให้บริการ มีความสำคัญต่อการมารับบริการ โดยเจ้าหน้าที่ต้องให้ความสนใจถึงความสะดวกในการให้บริการและขั้นตอนการให้บริการต่อประชาชนที่มารับบริการ เนื่องจากประชาชนย่อมต้องการการดูแลเอาใจใส่จากเจ้าหน้าที่ต่อการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ฉะนั้น ผู้บริหารสำนักการช่าง เมืองพัทยาควรจะต้องหันมาดูแล และพัฒนาบุคลากร และเครื่องมือให้มีความทันสมัย รวมถึงระบบการให้บริการด้านต่าง ๆ เพื่อเป็นการพัฒนาศักยภาพและเพิ่มประสิทธิภาพให้ดียิ่งขึ้น

1.1 จากการศึกษา ผู้วิจัยพบว่า ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ คุณภาพการให้บริการประชาชน ของหน่วยงานขออนุญาตอาคาร สำนักการช่าง เมืองพัทยา จะเห็นได้ว่า ประชาชนผู้มารับบริการได้ให้ความสำคัญของคุณภาพการให้บริการในเรื่องของเจ้าหน้าที่ไม่เรียกร้อง ผลประโยชน์ตอบแทน

จากประชาชนทั่วไป เช่น ผู้มาขออนุญาตก่อสร้างอาคารมักเข้าใจว่า หากอยากได้รับความสะดวกหรือได้รับใบอนุญาตอย่างรวดเร็ว ก็ต้องจ่ายเงินให้เจ้าหน้าที่ เพื่อเจ้าหน้าที่จะได้บริการให้เป็นพิเศษกว่าคนอื่น หรือแซงลำดับก่อนได้ตามต้องการ แต่สำหรับ หน่วยงานขออนุญาตของนั้น มีนโยบายในการไม่เรียกรับผลตอบแทนดังกล่าว เพราะว่าประชาชนผู้รับบริการเปรียบเสมือนญาติมิตรของเจ้าหน้าที่ด้วย จึงทำให้ผู้มารับบริการเห็นความสำคัญเป็นอันดับแรก ในส่วนของด้านความเชื่อถือไว้วางใจ นั้น ผู้บริหารสำนักการช่าง ควรจะต้องหันมาดูแลในเรื่องที่ประชาชนผู้ใช้บริการให้ความสนใจน้อย และทำการปรับปรุงในสิ่งที่กล่าวมาข้างต้น เพื่อเป็นการพัฒนาศักยภาพและเพิ่มประสิทธิภาพให้ดียิ่งขึ้น

1.2 จากการศึกษา ผู้วิจัยพบว่า ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ จะเห็นได้ว่า โดยภาพรวม ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ของหน่วยงานขออนุญาตอาคาร ประชาชนได้ให้ความสำคัญถึงคุณภาพการให้บริการ โดยเจ้าหน้าที่จะต้องให้ความสนใจถึงการแต่งกายที่ สะอาด เรียบร้อย ของเจ้าหน้าที่ ในการที่จะรับใช้ประชาชน ซึ่งจะเห็นได้อย่างชัดเจนว่าเจ้าหน้าที่แต่งกาย สะอาด เรียบร้อย มีส่วนสำคัญที่ทำให้ผู้มารับบริการเกิดความมั่นใจในการมาติดต่อ เช่น วันจันทร์มีการแต่งเครื่องแบบราชการเป็นประจำก็ทำให้เป็นระเบียบเรียบร้อย ดูดี และวันอื่น ๆ การแต่งกายให้สะอาดก็จะทำให้ผู้มาติดต่อเกิดความประทับใจ และรับรู้ถึงความเต็มใจที่จะให้บริการ เมื่อมีการพบกันก่อนจะมีการพูดจาเครื่องแต่งกายจึงมีส่วนสำคัญที่ผู้มารับบริการให้ความสนใจอย่างมาก ในเรื่องของความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ผู้บริหารจะต้องทำการปรับปรุงในการให้บริการ เรื่องเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ตามระเบียบ กฎหมาย และข้อบังคับ อย่างเคร่งครัด ในบริการต่าง ๆ รวมถึงการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับกฎหมายข้อบังคับที่ชัดเจน เหมาะสม ไม่สับสน หรือขัดแย้งกันเองระหว่างเจ้าหน้าที่แต่ละคน รวมไปถึงการแนะนำหรือชี้ช่องทางในการเลี่ยงกฎหมายให้แก่พรรคพวกของตนเอง เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่ดี และเกิดความพึงพอใจในบริการ

1.3 จากการศึกษา ผู้วิจัยพบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมโดยภาพรวมความเป็นรูปธรรมของหน่วยงานขออนุญาตอาคาร ประชาชนได้ให้ความสำคัญถึงคุณภาพการให้บริการ โดยเจ้าหน้าที่จะต้องให้ความสนใจถึงมีสถานที่ทำงานสะอาด กว้างขวาง เอื้อต่อการให้บริการ ในการที่จะรองรับในการมาใช้บริการของประชาชน ซึ่งจะเห็นได้อย่างชัดเจนว่าการมีสถานที่ทำงานสะอาด กว้างขวาง เอื้อต่อการให้บริการ มีส่วนสำคัญที่ทำให้ผู้มารับบริการเกิดความมั่นใจในการมาติดต่อ เช่น การมีห้องน้ำสะอาดทำให้ผู้มารับบริการรู้สึกว่าได้รับความสะดวกสบายและรับรู้ถึงความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ จึงมีส่วนสำคัญที่ผู้มารับบริการให้ความสนใจอย่างมากในเรื่องของความเป็นรูปธรรม ผู้บริหารจะต้องทำการปรับปรุงในการให้บริการ เรื่องการมีสถานที่จอดรถสำหรับประชาชนที่มารับบริการอย่างเพียงพอ เพื่อบริการประชาชนผู้มารับบริการรวมถึงจำนวน

ที่นั่งสำหรับประชาชนที่มารอรับบริการซึ่งอาจจะยังไม่เพียงพอ สำหรับประชาชนผู้มารับบริการ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่ดี และเกิดความพึงพอใจในบริการ

1.4 จากการศึกษา ผู้วิจัยพบว่า ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ จะเห็นได้ว่า โดยภาพรวม ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการของหน่วยงานขออนุญาตอาคาร ประชาชนได้ให้ความสำคัญต่อการที่เจ้าหน้าที่ต้องสามารถจดจำความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการให้ได้ รวมถึงการที่ประชาชนมีความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการและคนชราและตู้แสดงความคิดเห็น พร้อมแบบประเมินความพึงพอใจ ซึ่งจะเห็นได้อย่างชัดเจนว่า ยังขาดการเอาใจใส่ต่อผู้มารับบริการ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จำเป็นจะต้องได้รับการปรับปรุง แก้ไข โดยผู้บริหารจะต้องทำการปรับปรุงการให้บริการ โดยพัฒนาบุคลากรให้มีหัวใจบริการ (Service Mind) เพื่อเป็นการพัฒนาศักยภาพและเพิ่มประสิทธิภาพให้ดียิ่งขึ้น และที่สำคัญจะต้องเอาใจใส่ดูแลประชาชนผู้มาใช้บริการ

1.5 จากการศึกษา ผู้วิจัยพบว่า ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ จะเห็นได้ว่าโดยภาพรวมด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการของหน่วยงานขออนุญาตอาคาร ประชาชนได้ให้ความสำคัญถึงคุณภาพการให้บริการต่อการมารับบริการ โดยเจ้าหน้าที่ต้องให้ความสนใจ ถึงความเสมอภาคในการให้บริการและบริการตามลำดับในการที่จะรับใช้ประชาชน ซึ่งจะเห็นได้อย่างชัดเจนว่า การให้บริการมีความยุ่งยากซับซ้อนและไม่มีความคล่องตัว และในเรื่องของความรวดเร็วในการให้บริการซึ่งจะเห็นได้อย่างชัดเจนว่าจะพบปัญหาต่าง ๆ ในการให้บริการ อาทิ ความชัดเจนในเรื่องของการชี้แจง แนะนำ อธิบาย ความเป็นธรรม รวมถึงความเสมอภาค เป็นต้น ซึ่งจะต้องมีการปรับปรุง แก้ไข ในเรื่องของความต่อเนื่องของการให้บริการ ไม่หยุดชะงักหรือติดขัด เช่น การที่ผู้มาติดต่อเข้ามาในเวลาพักเที่ยง ก็ควรมีเจ้าหน้าที่ที่คอยให้บริการผู้มาติดต่อโดยไม่ต้องรอจนถึงบ่ายโมง หรือเวลาที่ประชาชนคุยกับเจ้าหน้าที่ก็ไม่ควรมีการเรียกตัวเจ้าหน้าที่คนที่กำลังให้บริการอยู่ มาใช้งาน ควรมีตัวแทนที่สามารถทำงานแทนกันได้คอยทดแทนในเวลาจำเป็น เพื่อความต่อเนื่องของการบริการขั้นตอนการให้บริการทั้งระบบ โดยผู้บริหารจะต้องมีการปรับปรุงในการให้บริการ โดยพัฒนาบุคลากรและเครื่องมือต่าง ๆ ให้มีความทันสมัย และ ลดขั้นตอนที่ซับซ้อนลง และที่สำคัญจะต้องเอาใจใส่ดูแลประชาชนผู้มาใช้บริการ

2. การเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ประชาชนผู้รับบริการทั้งเพศชายและเพศหญิง ได้ให้ความสำคัญกับคุณภาพการให้บริการประชาชน ของหน่วยงานขออนุญาตอาคาร สำนักการช่าง เมืองพัทยา ไม่แตกต่างกัน โดยความสอดคล้องกับผลงานวิจัยของอัศวประกาญจน์ สนิทจันทร์ (2551, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่

ประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลเมืองสุรินทร์ จังหวัด พบว่า เพศ ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน พบว่า อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน พบว่า อายุ อาชีพและรายได้ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันและผลเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบางเมืองสุรินทร์จังหวัดสุรินทร์พบว่า

ประชาชนที่มีอายุต่างกัน ได้ให้ความสำคัญกับคุณภาพการให้บริการประชาชน ของหน่วยงานขออนุญาตอาคาร สำนักการช่าง เมืองพัทยา แตกต่างกัน

ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ได้ให้ความสำคัญกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของหน่วยงานขออนุญาตอาคาร สำนักการช่าง เมืองพัทยา แตกต่างกัน โดยความสอดคล้องกับผลงานวิจัยของอัศวประกาญจน์ สนิทจันทร์ (2551, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลเมืองสุรินทร์ จังหวัด พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน

ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน ได้ให้ความสำคัญในการให้บริการประชาชน ของหน่วยงานขออนุญาตอาคาร สำนักการช่าง เมืองพัทยา ไม่แตกต่างกัน โดยมีความต่างไปจากผลงานวิจัยของอัศวประกาญจน์ สนิทจันทร์ (2551, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลเมืองสุรินทร์ จังหวัด พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน

ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน ได้ให้ความสำคัญกับคุณภาพการให้บริการประชาชน ของหน่วยงานขออนุญาตอาคาร สำนักการช่าง เมืองพัทยาไม่แตกต่างกัน โดยมีความต่างไปจากผลงานวิจัยของอัศวประกาญจน์ สนิทจันทร์ (2551, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลเมืองสุรินทร์ จังหวัด พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการประชาชน ของหน่วยงานขออนุญาตอาคาร สำนักการช่าง เมืองพัทยา ในภาพรวมอยู่ในระดับดี ดังนั้นผู้ศึกษาจึงขอเสนอแนวทาง เพื่อเป็นการส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชน ซึ่งจะทำให้ประชาชนได้รับคุณภาพในการให้บริการที่ดีขึ้น จากทางเมืองพัทยา ผู้ศึกษาขอเสนอแนะดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

การปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารจัดการที่ควรดำเนินการเป็นลำดับแรกก็คือ การถ่ายทอดวิสัยทัศน์ แนวทาง และวัตถุประสงค์ของแผนยุทธศาสตร์ หรือแผนพัฒนาเมืองพัทยา รวมทั้งแผนการปฏิบัติงานประจำปีและขั้นตอนวิธีการปฏิบัติอย่างละเอียด ให้กับพนักงานเจ้าหน้าที่ทุกคนได้มีความรู้ความเข้าใจตรงกัน เพื่อประโยชน์ในการทำงานเป็นทีม การประสานงาน และติดตามเร่งรัดการปฏิบัติงาน โดยผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงาน มีหน้าที่กำหนดวิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ ระยะสั้นและระยะยาว ค่านิยม และผลการดำเนินการที่คาดหวังไว้ รวมทั้งมีหน้าที่ถ่ายทอดทำความเข้าใจกับบุคลากรทุกส่วนในองค์กร โดยวิธีการจัดประชุมชี้แจงให้บุคลากรนำวิสัยทัศน์และค่านิยมไปปฏิบัติ รวมทั้ง การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ โดยใช้สื่อต่าง ๆ เช่น อินเตอร์เน็ท แผ่นพับ เพื่อให้เข้าใจตรงกันอย่างทั่วถึงทั้งองค์กร

ปัญหาและอุปสรรคด้านการบริหารจัดการที่สำคัญประการหนึ่งของเมืองพัทยาและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยทั่วไปก็คือ วงเงินค่าใช้จ่ายด้านบุคลากรที่จำกัดไว้ไม่เกิน ร้อยละ 40 ของเงินงบประมาณรายจ่ายประจำปี ทำให้เกิดจุดอ่อนในเรื่องปริมาณและสมรรถนะของบุคลากรที่จะรองรับ ภารกิจการบริหารจัดการงบประมาณให้บรรลุเป้าหมายความสำเร็จตามแผนภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ โดยเฉพาะเมืองพัทยาที่ได้รับจัดสรรงบประมาณเงินอุดหนุนปีละกว่าหนึ่งพันล้านบาทติดต่อกันหลายปี จำเป็นจะต้องดำเนินการสรรหาบุคลากรที่มีสมรรถนะด้านต่าง ๆ โดยเร่งด่วน หากปล่อยทิ้งไว้นานเข้า จะยิ่งเป็นปัญหาที่แก้ไขได้ยากและอาจทำให้เกิดความเสียหายอย่างร้ายแรงได้

อย่างไรก็ตามปัญหาข้อจำกัดด้านวงเงินค่าจ้างบุคลากรและข้อจำกัดด้านการปรับปรุงโครงสร้างอัตรากำลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทำให้เมืองพัทยาไม่มีทางเลือกมากนัก นอกจากจะจัดหารายได้เพิ่มมากขึ้นเพื่อปรับเพิ่มโครงสร้างอัตรากำลังให้เพียงพอ ซึ่งหากพิจารณาจากแนวโน้มของรายได้ที่มากขึ้นของรายได้เมืองพัทยา น่าจะปรับเพิ่มอัตรากำลังได้บางส่วนเท่านั้น ทางเลือกที่น่าจะเป็นไปได้อีกทางหนึ่งก็คือการว่าจ้างที่ปรึกษาจัดทำระบบฐานข้อมูลสารสนเทศสำหรับผู้บริหาร และการจ้างที่ปรึกษาสำหรับภารกิจสำคัญเร่งด่วนเป็นการชั่วคราวเพื่อลดภาระงบประมาณด้านบุคลากร

ข้อเสนอแนะเชิงการปฏิบัติ

จากการศึกษาพบว่า ประชาชน ให้ความสำคัญต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน ของหน่วยงานขออนุญาตอาคาร สำนักการช่าง เมืองพัทยา ในเรื่องสถานที่จอดรถสำหรับประชาชนที่มารับบริการอย่างเพียงพอ ผู้วิจัยจึงเสนอแนะให้นายกเมืองพัทยา มอบหมายให้งานจราจรดำเนินการจัดทำป้ายและที่จอดรถสำหรับประชาชนผู้มาติดต่องานขออนุญาตอาคารและประชาชนทั่วไป ให้ชัดเจนเพื่อความสะดวกในการมาใช้บริการกับเมืองพัทยา ซึ่งจากการศึกษาโดยรวม

ประชาชน ให้ความสำคัญต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน ของหน่วยงานขออนุญาตอาคาร สำนักการช่าง เมืองพัทยา อยู่ในระดับค่อนข้างดี จะเห็นได้ว่าประชาชนได้ให้ความสำคัญถึงคุณภาพการให้บริการ มีความสำคัญต่อการมารับบริการ โดยเจ้าหน้าที่ต้องให้ความสนใจถึงความสะดวกในการให้บริการและขั้นตอนการให้บริการต่อประชาชนที่มารับบริการ เนื่องจากประชาชนย่อมต้องการการดูแลเอาใจใส่จากเจ้าหน้าที่ต่อการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ฉะนั้น ผู้บริหารสำนักการช่าง เมืองพัทยา ควรจะต้องหันมาดูแล และพัฒนาบุคลากร และเครื่องมือให้มีความทันสมัย รวมถึงระบบการให้บริการด้านต่าง ๆ เพื่อเป็นการพัฒนาศักยภาพและเพิ่มประสิทธิภาพให้ดียิ่งขึ้น รวมถึงมีการประเมินและติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อประโยชน์ในการพัฒนางานขออนุญาตให้มีประสิทธิภาพในอนาคตต่อไป โดยผู้วิจัยขอเสนอแนะเกี่ยวกับด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ จากผลการศึกษาพบว่า ความสามารถในการให้บริการนั้นยังไม่ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้บริการเท่าที่ควร ในบางครั้งความผิดพลาดอาจเกิดจากพนักงานจ้างซึ่งทำหน้าที่ให้บริการควบคู่กับพนักงานคอยให้บริการประชาชน แต่พนักงานจ้างให้ความสำคัญกับการรับผิดชอบน้อยกว่าพนักงาน เนื่องจากไม่ต้องลงลายมือชื่อเซ็นต์ลงในเอกสารคำขออนุญาตต่าง ๆ จึงทำให้มีความประมาทในการทำงานและเกิดความผิดพลาดได้ บริการที่ให้ทุกครั้งควรมีความถูกต้องเหมาะสมและมีความสม่ำเสมอในทุกครั้งของการบริการ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าบริการที่ได้รับนั้น มีความน่าเชื่อถือสามารถให้ความไว้วางใจได้

2. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ให้บริการมีทักษะความรู้ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ มีกิริยาท่าทาง และมารยาทที่ดีในการให้บริการ สามารถที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจและเกิดความมั่นว่าจะได้รับบริการที่ดีที่สุด ควรมีการเพิ่มการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ตลอดจนเพิ่มปริมาณบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ และมีประสบการณ์ความเชี่ยวชาญในการให้บริการด้านการขออนุญาตอาคาร แก่ทั้งพนักงานและพนักงานจ้าง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการต่อไป

3. ด้านความเป็นรูปธรรม จากผลการศึกษาพบว่า ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ เครื่องมืออุปกรณ์ บุคลากรและการใช้สัญลักษณ์ หรือเอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารให้ผู้รับบริการได้สัมผัส และการบริการนั้น มีความเป็นรูปธรรมสามารถรับรู้ได้ ซึ่งโดยรวมนั้นดีอยู่แล้ว แต่ควรมีการปรับปรุงเรื่องการจัดให้มีที่จอดรถสำหรับประชาชนผู้มาติดต่อให้มากขึ้น

4. ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ จากผลการศึกษาพบว่าความสามารถในการดูแลเอื้ออาทร เอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างกันของ

ผู้รับบริการในแต่ละคน เจ้าหน้าที่ควรมีความละเอียดอ่อนในการให้บริการยกตัวอย่างเช่น การลดขั้นตอน สำหรับผู้ที่มายื่นขออนุญาตอาคารที่มีขนาดเล็ก เพื่อลดการเสียเวลาในการออกใบอนุญาต โดยเมืองพัทยา ตลอดจนการใช้คำพูดให้ถูกกับกาลเทสะ และควรมีความเห็นอกเห็นใจผู้มาติดต่อขอรับบริการทุกระดับ ด้วยความเต็มใจ

5. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ จากผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่ควรมีความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที เช่น การให้บริการในเวลาพักเที่ยง ควรมีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการหรืออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนด้วย

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการบริการกับการขออนุญาตอาคาร เพื่อนำผลการศึกษามาปรับปรุงระบบการบริการของ หน่วยงานขออนุญาตอาคาร สำนักการช่าง เมืองพัทยา

2. ควรมีการจัดโครงการอบรมความรู้เกี่ยวกับการบริการและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการขออนุญาตอาคาร ทั้งนี้เพื่อเกิดความชำนาญแก่เจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน และเกิดความเข้าใจในข้อกฎหมายต่าง ๆ เพื่อป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นจากความผิดพลาดของเจ้าหน้าที่ และอาจเกิดผลเสียแก่ประชาชน ผู้มารับบริการได้

3. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชน ในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของงานขออนุญาตอาคาร เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารต่อไป

4. ควรมีการศึกษาถึงความต้องการของประชาชน เกี่ยวกับให้ความสำคัญต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน ของหน่วยงานขออนุญาตอาคาร ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ เพื่อนำผลของการศึกษามาเปรียบเทียบและนำข้อมูลไปใช้เป็นกรณีศึกษาต่อไป

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University