

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลความหมาย จึงกำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อทางสถิติที่ใช้ ดังนี้

สัญลักษณ์ และอักษรย่อทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	หมายถึง	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม
ตัวเลข	หมายถึง	ความถี่ หรือ ค่าร้อยละ
\bar{X}	หมายถึง	ค่าเฉลี่ย
SD	หมายถึง	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	หมายถึง	การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย
F	หมายถึง	การวิเคราะห์ความแปรปรวน
*	หมายถึง	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.05$
**	หมายถึง	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.01$

เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ใช้เกณฑ์ ดังนี้ (Best, 1977, p.160)

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
1.00 – 1.49	มีความคิดเห็นระดับน้อยที่สุด
1.50 – 2.49	มีความคิดเห็นระดับน้อย
2.50 – 3.49	มีความคิดเห็นระดับปานกลาง
3.50 – 4.49	มีความคิดเห็นระดับมาก
4.50 – 5.00	มีความคิดเห็นระดับมากที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูล ความคิดเห็นต่อการให้บริการ “แบบบ้านเพื่อประชาชน” ของ
ผู้ใช้บริการ อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี แบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อการให้บริการ “แบบบ้านเพื่อประชาชน” ของ
ผู้ใช้บริการ อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี

ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อการให้บริการ “แบบบ้านเพื่อ
ประชาชน” ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
1. ชาย	52	39.39
2. หญิง	80	60.61
รวม	132	100.00
อายุ		
1. 20 - 30 ปี	17	12.88
2. 31 - 40 ปี	58	43.94
3. 41 - 50 ปี	51	38.64
4. 51 - 60 ปี	6	4.55
รวม	132	100.00
สถานภาพสมรส		
1. โสด	59	44.70
2. สมรส	67	50.76
3. หม้าย/หย่าร้าง	6	4.55
รวม	132	100.00
ระดับการศึกษา		
1. ต่ำกว่าปริญญาตรี	7	5.30
2. ปริญญาตรี	71	53.79
3. ปริญญาโทหรือสูงกว่า	54	40.91
รวม	132	100.00
รายได้ต่อเดือน	47	35.61
1. 10,000 - 30,000 บาท		
2. 30,001 - 50,000 บาท	67	50.76
3. 50,000 บาทขึ้นไป	18	13.04
รวม	132	100.00
อาชีพ		
1. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	78	59.09
2. พนักงานบริษัท	38	28.79
3. ธุรกิจส่วนตัว	16	12.12
รวม	132	100.00

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
ท่านรับรู้ข้อมูลแบบบ้านเพื่อประชาชนจากสื่อชนิดใด		
1. แผ่นพับ/ใบปลิว	30	22.73
2. ป้ายโฆษณา	21	15.91
3. วิทยุ/โทรทัศน์	63	47.73
4. หน่วยงานประชาสัมพันธ์ของกรมโยธาธิการ	18	13.64
รวม	132	100.00
แบบบ้านเหมาะสมกับพื้นที่ ๆ ที่มีอยู่		
1. ใช่	102	77.27
2. ไม่ใช่	30	22.73
รวม	132	100.00

จากตารางที่ 4.1 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 60.61 อายุ 21 – 40 ปี ร้อยละ 43.94 รองลงมา 41 - 50 ปี ร้อยละ 38.64 และน้อยที่สุด 51 - 60 ปี ร้อยละ 4.55 สถานภาพสมรส ร้อยละ 50.76 รองลงมา โสด ร้อยละ 44.70 และน้อยที่สุด หม้าย/หย่าร้าง ร้อยละ 4.55 ระดับการศึกษา ปริญญาตรี ร้อยละ 53.79 รองลงมา ปริญญาโทหรือสูงกว่า ร้อยละ 40.91 และน้อยที่สุด ต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 5.30 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 50,000 บาท ร้อยละ 50.76 รองลงมา 10,000 – 30,000 บาท ร้อยละ 35.61 และน้อยที่สุด 50,000 บาทขึ้นไป ร้อยละ 13.04 อาชีพ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 50.09 รองลงมา พนักงานบริษัท ร้อยละ 28.79 และน้อยที่สุด ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 12.12 ท่านรับรู้ข้อมูลแบบบ้านเพื่อประชาชนจากสื่อชนิด วิทยุ/โทรทัศน์ ร้อยละ 47.73 รองลงมา แผ่นพับ/ใบปลิว ร้อยละ 22.73 และน้อยที่สุด หน่วยงานประชาสัมพันธ์ของกรมโยธาธิการ ร้อยละ 13.64 แบบบ้านเหมาะสมกับพื้นที่ ๆ ที่มี ใช่ ร้อยละ 77.27 และไม่ใช่ ร้อยละ 22.73

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อการให้บริการ “แบบบ้านเพื่อประชาชน” ของผู้ให้บริการ
อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนความคิดเห็นต่อการให้บริการ “แบบบ้าน
เพื่อประชาชน” ของผู้ให้บริการ จำแนกตามเพศ

รายการ	ชาย		หญิง		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้						
1. แบบบ้านเป็นแบบที่ทันสมัย และได้มาตรฐาน	3.29	0.57	3.23	0.64	3.25	0.61
2. มีการจัดเตรียมแบบฟอร์มเอกสารต่าง ๆ เพื่อขอใช้บริการ ใช้อย่างเหมาะสม	3.12	0.47	3.07	0.67	3.09	0.60
3. มีป้ายบอกจุดให้บริการแบบบ้าน และป้ายประชาสัมพันธ์ที่สามารถเห็นได้อย่างชัดเจน	2.77	0.65	3.01	0.74	2.92	0.71
4. มีมุมรับรองขณะรอรับบริการในหน่วยงานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม	2.94	0.73	3.09	0.62	3.03	0.66
5. มีแบบบ้านหลากหลาย ทันสมัยให้เลือก และเหมาะสมกับจำนวนเงินที่มีอยู่	3.35	0.68	3.28	0.76	3.30	0.73
6. แบบบ้านง่ายต่อการเข้าใจ	3.31	0.67	3.43	0.57	3.38	0.61
7. มีพื้นที่ใช้สอยได้ตามความต้องการ	3.23	1.00	3.24	0.75	3.23	0.85
รวม	3.14	0.55	3.19	0.57	3.17	0.56
ด้านความน่าเชื่อถือ						
8. มีเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความจริงใจ	2.88	0.47	3.13	0.70	3.03	0.63
9. มีระบบคิวให้ความสะดวกแก่ผู้บริโภคร เพื่อความเป็นธรรม	3.06	0.63	3.12	0.85	3.10	0.77
10. มีความเชื่อมั่นว่าแบบบ้านที่ได้รับนั้น มีความแข็งแรง และถูกต้อง	3.31	0.58	3.19	0.68	3.23	0.64
11. ข่าวสารที่ได้รับมีความถูกต้องและชัดเจน	3.00	0.49	3.00	0.73	3.00	0.64
12. สามารถนำข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมาช่วยตัดสินใจในการเลือกใช้บริการแบบบ้าน	3.17	0.51	3.08	0.87	3.11	0.75
รวม	3.08	0.42	3.10	0.69	3.10	0.60

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนความคิดเห็นต่อการให้บริการ “แบบบ้านเพื่อประชาชน” ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามเพศ (ต่อ)

รายการ	ชาย		หญิง		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ด้านการตอบสนอง						
13. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็วทันใจ	2.94	0.54	3.13	0.64	3.05	0.61
14. ข่าวสารมีความสม่ำเสมอในการนำเสนอให้ข้อมูลข่าวสารอย่างสม่ำเสมอ	2.69	1.02	3.00	0.62	2.88	0.81
15. ข่าวสารข้อมูลที่ได้รับ กระตุ้นให้เกิดความสนใจในการใช้บริการมากขึ้น	2.87	0.91	2.93	0.73	2.90	0.80
16. ช่วยเสริมสร้างความรู้ในการเลือกแบบบ้านมากขึ้น	2.94	0.80	3.08	0.38	3.02	0.59
รวม	2.86	0.73	3.03	0.53	2.96	0.62
ด้านความแน่นอน						
17. ปริมาณของข้อมูลข่าวสารเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ	2.63	0.91	2.77	0.75	2.72	0.81
18. ข่าวสารทำให้ทราบความเคลื่อนไหวเมื่อมีแบบบ้านใหม่เกิดขึ้น	2.88	0.83	2.85	0.53	2.89	0.66
19. เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายข้อจำกัดและแนะนำแบบบ้านประชาชนได้อย่างชัดเจน	3.00	0.59	2.93	0.78	2.95	0.71
20. แบบบ้านที่ประชาชนได้รับสามารถนำไปขออนุญาตและทำการก่อสร้างได้เลย	3.25	0.44	3.04	0.58	3.12	0.54
รวม	2.94	0.58	2.90	0.56	2.91	0.57
ด้านความเอาใจใส่						
21. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาเมื่อไม่เข้าใจในการใช้บริการแบบบ้าน	3.23	0.55	3.04	0.51	3.11	0.53
22. เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนเปรียบเสมือนญาติมิตร	3.00	0.49	3.00	0.55	3.00	0.52
23. เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยคำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดของประชาชน	2.94	0.42	3.00	0.55	2.98	0.50
24. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ประชาชนเป็นรายบุคคล	2.88	0.47	3.15	0.53	3.05	0.52
รวม	3.01	0.42	3.05	0.48	3.03	0.45
รวมทั้งหมด	3.01	0.44	3.05	0.51	3.08	0.48

จากตารางที่ 4.2 ผู้ใช้บริการ มีความความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ “แบบบ้านเพื่อประชาชน” ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.08$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้

ผู้ให้บริการมีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.17$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.92 - 3.38$) ทุกรายการ คือ

1. แบบบ้านง่ายต่อการเข้าใจ
2. มีแบบบ้านหลากหลาย ทันสมัยให้เลือก และเหมาะสมกับจำนวนเงินที่มีอยู่
3. แบบบ้านเป็นแบบที่ทันสมัย และได้มาตรฐาน
4. มีพื้นที่ใช้สอยได้ตามความต้องการ
5. มีการจัดเตรียมแบบฟอร์มเอกสารต่าง ๆ เพื่อขอใช้บริการ ให้อย่างเหมาะสม
6. มีมุมรับรองขณะรอรับบริการในหน่วยงานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม
7. มีป้ายบอกจุดให้บริการแบบบ้าน และป้ายประชาสัมพันธ์ที่สามารถเห็นได้อย่าง

ชัดเจน

เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับผู้ให้บริการเพศชาย และเพศหญิง

ด้านความน่าเชื่อถือ

ผู้ให้บริการมีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.10$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.00 - 3.23$) ทุกรายการ คือ

1. มีความเชื่อมั่นว่าแบบบ้านที่ได้รับนั้น มีความแข็งแรง และถูกต้อง
2. สามารถนำข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมาช่วยตัดสินใจในการเลือกใช้บริการแบบบ้าน
3. มีระบบคิวให้ความสะดวกแก่ผู้บริโภคร เพื่อความเป็นธรรม
4. มีเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความจริงใจ
5. ข่าวสารที่ได้รับมีความถูกต้องและชัดเจน

เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่ามีค่าสอดคล้องกับผู้ให้บริการเพศชาย และเพศหญิง

ด้านการตอบสนอง

ผู้ให้บริการมีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.96$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.88 - 3.05$) ทุกรายการ คือ

1. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็วทันใจ
2. ช่วยเสริมสร้างความรู้ในการเลือกแบบบ้านมากขึ้น
3. ข่าวสารข้อมูลที่ได้รับ กระตุ้นให้เกิดความสนใจในการใช้บริการมากขึ้น
4. ข่าวสารมีความสม่ำเสมอในการนำเสนอให้ข้อมูลข่าวสารอย่างสม่ำเสมอ

เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่ามีค่าสอดคล้องกับผู้ให้บริการเพศชาย และเพศหญิง

ด้านความแน่นอน

ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.91$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.72 - 3.12$) ทุกรายการ คือ

1. แบบบ้านที่ประชาชนได้รับสามารถนำไปขออนุญาตและทำการก่อสร้างได้เลย
2. เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายข้อจำกัดและแนะนำแบบบ้านประชาชนได้อย่างชัดเจน
3. ข่าวสารทำให้ทราบความเคลื่อนไหวเมื่อมีแบบบ้านใหม่เกิดขึ้น
4. ปริมาณของข้อมูลข่าวสารเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ

เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่ามีค่าสอดคล้องกับผู้ใช้บริการเพศชาย และเพศหญิง

ด้านความเอาใจใส่

ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.03$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.98 - 3.11$) ทุกรายการ คือ

1. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาเมื่อไม่เข้าใจในการใช้บริการแบบบ้าน
2. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ประชาชนเป็นรายบุคคล
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนเปรียบเสมือนญาติมิตร
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยคำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดของประชาชน

เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่ามีค่าสอดคล้องกับผู้ใช้บริการเพศชาย และเพศหญิง

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนความคิดเห็นต่อการให้บริการ “แบบบ้านเพื่อประชาชน” ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามอายุ

รายการ	20 - 30 ปี		30 - 40 ปี		41 - 50 ปี		51 - 60 ปี		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้										
1. แบบบ้านเป็นแบบที่ทันสมัย และได้มาตรฐาน	3.00	0.00	3.47	0.75	3.12	0.48	3.00	0.00	3.25	0.61
2. มีการจัดเตรียมแบบฟอร์มเอกสารต่าง ๆ เพื่อขอใช้บริการไว้อย่างเหมาะสม	3.00	0.00	3.31	0.73	2.88	0.48	3.00	0.00	3.09	0.60
3. มีป้ายบอกจุดให้บริการแบบบ้าน และป้ายประชาสัมพันธ์ที่สามารถเห็นได้อย่างชัดเจน	3.06	0.66	3.10	0.79	2.65	0.59	3.00	0.00	2.92	0.71
4. มีมุมรับรองขณะรอรับบริการในหน่วยงานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม	3.24	0.44	3.21	0.83	2.76	0.43	3.00	0.00	3.03	0.66
5. มีแบบบ้านหลากหลาย ทันสมัยให้เลือก และเหมาะสมกับจำนวนเงินที่มีอยู่	3.24	0.44	3.47	0.82	3.12	0.68	3.50	0.55	3.30	0.73
6. แบบบ้านง่ายต่อการเข้าใจ	3.65	0.49	3.31	0.65	3.29	0.58	4.00	0.00	3.38	0.61
7. มีพื้นที่ใช้สอยได้ตามความต้องการ	3.06	0.66	3.47	0.82	3.00	0.92	3.50	0.55	3.23	0.85
รวม	3.17	0.34	3.33	0.68	2.98	0.42	3.29	0.00	3.17	0.56
ด้านความน่าเชื่อถือ										
8. มีเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความจริงใจ	3.41	0.51	3.05	0.76	2.82	0.39	3.50	0.55	3.03	0.63
9. มีระบบคิวให้ความสะดวกแก่ผู้บริโภคร เพื่อความเป็นธรรม	3.41	0.51	3.10	0.85	2.94	0.73	3.50	0.55	3.10	0.77
10. มีความเชื่อมั่นว่าแบบบ้านที่ได้รับนั้น มีความแข็งแรง และถูกต้อง	3.41	0.51	3.26	0.85	3.18	0.39	3.00	0.00	3.23	0.64
11. ข่าวสารที่ได้รับมีความถูกต้องและชัดเจน	3.18	0.39	3.10	0.64	2.82	0.71	3.00	0.00	3.00	0.64
12. สามารถนำข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมาช่วยตัดสินใจในการเลือกใช้บริการแบบบ้าน	3.00	0.61	3.16	0.81	3.00	0.69	4.00	0.00	3.11	0.75
รวม	3.28	0.40	3.13	0.72	2.95	0.49	3.40	0.22	3.10	0.60

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนความคิดเห็นต่อการให้บริการ “แบบบ้าน
เพื่อประชาชน” ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามอายุ (ต่อ)

รายการ	20 - 30 ปี		30 - 40 ปี		41 - 50 ปี		51 - 60 ปี		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ด้านการตอบสนอง										
13. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็วทันใจ	3.24	0.44	3.16	0.67	2.82	0.52	3.50	0.55	3.05	0.61
14. ข่าวสารมีความสม่ำเสมอในการ นำเสนอให้ข้อมูลข่าวสารอย่าง สม่ำเสมอ	2.76	0.44	3.00	0.97	2.76	0.74	3.00	0.00	2.88	0.81
15. ข่าวสารข้อมูลที่ได้รับ กระตุ้นให้เกิด ความสนใจในการใช้บริการมากขึ้น	2.59	0.51	3.00	0.79	2.82	0.87	3.50	0.55	2.90	0.80
16. ช่วยเสริมสร้างความรู้ในการเลือกแบบ บ้านมากขึ้น	3.00	0.00	2.90	0.72	3.12	0.48	3.50	0.55	3.02	0.59
รวม	2.90	0.28	3.01	0.74	2.88	0.56	3.38	0.14	2.96	0.62
ด้านความแน่นอน										
17. ปริมาณของข้อมูลข่าวสารเพียงพอต่อ ความต้องการของผู้ใช้บริการ	2.59	0.51	2.84	0.87	2.59	0.78	3.00	1.10	2.72	0.81
18. ข่าวสารทำให้ทราบความเคลื่อนไหว เมื่อมีแบบบ้านใหม่เกิดขึ้น	2.82	0.39	2.90	0.72	2.82	0.71	3.00	0.00	2.86	0.66
19. เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายข้อจำกัดและ แนะนำแบบบ้านประชาชนได้อย่าง ชัดเจน	3.00	0.61	3.05	0.69	2.76	0.74	3.50	0.55	2.95	0.71
20. แบบบ้านที่ประชาชนได้รับสามารถ นำไปขออนุญาตและทำการก่อสร้าง ได้เลย	3.24	0.75	3.00	0.46	3.12	0.48	4.00	0.00	3.12	0.54
รวม	2.91	0.48	2.95	0.61	2.82	0.55	3.38	0.14	2.91	0.57
ด้านความเอาใจใส่										
21. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาเมื่อไม่ เข้าใจในการใช้บริการแบบบ้าน	3.00	0.00	3.21	0.61	3.06	0.54	3.00	0.00	3.11	0.53
22. เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชน เปรียบเสมือนญาติมิตร	3.00	0.00	3.21	0.61	2.76	0.43	3.00	0.00	3.00	0.52
23. เจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยคำนึงถึง ผลประโยชน์สูงสุดของประชาชน	3.00	0.00	3.21	0.52	2.76	0.43	2.50	0.55	2.98	0.50
24. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ประชาชนเป็น รายบุคคล	3.00	0.00	3.21	0.52	2.82	0.52	3.50	0.55	3.05	0.52
รวม	3.00	0.00	3.21	0.55	2.85	0.35	3.00	0.27	3.03	0.45
รวมทั้งหมด	3.05	0.24	3.13	0.58	2.90	0.41	3.29	0.01	3.04	0.48

จากตารางที่ 4.3 ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 20 - 30 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ “แบบบ้านเพื่อประชาชน” ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.05$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้

ผู้ใช้บริการที่มี อายุ 20 - 30 ปี มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.17$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.65$) จำนวน 1 รายการ คือ แบบบ้านง่ายต่อการเข้าใจ

นอกจากนี้อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามอายุ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับผู้ใช้บริการที่มีอายุ 51 – 60 ปี ยกเว้น 2 รายการ คือ มีแบบบ้านหลากหลาย ทันสมัยให้เลือก และเหมาะสมกับจำนวนเงินที่มีอยู่ และมีพื้นที่ใช้สอยได้ตามความต้องการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.50$)

ผู้ใช้บริการที่มี อายุ 30 - 40 ปี มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.33$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.10 - 3.47$) ทุกรายการ คือ

1. แบบบ้านเป็นแบบที่ทันสมัย และได้มาตรฐาน
2. มีแบบบ้านหลากหลาย ทันสมัยให้เลือก และเหมาะสมกับจำนวนเงินที่มีอยู่
3. มีพื้นที่ใช้สอยได้ตามความต้องการ
4. มีการจัดเตรียมแบบฟอร์มเอกสารต่าง ๆ เพื่อขอใช้บริการไว้อย่างเหมาะสม
5. แบบบ้านง่ายต่อการเข้าใจ
6. มีมุมรับรองขณะรอรับบริการในหน่วยงานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม
7. มีป้ายบอกจุดให้บริการแบบบ้าน และป้ายประชาสัมพันธ์ที่สามารถเห็นได้อย่างชัดเจน

ชัดเจน

เมื่อพิจารณาตามอายุ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับผู้ใช้บริการที่มีอายุ 41 – 50 ปี

ด้านความน่าเชื่อถือ

ผู้ใช้บริการที่มี อายุ 20 - 30 ปี มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.28$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.00 - 3.41$) ทุกรายการ คือ

1. มีเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความจริงใจ
2. มีระบบคิวให้ความสะดวกแก่ผู้บริโภคร เพื่อความเป็นธรรม
3. มีความเชื่อมั่นว่าแบบบ้านที่ได้นั้น มีความแข็งแรง และถูกต้อง
4. ข่าวสารที่ได้รับมีความถูกต้องและชัดเจน
5. สามารถนำข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมาช่วยตัดสินใจในการเลือกใช้บริการแบบบ้าน

เมื่อพิจารณาตามอายุ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับผู้ใช้บริการที่มีอายุ 30 – 40 ปี และ 41 – 50 ปี

ผู้ใช้บริการที่มี อายุ 51 - 60 ปี มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.40$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.50 - 4.00$) จำนวน 3 รายการ คือ

1. สามารถนำข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมาช่วยตัดสินใจในการเลือกใช้บริการแบบบ้าน
2. มีเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความจริงใจ
3. มีระบบคิวให้ความสะดวกแก่ผู้บริโภค เพื่อความเป็นธรรม

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านการตอบสนอง

ผู้ใช้บริการที่มี อายุ 20 - 30 ปี มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.90$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.59 - 3.24$) ทุกรายการ คือ

1. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็วทันใจ
2. ช่วยเสริมสร้างความรู้ในการเลือกแบบบ้านมากขึ้น
3. ข่าวสารมีความสม่ำเสมอในการนำเสนอให้ข้อมูลข่าวสารอย่างสม่ำเสมอ
4. ข่าวสารข้อมูลที่ได้รับ กระตุ้นให้เกิดความสนใจในการใช้บริการมากขึ้น

เมื่อพิจารณาตามอายุ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับผู้ใช้บริการที่มีอายุ 30 – 40 ปี และ 41 – 50 ปี

ผู้ใช้บริการที่มี อายุ 51 - 60 ปี มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.38$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.50$) จำนวน 3 รายการ คือ

1. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็วทันใจ
2. ข่าวสารข้อมูลที่ได้รับ กระตุ้นให้เกิดความสนใจในการใช้บริการมากขึ้น
3. ช่วยเสริมสร้างความรู้ในการเลือกแบบบ้านมากขึ้น

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านความแน่นอน

ผู้ใช้บริการที่มี อายุ 20 - 30 ปี มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.91$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.59 - 3.24$) ทุกรายการ คือ

1. แบบบ้านที่ประชาชนได้รับสามารถนำไปขออนุญาตและทำการก่อสร้างได้เลย
2. เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายข้อจำกัดและแนะนำแบบบ้านประชาชนได้อย่างชัดเจน
3. ข่าวสารทำให้ทราบความเคลื่อนไหวเมื่อมีแบบบ้านใหม่เกิดขึ้น
4. ปริมาณของข้อมูลข่าวสารเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ

เมื่อพิจารณาตามอายุ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับผู้ใช้บริการที่มีอายุ 30 – 40 ปี และ 41 – 50 ปี

ผู้ใช้บริการที่มี อายุ 51 - 60 ปี มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.38$)
เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.50 - 4.00$) จำนวน 2 รายการ คือ

1. แบบบ้านที่ประชาชนได้รับสามารถนำไปขออนุญาตและทำการก่อสร้างได้เลย
2. เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายข้อจำกัดและแนะนำแบบบ้านประชาชน ได้อย่างชัดเจน
นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านความเอาใจใส่

ผู้ใช้บริการที่มี อายุ 20 - 30 ปี มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.00$)
เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.00$) ทุกรายการ คือ

1. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาเมื่อไม่เข้าใจในการใช้บริการแบบบ้าน
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนเปรียบเสมือนญาติมิตร
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยคำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดของประชาชน
4. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ประชาชนเป็นรายบุคคล

เมื่อพิจารณาตามอายุ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับผู้ใช้บริการที่มีอายุ 30 – 40 ปี และ 41 – 50 ปี

ผู้ใช้บริการที่มี อายุ 51- 60 ปี มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.00$)
เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.50$) จำนวน 1 รายการ คือ เจ้าหน้าที่เอาใจ
ใส่ประชาชนเป็นรายบุคคล
นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนความคิดเห็นต่อการให้บริการ “แบบบ้านเพื่อประชาชน” ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามสถานภาพสมรส

รายการ	โสด		สมรส		หม้าย/ หย่าร้าง		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้								
1. แบบบ้านเป็นแบบที่ทันสมัย และได้มาตรฐาน	3.20	0.69	3.31	0.56	3.00	0.00	3.25	0.61
2. มีการจัดเตรียมแบบฟอร์มเอกสารต่าง ๆ เพื่อขอใช้บริการไว้อย่างเหมาะสม	3.15	0.66	3.04	0.56	3.00	0.00	3.09	0.60
3. มีป้ายบอกจุดให้บริการแบบบ้าน และป้ายประชาสัมพันธ์ที่สามารถเห็นได้อย่างชัดเจน	2.97	0.76	2.87	0.69	3.00	0.00	2.92	0.71
4. มีมุมรับรองขณะรอรับบริการในหน่วยงานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม	3.07	0.76	3.00	0.60	3.00	0.00	3.03	0.66
5. มีแบบบ้านหลากหลาย ทันสมัยให้เลือก และเหมาะสมกับจำนวนเงินที่มีอยู่	3.27	0.96	3.31	0.47	3.50	0.55	3.30	0.73
6. แบบบ้านง่ายต่อการเข้าใจ	3.44	0.68	3.27	0.54	4.00	0.00	3.38	0.61
7. มีพื้นที่ใช้สอยได้ตามความต้องการ	3.27	0.91	3.09	0.73	4.50	0.55	3.23	0.85
รวม	3.20	0.67	3.13	0.45	3.43	0.15	3.17	0.56
ด้านความน่าเชื่อถือ								
8. มีเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความจริงใจ	3.07	0.83	3.00	0.43	3.00	0.00	3.03	0.63
9. มีระบบคิวให้ความสะดวกแก่ผู้บริโภคร เพื่อความเป็นธรรม	3.07	0.94	3.09	0.60	3.50	0.55	3.10	0.77
10. มีความเชื่อมั่นว่าแบบบ้านที่ได้รับนั้น มีความแข็งแรง และถูกต้อง	3.32	0.73	3.18	0.58	3.00	0.00	3.23	0.64
11. ข่าวสารที่ได้รับมีความถูกต้องและชัดเจน	2.95	0.82	3.04	0.47	3.00	0.00	3.00	0.64
12. สามารถนำข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมาช่วยตัดสินใจในการเลือกใช้บริการแบบบ้าน	3.00	0.85	3.13	0.63	4.00	0.00	3.11	0.75
รวม	3.08	0.75	3.09	0.46	3.30	0.11	3.10	0.60

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนความคิดเห็นต่อการให้บริการ “แบบบ้านเพื่อประชาชน” ของผู้ให้บริการ จำแนกตามสถานภาพสมรส (ต่อ)

รายการ	โสด		สมรส		หม้าย/หย่าร้าง		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ด้านการตอบสนอง								
13. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็วทันใจ	3.07	0.76	3.04	0.47	3.00	0.00	3.05	0.61
14. ข่าวสารมีความสม่ำเสมอในการนำเสนอให้ข้อมูลข่าวสารอย่างสม่ำเสมอ	2.78	0.83	2.91	0.79	3.50	0.55	2.88	0.81
15. ข่าวสารข้อมูลที่ได้รับ กระตุ้นให้เกิดความสนใจในการใช้บริการมากขึ้น	2.78	0.95	2.96	0.64	3.50	0.55	2.90	0.80
16. ช่วยเสริมสร้างความรู้ในการเลือกแบบบ้านมากขึ้น	2.90	0.64	3.04	0.47	4.00	0.00	3.02	0.59
รวม	2.88	0.70	2.99	0.54	3.50	0.27	2.96	0.62
ด้านความแน่นอน								
17. ปริมาณของข้อมูลข่าวสารเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ	2.63	0.81	2.69	0.76	4.00	0.00	2.72	0.81
18. ข่าวสารทำให้ทราบความเคลื่อนไหวเมื่อมีแบบบ้านใหม่เกิดขึ้น	2.80	0.61	2.87	0.69	3.50	0.55	2.86	0.66
19. เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายข้อจำกัดและแนะนำแบบบ้านประชาชนได้อย่างชัดเจน	3.00	0.91	2.87	0.46	3.50	0.55	2.95	0.71
20. แบบบ้านที่ประชาชนได้รับสามารถนำไปขออนุญาตและทำการก่อสร้างได้เลย	3.12	0.56	3.04	0.47	4.00	0.00	3.12	0.54
รวม	2.89	0.60	2.87	0.50	3.75	0.27	2.91	0.57
ด้านความเอาใจใส่								
21. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาเมื่อไม่เข้าใจในการใช้บริการแบบบ้าน	3.05	0.60	3.13	0.46	3.50	0.55	3.11	0.53
22. เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนเปรียบเสมือนญาติมิตร	3.00	0.56	3.00	0.52	3.00	0.00	3.00	0.52
23. เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยคำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดของประชาชน	3.00	0.56	2.96	0.47	3.00	0.00	2.98	0.50
24. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ประชาชนเป็นรายบุคคล	3.05	0.51	3.04	0.47	3.00	1.10	3.05	0.52
รวม	3.03	0.51	3.03	0.42	3.13	0.14	3.03	0.45
รวมทั้งหมด	3.01	0.56	3.02	0.41	3.42	0.13	3.04	0.48

จากตารางที่ 4.4 ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพโสด มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ “แบบบ้านเพื่อประชาชน” ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.01$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้

ผู้ให้บริการที่มี สถานภาพโสด มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.20$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.97 - 3.44$) ทุกรายการ คือ

1. แบบบ้านง่ายต่อการเข้าใจ
2. มีแบบบ้านหลากหลาย ทันสมัยให้เลือก และเหมาะสมกับจำนวนเงินที่มีอยู่
3. มีพื้นที่ใช้สอยได้ตามความต้องการ
4. แบบบ้านเป็นแบบที่ทันสมัย และได้มาตรฐาน
5. มีการจัดเตรียมแบบฟอร์มเอกสารต่าง ๆ เพื่อขอใช้บริการไว้อย่างเหมาะสม
6. มีมุมรับรองขณะรอรับบริการในหน่วยงานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม
7. มีป้ายบอกจุดให้บริการแบบบ้าน และป้ายประชาสัมพันธ์ที่สามารถเห็นได้อย่าง

ชัดเจน

เมื่อพิจารณาตามสถานภาพสมรส พบว่า มีค่าสอดคล้องกับผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรส

ผู้ให้บริการที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.43$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.50$) จำนวน 1 รายการ คือ มีพื้นที่ใช้สอยได้ตามความต้องการ

นอกนั้นอยู่ในระดับมาก และปานกลาง

ด้านความน่าเชื่อถือ

ผู้ให้บริการที่มีสถานภาพ โสด มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.08$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.95 - 3.32$) ทุกรายการ คือ

1. มีความเชื่อมั่นว่าแบบบ้านที่ได้รับนั้น มีความแข็งแรง และถูกต้อง
2. มีเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความจริงใจ
3. มีระบบคิวให้ความสะดวกแก่ผู้บริโภคร เพื่อความเป็นธรรม
4. สามารถนำข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมาช่วยตัดสินใจในการเลือกใช้บริการแบบบ้าน
5. ข่าวสารที่ได้รับมีความถูกต้องและชัดเจน

เมื่อพิจารณาตามสถานภาพสมรส พบว่า มีค่าสอดคล้องกับผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรส

ผู้ให้บริการที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.30$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.50 - 4.00$) จำนวน 2 รายการ คือ

1. สามารถนำข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมาช่วยตัดสินใจในการเลือกใช้บริการแบบบ้าน
2. มีระบบคิวให้ความสะดวกแก่ผู้บริโภค เพื่อความเป็นธรรม
นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านการตอบสนอง

ผู้ให้บริการที่มีสถานภาพ โสด มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.88$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.78 - 3.07$) ทุกรายการ คือ

1. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็วทันใจ
 2. ช่วยเสริมสร้างความรู้ในการเลือกแบบบ้านมากขึ้น
 3. ข่าวสารมีความสม่ำเสมอในการนำเสนอให้ข้อมูลข่าวสารอย่างสม่ำเสมอ
 4. ข่าวสารข้อมูลที่ได้รับ กระตุ้นให้เกิดความสนใจในการใช้บริการมากขึ้น
- เมื่อพิจารณาตามสถานภาพสมรส พบว่า มีค่าสอดคล้องกับผู้ให้บริการที่มีสถานภาพ

สมรส

ผู้ให้บริการที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.50$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.50 - 4.00$) จำนวน 3 รายการ คือ

1. ช่วยเสริมสร้างความรู้ในการเลือกแบบบ้านมากขึ้น
 2. ข่าวสารมีความสม่ำเสมอในการนำเสนอให้ข้อมูลข่าวสารอย่างสม่ำเสมอ
 3. ข่าวสารข้อมูลที่ได้รับ กระตุ้นให้เกิดความสนใจในการใช้บริการมากขึ้น
- นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านความแน่นอน

ผู้ให้บริการที่มีสถานภาพ โสด มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.89$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.63 - 3.12$) ทุกรายการ คือ

1. แบบบ้านที่ประชาชนได้รับสามารถนำไปขออนุญาตและทำการก่อสร้างได้เลย
2. เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายข้อจำกัดและแนะนำแบบบ้านประชาชนได้อย่างชัดเจน
3. ข่าวสารทำให้ทราบความเคลื่อนไหวเมื่อมีแบบบ้านใหม่เกิดขึ้น
4. ปริมาณของข้อมูลข่าวสารเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ

เมื่อพิจารณาตามสถานภาพสมรส พบว่า มีค่าสอดคล้องกับผู้ให้บริการที่มีสถานภาพ

สมรส

ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.75$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.50 - 4.00$) ทุกรายการ คือ

1. ปริมาณของข้อมูลข่าวสารเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ
2. แบบบ้านที่ประชาชนได้รับสามารถนำไปขออนุญาตและทำการก่อสร้างได้เลย
3. ข่าวสารทำให้ทราบความเคลื่อนไหวเมื่อมีแบบบ้านใหม่เกิดขึ้น
4. เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายข้อจำกัดและแนะนำแบบบ้านประชาชนได้อย่างชัดเจน

ด้านความเอาใจใส่

ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพ โสด มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.03$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.00 - 3.05$) ทุกรายการ คือ

1. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาเมื่อไม่เข้าใจในการใช้บริการแบบบ้าน
2. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ประชาชนเป็นรายบุคคล
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนเปรียบเสมือนญาติมิตร
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยคำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดของประชาชน

เมื่อพิจารณาตามสถานภาพสมรส พบว่า มีค่าสอดคล้องกับผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรส

ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.13$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.50$) จำนวน 1 รายการ คือ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาเมื่อไม่เข้าใจในการใช้บริการแบบบ้าน

นอกจากนี้อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนความคิดเห็นต่อการให้บริการ “แบบบ้านเพื่อประชาชน” ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

รายการ	ต่ำกว่า ปริญญาตรี		ปริญญาตรี		ปริญญาโท หรือสูงกว่า		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้								
1. แบบบ้านเป็นแบบที่ทันสมัย และได้มาตรฐาน	3.14	0.38	3.30	0.62	3.20	0.63	3.25	0.61
2. มีการจัดเตรียมแบบฟอร์มเอกสารต่าง ๆ เพื่อขอใช้บริการ ไว้อย่างเหมาะสม	3.00	0.58	3.13	0.65	3.06	0.53	3.09	0.60
3. มีป้ายบอกจุดให้บริการแบบบ้าน และป้ายประชาสัมพันธ์ที่สามารถเห็นได้อย่างชัดเจน	2.57	0.53	3.04	0.76	2.80	0.63	2.92	0.71
4. มีมุมรับรองขณะรอรับบริการในหน่วยงาน ที่ให้บริการอย่างเหมาะสม	2.71	0.49	3.08	0.73	3.00	0.58	3.03	0.66
5. มีแบบบ้านหลากหลาย ทันสมัยให้เลือก และเหมาะสมกับจำนวนเงินที่มีอยู่	3.14	0.38	3.46	0.65	3.11	0.82	3.30	0.73
6. แบบบ้านง่ายต่อการเข้าใจ	3.00	0.00	3.62	0.57	3.11	0.57	3.38	0.61
7. มีพื้นที่ใช้สอยได้ตามความต้องการ	2.86	0.69	3.46	0.77	2.98	0.90	3.23	0.85
รวม	2.98	0.18	3.30	0.57	3.04	0.53	3.17	0.56
ด้านความน่าเชื่อถือ								
8. มีเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความจริงใจ	3.00	0.00	3.14	0.68	2.89	0.57	3.03	0.63
9. มีระบบคิวให้ความสะดวกแก่ผู้บริโภคร เพื่อความเป็นธรรม	3.14	0.38	3.23	0.72	2.93	0.84	3.10	0.77
10. มีความเชื่อมั่นว่าแบบบ้านที่ได้รับนั้น มีความแข็งแรง และถูกต้อง	3.14	0.69	3.27	0.65	3.20	0.63	3.23	0.64
11. ข่าวสารที่ได้รับมีความถูกต้องและชัดเจน	3.14	0.38	3.11	0.67	2.83	0.61	3.00	0.64
12. สามารถนำข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมาช่วยตัดสินใจในการเลือกใช้บริการแบบบ้าน	3.00	0.58	3.25	0.71	2.94	0.79	3.11	0.75
รวม	3.09	0.32	3.20	0.60	2.96	0.60	3.10	0.60

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนความคิดเห็นต่อการให้บริการ “แบบบ้านเพื่อประชาชน” ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา (ต่อ)

รายการ	ต่ำกว่า ปริญญาตรี		ปริญญาตรี		ปริญญาโท หรือสูงกว่า		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ด้านการตอบสนอง								
13. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็วทันใจ	3.00	0.00	3.14	0.68	2.94	0.53	3.05	0.61
14. ข่าวสารมีความสม่ำเสมอในการนำเสนอให้ข้อมูล ข่าวสารอย่างสม่ำเสมอ	2.71	0.95	2.89	0.82	2.89	0.79	2.88	0.81
15. ข่าวสารข้อมูลที่ได้รับ กระตุ้นให้เกิดความสนใจ ในการใช้บริการมากขึ้น	3.00	1.00	2.93	0.74	2.85	0.86	2.90	0.80
16. ช่วยเสริมสร้างความรู้ในการเลือกแบบบ้านมากขึ้น	3.00	1.00	3.03	0.53	3.02	0.60	3.02	0.59
รวม	2.93	0.72	3.00	0.61	2.93	0.62	2.96	0.62
ด้านความแน่นอน								
17. ปริมาณของข้อมูลข่าวสารเพียงพอต่อความ ต้องการของผู้ใช้บริการ	2.43	0.79	2.77	0.87	2.69	0.75	2.72	0.81
18. ข่าวสารทำให้ทราบความเคลื่อนไหวเมื่อมีแบบ บ้านใหม่เกิดขึ้น	2.57	0.79	2.96	0.60	2.78	0.72	2.86	0.66
19. เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายข้อจำกัดและแนะนำ แบบบ้านประชาชนได้อย่างชัดเจน	3.00	0.58	3.06	0.67	2.81	0.75	2.95	0.71
20. แบบบ้านที่ประชาชนได้รับสามารถนำไปขอ อนุญาตและทำการก่อสร้างได้เสีย	2.86	0.38	3.28	0.59	2.94	0.41	3.12	0.54
รวม	2.71	0.51	3.02	0.55	2.81	0.57	2.91	0.57
ด้านความเอาใจใส่								
21. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาเมื่อไม่เข้าใจใน การให้บริการแบบบ้าน	3.29	0.49	3.14	0.48	3.02	0.60	3.11	0.53
22. เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนเปรียบเสมือนญาติ มิตร	3.14	0.38	3.04	0.55	2.93	0.51	3.00	0.52
23. เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ สูงสุดของประชาชน	3.00	0.00	3.00	0.59	2.94	0.41	2.98	0.50
24. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ประชาชนเป็นรายบุคคล	3.00	0.00	3.08	0.58	3.00	0.48	3.05	0.52
รวม	3.11	0.20	3.07	0.51	2.97	0.38	3.03	0.45
รวมทั้งหมด	2.95	0.24	3.12	0.50	2.94	0.46	3.04	0.48

จากตารางที่ 4.5 ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็น เกี่ยวกับการให้บริการ “แบบบ้านเพื่อประชาชน” ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.95$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้

ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X} = 2.98$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.57 - 3.14$) ทุกรายการ คือ

1. แบบบ้านเป็นแบบที่ทันสมัย และได้มาตรฐาน
2. มีแบบบ้านหลากหลาย ทันสมัยให้เลือก และเหมาะสมกับจำนวนเงินที่มีอยู่
3. มีการจัดเตรียมแบบฟอร์มเอกสารต่าง ๆ เพื่อขอใช้บริการ ให้อย่างเหมาะสม
4. แบบบ้านง่ายต่อการเข้าใจ
5. มีพื้นที่ใช้สอยได้ตามความต้องการ
6. มีมุมรับรองขณะรอรับบริการในหน่วยงานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม
7. มีป้ายบอกจุดให้บริการแบบบ้าน และป้ายประชาสัมพันธ์ที่สามารถเห็นได้อย่าง

ชัดเจน

เมื่อพิจารณาตามระดับการศึกษา พบว่า มีค่าสอดคล้องกับผู้ใช้บริการที่จบการศึกษา ระดับปริญญาโท หรือสูงกว่า และปริญญาตรี ยกเว้นรายการ แบบบ้านง่ายต่อการเข้าใจ อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.62$)

ด้านความน่าเชื่อถือ

ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X} = 3.09$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.00 - 3.14$) ทุกรายการ คือ

1. มีระบบคิวให้ความสะดวกแก่ผู้บริโภคร เพื่อความเป็นธรรม
2. มีความเชื่อมั่นว่าแบบบ้านที่ได้รับนั้น มีความแข็งแรง และถูกต้อง
3. ข่าวสารที่ได้รับมีความถูกต้องและชัดเจน
4. มีเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความจริงใจ
5. สามารถนำข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมาช่วยตัดสินใจในการเลือกใช้บริการแบบบ้าน

เมื่อพิจารณาตามระดับการศึกษา พบว่า มีค่าสอดคล้องกับผู้ใช้บริการที่จบการศึกษา ระดับปริญญาตรี และปริญญาโทหรือสูงกว่า

ด้านการตอบสนอง

ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.93$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.71 - 3.00$) ทุกรายการ คือ

1. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็วทันใจ
2. ข่าวสารข้อมูลที่ได้รับ กระตุ้นให้เกิดความสนใจในการใช้บริการมากขึ้น
3. ช่วยเสริมสร้างความรู้ในการเลือกแบบบ้านมากขึ้น
4. ข่าวสารมีความสม่ำเสมอในการนำเสนอให้ข้อมูลข่าวสารอย่างสม่ำเสมอ

เมื่อพิจารณาตามระดับการศึกษา พบว่า มีค่าสอดคล้องกับผู้ใช้บริการที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี และปริญญาโทหรือสูงกว่า

ด้านความแน่นอน

ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.71$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.57 - 3.00$) จำนวน 3 รายการ คือ

1. เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายข้อจำกัดและแนะนำแบบบ้านประชาชนได้อย่างชัดเจน
2. แบบบ้านที่ประชาชนได้รับสามารถนำไปขออนุญาตและทำการก่อสร้างได้เลย
3. ข่าวสารทำให้ทราบความเคลื่อนไหวเมื่อมีแบบบ้านใหม่เกิดขึ้น

นอกนั้นอยู่ในระดับน้อย

เมื่อพิจารณาตามระดับการศึกษา พบว่า มีค่าสอดคล้องกับผู้ใช้บริการที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี และปริญญาโทหรือสูงกว่า ยกเว้นรายการ ปริมาณของข้อมูลข่าวสารเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.43$)

ด้านความเอาใจใส่

ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.11$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.00 - 3.29$) ทุกรายการ คือ

1. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาเมื่อไม่เข้าใจในการใช้บริการแบบบ้าน
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนเปรียบเสมือนญาติมิตร
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยคำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดของประชาชน
4. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ประชาชนเป็นรายบุคคล

เมื่อพิจารณาตามระดับการศึกษา พบว่า มีค่าสอดคล้องกับผู้ใช้บริการที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี และปริญญาโทหรือสูงกว่า

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนความคิดเห็นต่อการให้บริการ “แบบบ้านเพื่อประชาชน” ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายการ	10,000 – 30,000 บาท		30,001 – 50,000 บาท		50,000 บาท ขึ้นไป		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้								
1. แบบบ้านเป็นแบบที่ทันสมัย และได้มาตรฐาน	3.19	0.54	3.36	0.71	3.00	0.00	3.25	0.61
2. มีการจัดเตรียมแบบฟอร์มเอกสารต่าง ๆ เพื่อขอใช้บริการ ไว้อย่างเหมาะสม	3.13	0.61	3.04	0.64	3.17	0.38	3.09	0.60
3. มีป้ายบอกจุดให้บริการแบบบ้าน และป้ายประชาสัมพันธ์ที่สามารถเห็นได้อย่างชัดเจน	2.96	0.69	2.91	0.79	2.83	0.38	2.92	0.71
4. มีมุมรับรองขณะรอรับบริการในหน่วยงาน ที่ให้บริการอย่างเหมาะสม	3.15	0.81	3.00	0.60	2.83	0.38	3.03	0.66
5. มีแบบบ้านหลากหลาย ทันสมัยให้เลือก และเหมาะสมกับจำนวนเงินที่มีอยู่	3.34	0.79	3.31	0.76	3.17	0.38	3.30	0.73
6. แบบบ้านง่ายต่อการเข้าใจ	3.36	0.61	3.36	0.64	3.50	0.51	3.38	0.61
7. มีพื้นที่ใช้สอยได้ตามความต้องการ	3.21	0.83	3.27	0.91	3.17	0.71	3.23	0.85
รวม	3.19	0.58	3.18	0.60	3.10	0.29	3.17	0.56
ด้านความน่าเชื่อถือ								
8. มีเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความจริงใจ	3.09	0.69	3.04	0.64	2.83	0.38	3.03	0.63
9. มีระบบคิวให้ความสะดวกแก่ผู้บริโภค เพื่อความเป็นธรรม	3.09	0.69	3.18	0.89	2.83	0.38	3.10	0.77
10. มีความเชื่อมั่นว่าแบบบ้านที่ได้รับนั้น มีความแข็งแรง และถูกต้อง	3.15	0.62	3.36	0.71	3.00	0.00	3.23	0.64
11. ข่าวสารที่ได้รับมีความถูกต้องและชัดเจน	2.94	0.57	3.09	0.73	2.83	0.38	3.00	0.64
12. สามารถนำข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมาช่วยตัดสินใจในการเลือกใช้บริการแบบบ้าน	2.94	0.67	3.22	0.85	3.17	0.38	3.11	0.75
รวม	3.04	0.54	3.18	0.69	2.93	0.26	3.10	0.60

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนความคิดเห็นต่อการให้บริการ “แบบบ้านเพื่อประชาชน” ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน (ต่อ)

รายการ	10,000 – 30,000 บาท		30,001 – 50,000 บาท		50,000 บาท ขึ้นไป		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ด้านการตอบสนอง								
13. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็วทันใจ	3.09	0.58	3.09	0.67	2.83	0.38	3.05	0.61
14. ข่าวสารมีความสม่ำเสมอในการนำเสนอให้ข้อมูล ข่าวสารอย่างสม่ำเสมอ	2.60	0.71	3.09	0.90	2.83	0.38	2.88	0.81
15. ข่าวสารข้อมูลที่ได้รับ กระตุ้นให้เกิดความสนใจ ในการใช้บริการมากขึ้น	2.60	0.71	3.09	0.90	3.00	0.00	2.90	0.80
16. ช่วยเสริมสร้างความรู้ในการเลือกแบบบ้านมากขึ้น	2.74	0.57	3.18	0.58	3.17	0.38	3.02	0.59
รวม	2.76	0.55	3.11	0.69	2.96	0.23	2.96	0.62
ด้านความแน่นอน								
17. ปริมาณของข้อมูลข่าวสารเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ	2.40	0.61	2.91	0.90	2.83	0.71	2.72	0.81
18. ข่าวสารทำให้ทราบความเคลื่อนไหวเมื่อมีแบบ บ้านใหม่เกิดขึ้น	2.74	0.57	2.91	0.79	3.00	0.00	2.86	0.66
19. เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายข้อจำกัดและแนะนำ แบบบ้านประชาชนได้อย่างชัดเจน	3.00	0.63	2.96	0.82	2.83	0.38	2.95	0.71
20. แบบบ้านที่ประชาชนได้รับสามารถนำไปขออนุญาตและทำการก่อสร้างได้เสีย	3.09	0.58	3.13	0.55	3.17	0.38	3.12	0.54
รวม	2.81	0.46	2.98	0.67	2.96	0.31	2.91	0.57
ด้านความเอาใจใส่								
21. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาเมื่อไม่เข้าใจในการใช้บริการแบบบ้าน	3.00	0.36	3.22	0.67	3.00	0.00	3.11	0.53
22. เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนเปรียบเสมือนญาติมิตร	3.00	0.36	3.04	0.64	2.83	0.38	3.00	0.52
23. เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยคำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดของประชาชน	2.94	0.25	3.04	0.64	2.83	0.38	2.98	0.50
24. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ประชาชนเป็นรายบุคคล	3.00	0.00	3.09	0.67	3.00	0.59	3.05	0.52
รวม	2.98	0.19	3.10	0.59	2.92	0.32	3.03	0.45
รวมทั้งหมด	2.95	0.33	3.11	0.60	2.97	0.27	3.04	0.48

จากตารางที่ 4.6 ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือน 10,000 – 30,000 บาท มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ “แบบบ้านเพื่อประชาชน” ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.95$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้

ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือน 10,000 – 30,000 บาท มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.19$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.96 - 3.36$) ทุกรายการ คือ

1. แบบบ้านง่ายต่อการเข้าใจ
2. มีแบบบ้านหลากหลาย ทันสมัยให้เลือก และเหมาะสมกับจำนวนเงินที่มีอยู่
3. มีพื้นที่ใช้สอยได้ตามความต้องการ
4. แบบบ้านเป็นแบบที่ทันสมัย และได้มาตรฐาน
5. มีมุมรับรองขณะรอรับบริการในหน่วยงานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม
6. มีการจัดเตรียมแบบฟอร์มเอกสารต่าง ๆ เพื่อขอใช้บริการไว้อย่างเหมาะสม
7. มีป้ายบอกจุดให้บริการแบบบ้าน และป้ายประชาสัมพันธ์ที่สามารถเห็นได้อย่าง

ชัดเจน

เมื่อพิจารณาตามรายได้ต่อเดือน พบว่า มีค่าสอดคล้องกับผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือน 30,000 – 50,000 บาท และ 50,000 บาทขึ้นไป ยกเว้นรายการ แบบบ้านง่ายต่อการเข้าใจ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.50$)

ด้านความน่าเชื่อถือ

ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือน 10,000 – 30,000 บาท มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.04$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.94 - 3.15$) ทุกรายการ คือ

1. มีความเชื่อมั่นว่าแบบบ้านที่ได้รับนั้น มีความแข็งแรง และถูกต้อง
2. มีเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความจริงใจ
3. มีระบบคิวให้ความสะดวกแก่ผู้บริโภคร เพื่อความเป็นธรรม
4. ข่าวสารที่ได้รับมีความถูกต้องและชัดเจน
5. สามารถนำข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมาช่วยตัดสินใจในการเลือกใช้บริการแบบบ้าน

เมื่อพิจารณาตามรายได้ต่อเดือน พบว่า มีค่าสอดคล้องกับผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือน 30,000 – 50,000 บาท และ 50,000 บาทขึ้นไป

ด้านการตอบสนอง

ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือน 10,000 – 30,000 บาท มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.76$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.60 - 3.09$) ทุกรายการ คือ

1. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็วทันใจ
2. ช่วยเสริมสร้างความรู้ในการเลือกแบบบ้านมากขึ้น
3. ข่าวสารมีความสม่ำเสมอในการนำเสนอให้ข้อมูลข่าวสารอย่างสม่ำเสมอ
4. ข่าวสารข้อมูลที่ได้รับ กระตุ้นให้เกิดความสนใจในการใช้บริการมากขึ้น

เมื่อพิจารณาตามรายได้ต่อเดือน พบว่า มีค่าสอดคล้องกับผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือน 30,000 – 50,000 บาท และ 50,000 บาทขึ้นไป

ด้านความแน่นอน

ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือน 10,000 – 30,000 บาท มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.81$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.74 - 3.09$) จำนวน 3 รายการ คือ

1. แบบบ้านที่ประชาชนได้รับสามารถนำไปขออนุญาตและทำการก่อสร้างได้เลย
2. เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายข้อจำกัดและแนะนำแบบบ้านประชาชนได้อย่างชัดเจน
3. ข่าวสารทำให้ทราบความเคลื่อนไหวเมื่อมีแบบบ้านใหม่เกิดขึ้น

นอกนั้นอยู่ในระดับน้อย

เมื่อพิจารณาตามรายได้ต่อเดือน พบว่า มีค่าสอดคล้องกับผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือน 30,000 – 50,000 บาท และ 50,000 บาทขึ้นไป ยกเว้นรายการ ปริมาณของข้อมูลข่าวสารเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.40$)

ด้านความเอาใจใส่

ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือน 10,000 – 30,000 บาท มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.98$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.94 - 3.00$) ทุกรายการ คือ

1. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาเมื่อไม่เข้าใจในการใช้บริการแบบบ้าน
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนเปรียบเสมือนญาติมิตร
3. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ประชาชนเป็นรายบุคคล
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยคำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดของประชาชน

เมื่อพิจารณาตามรายได้ต่อเดือน พบว่า มีค่าสอดคล้องกับผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือน 30,000 – 50,000 บาท และ 50,000 บาทขึ้นไป

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนความคิดเห็นต่อการให้บริการ “แบบบ้านเพื่อประชาชน” ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามอาชีพ

รายการ	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ		พนักงาน บริษัท		ธุรกิจ ส่วนตัว		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้								
1. แบบบ้านเป็นแบบที่ทันสมัย และได้มาตรฐาน	3.26	0.65	3.37	0.59	2.94	0.25	3.25	0.61
2. มีการจัดเตรียมแบบฟอร์มเอกสารต่าง ๆ เพื่อขอใช้บริการ ไว้อย่างเหมาะสม	3.14	0.60	3.08	0.59	2.88	0.62	3.09	0.60
3. มีป้ายบอกจุดให้บริการแบบบ้าน และป้ายประชาสัมพันธ์ที่สามารถเห็นได้อย่างชัดเจน	2.95	0.70	2.97	0.72	2.63	0.72	2.92	0.71
4. มีมุมรับรองขณะรอรับบริการในหน่วยงาน ที่ให้บริการอย่างเหมาะสม	3.05	0.68	3.13	0.58	2.69	0.70	3.03	0.66
5. มีแบบบ้านหลากหลาย ทันสมัยให้เลือก และเหมาะสมกับจำนวนเงินที่มีอยู่	3.36	0.72	3.32	0.74	3.00	0.73	3.30	0.73
6. แบบบ้านง่ายต่อการเข้าใจ	3.36	0.64	3.53	0.51	3.13	0.62	3.38	0.61
7. มีพื้นที่ใช้สอยได้ตามความต้องการ	3.28	0.92	3.21	0.74	3.06	0.77	3.23	0.85
รวม	3.20	0.59	3.23	0.48	2.90	0.50	3.17	0.56
ด้านความน่าเชื่อถือ								
8. มีเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความจริงใจ	3.06	0.65	3.03	0.59	2.87	0.62	3.03	0.63
9. มีระบบคิวให้ความสะดวกแก่ผู้บริโภคน เพื่อความเป็นธรรม	3.14	0.77	3.13	0.78	2.81	0.75	3.10	0.77
10. มีความเชื่อมั่นว่าแบบบ้านที่ได้รับนั้น มีความแข็งแรง และถูกต้อง	3.23	0.68	3.34	0.58	3.00	0.52	3.23	0.64
11. ข่าวสารที่ได้รับมีความถูกต้องและชัดเจน	3.00	0.62	3.11	0.65	2.75	0.68	3.00	0.64
12. สามารถนำข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมาช่วยตัดสินใจในการเลือกใช้บริการแบบบ้าน	3.15	0.76	3.16	0.72	2.81	0.75	3.11	0.75
รวม	3.12	0.61	3.15	0.58	2.85	0.54	3.10	0.60

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนความคิดเห็นต่อการให้บริการ “แบบบ้านเพื่อประชาชน” ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามอาชีพ (ต่อ)

รายการ	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ		พนักงาน บริษัท		ธุรกิจส่วนตัว		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ด้านการตอบสนอง								
13. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็วทันใจ	3.09	0.67	3.03	0.43	2.94	0.68	3.05	0.61
14. ข่าวสารมีความสม่ำเสมอในการนำเสนอให้ข้อมูลข่าวสารอย่างสม่ำเสมอ	2.96	0.86	2.84	0.59	2.56	0.96	2.88	0.81
15. ข่าวสารข้อมูลที่ได้รับ กระตุ้นให้เกิดความสนใจในการใช้บริการมากขึ้น	3.01	0.80	2.82	0.73	2.56	0.89	2.90	0.80
16. ช่วยเสริมสร้างความรู้ในการเลือกแบบบ้านมากขึ้น	3.08	0.60	3.03	0.49	2.75	0.68	3.02	0.59
รวม	3.04	0.65	2.93	0.47	2.70	0.71	2.96	0.62
ด้านความแน่นอน								
17. ปริมาณของข้อมูลข่าวสารเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ	2.82	0.88	2.63	0.59	2.44	0.89	2.72	0.81
18. ข่าวสารทำให้ทราบความเคลื่อนไหวเมื่อมีแบบบ้านใหม่เกิดขึ้น	2.94	0.67	2.79	0.53	2.69	0.87	2.86	0.66
19. เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายข้อจำกัดและแนะนำแบบบ้านประชาชนได้อย่างชัดเจน	3.00	0.76	2.97	0.59	2.69	0.70	2.95	0.71
20. แบบบ้านที่ประชาชนได้รับสามารถนำไปขออนุญาตและทำการก่อสร้างได้เลย	3.12	0.56	3.18	0.56	3.00	0.37	3.12	0.54
รวม	2.97	0.62	2.89	0.41	2.70	0.59	2.91	0.57
ด้านความเอาใจใส่								
21. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาเมื่อไม่เข้าใจในการใช้บริการแบบบ้าน	3.17	0.61	3.08	0.36	2.94	0.44	3.11	0.53
22. เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนเปรียบเสมือนญาติมิตร	3.01	0.61	3.00	0.33	2.94	0.44	3.00	0.52
23. เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยคำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดของประชาชน	3.00	0.58	2.95	0.32	2.94	0.44	2.98	0.50
24. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ประชาชนเป็นรายบุคคล	3.08	0.62	3.03	0.24	2.94	0.44	3.05	0.52
รวม	3.06	0.53	3.01	0.24	2.94	0.41	3.03	0.45
รวมทั้งหมด	3.08	0.54	3.04	0.33	2.82	0.47	3.04	0.48

จากตารางที่ 4.7 ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ “แบบบ้านเพื่อประชาชน” ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.08$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้

ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.20$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.95 - 3.36$) ทุกรายการ คือ

1. มีแบบบ้านหลากหลาย ทันสมัยให้เลือก และเหมาะสมกับจำนวนเงินที่มีอยู่
2. แบบบ้านง่ายต่อการเข้าใจ
3. มีพื้นที่ใช้สอยได้ตามความต้องการ
4. แบบบ้านเป็นแบบที่ทันสมัย และได้มาตรฐาน
5. มีการจัดเตรียมแบบฟอร์มเอกสารต่าง ๆ เพื่อขอใช้บริการไว้อย่างเหมาะสม
6. มีมุมรับรองขณะรอรับบริการในหน่วยงานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม
7. มีป้ายบอกจุดให้บริการแบบบ้าน และป้ายประชาสัมพันธ์ที่สามารถเห็นได้อย่าง

ชัดเจน

เมื่อพิจารณาตามอาชีพ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับผู้ใช้บริการที่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว และพนักงานบริษัท ยกเว้นรายการ แบบบ้านง่ายต่อการเข้าใจ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.53$)

ด้านความน่าเชื่อถือ

ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.12$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.00 - 3.23$) ทุกรายการ คือ

1. มีความเชื่อมั่นว่าแบบบ้านที่ได้รับนั้น มีความแข็งแรง และถูกต้อง
2. สามารถนำข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมาช่วยตัดสินใจในการเลือกใช้บริการแบบบ้าน
3. มีระบบคิวให้ความสะดวกแก่ผู้บริโภคร เพื่อความเป็นธรรม
4. มีเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความจริงใจ
5. ข่าวสารที่ได้รับมีความถูกต้องและชัดเจน

เมื่อพิจารณาตามอาชีพ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับผู้ใช้บริการที่มีอาชีพพนักงานบริษัท และธุรกิจส่วนตัว

ด้านการตอบสนอง

ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.04$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.96 - 3.09$) ทุกรายการ คือ

1. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็วทันใจ
2. ช่วยเสริมสร้างความรู้ในการเลือกแบบบ้านมากขึ้น
3. ข่าวสารข้อมูลที่ได้รับ กระตุ้นให้เกิดความสนใจในการใช้บริการมากขึ้น
4. ข่าวสารมีความสม่ำเสมอในการนำเสนอให้ข้อมูลข่าวสารอย่างสม่ำเสมอ

เมื่อพิจารณาตามอาชีพ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับผู้ใช้บริการที่มีอาชีพพนักงานบริษัท และธุรกิจส่วนตัว

ด้านความแน่นอน

ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.97$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.82 - 3.12$) ทุกรายการ คือ

1. แบบบ้านที่ประชาชนได้รับสามารถนำไปขออนุญาตและทำการก่อสร้างได้เลย
2. เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายข้อจำกัดและแนะนำแบบบ้านประชาชนได้อย่างชัดเจน
3. ข่าวสารทำให้ทราบความเคลื่อนไหวเมื่อมีแบบบ้านใหม่เกิดขึ้น
4. ปริมาณของข้อมูลข่าวสารเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ

เมื่อพิจารณาตามอาชีพ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับผู้ใช้บริการที่มีอาชีพพนักงานบริษัท และธุรกิจส่วนตัว ยกเว้นรายการ ปริมาณของข้อมูลข่าวสารเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.44$)

ด้านความเอาใจใส่

ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.06$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.00 - 3.17$) ทุกรายการ คือ

1. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาเมื่อไม่เข้าใจในการใช้บริการแบบบ้าน
2. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ประชาชนเป็นรายบุคคล
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนเปรียบเสมือนญาติมิตร
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยคำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดของประชาชน

เมื่อพิจารณาตามอาชีพ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับผู้ใช้บริการที่มีอาชีพพนักงานบริษัท และธุรกิจส่วนตัว

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนความคิดเห็นต่อการให้บริการ “แบบบ้านเพื่อประชาชน” ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามการรับรู้ข้อมูลแบบบ้านจากสื่อ

รายการ	แผ่นพับ/ใบปลิว		ป้ายโฆษณา		วิทยุ/โทรทัศน์		หน่วยงานประชาสัมพันธ์ของกรมโยธาธิการ		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้										
1. แบบบ้านเป็นแบบที่ทันสมัย และได้มาตรฐาน	3.40	0.81	3.57	0.75	3.10	0.43	3.17	0.38	3.25	0.61
2. มีการจัดเตรียมแบบฟอร์มเอกสารต่างๆ เพื่อขอใช้บริการไว้อย่างเหมาะสม	2.90	0.55	3.71	0.72	2.95	0.38	3.17	0.71	3.09	0.60
3. มีป้ายบอกจุดให้บริการแบบบ้าน และป้ายประชาสัมพันธ์ที่สามารถเห็นได้อย่างชัดเจน	2.90	0.71	3.71	0.72	2.78	0.55	2.50	0.51	2.92	0.71
4. มีมุมรับรองขณะรอรับบริการในหน่วยงานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม	3.10	0.84	3.57	0.51	2.92	0.55	2.67	0.49	3.03	0.66
5. มีแบบบ้านหลากหลาย ทันสมัยให้เลือก และเหมาะสมกับจำนวนเงินที่มีอยู่	3.30	0.79	3.57	0.93	3.16	0.65	3.50	0.51	3.30	0.73
6. แบบบ้านง่ายต่อการเข้าใจ	3.20	0.76	3.86	0.65	3.27	0.45	3.50	0.51	3.38	0.61
7. มีพื้นที่ใช้สอยได้ตามความต้องการ	3.30	0.92	3.71	0.90	3.06	0.80	3.17	0.71	3.23	0.85
รวม	3.16	0.67	3.67	0.67	3.03	0.41	3.10	0.28	3.17	0.56
ด้านความน่าเชื่อถือ										
8. มีเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความจริงใจ	3.10	0.55	3.29	0.90	2.97	0.51	2.83	0.71	3.03	0.63
9. มีระบบคิวให้ความสะดวกแก่ผู้บริโภคร เพื่อความเป็นธรรม	3.30	0.79	3.29	0.90	2.97	0.67	3.00	0.84	3.10	0.77
10. มีความเชื่อมั่นว่าแบบบ้านที่ได้รับนั้น มีความแข็งแรง และถูกต้อง	3.10	0.71	3.43	0.75	3.21	0.51	3.33	0.77	3.23	0.64
11. ข่าวสารที่ได้รับมีความถูกต้องและชัดเจน	2.80	0.61	3.29	0.72	2.90	0.53	3.33	0.77	3.00	0.64
12. สามารถนำข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมาช่วยตัดสินใจในการเลือกใช้บริการแบบบ้าน	3.20	0.89	3.43	0.75	2.90	0.61	3.33	0.77	3.11	0.75
รวม	3.10	0.65	3.34	0.77	2.99	0.43	3.17	0.73	3.10	0.60

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนความคิดเห็นต่อการให้บริการ “แบบบ้านเพื่อประชาชน” ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามการรับรู้ข้อมูลแบบบ้านจากสื่อ (ต่อ)

รายการ	แผ่นพับ/ใบปลิว		ป้ายโฆษณา		วิทยุ/โทรทัศน์		หน่วยงานประชาสัมพันธ์ของกรมโยธาธิการ		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ด้านการตอบสนอง										
13. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็วทันใจ	3.00	0.64	3.57	0.75	3.02	0.46	2.67	0.49	3.05	0.61
14. ข่าวสารมีความสม่ำเสมอในการนำเสนอให้ข้อมูลข่าวสารอย่างสม่ำเสมอ	2.70	0.79	3.43	1.08	2.94	0.59	2.33	0.77	2.88	0.81
15. ข่าวสารข้อมูลที่ได้รับ กระตุ้นให้เกิดความสนใจในการใช้บริการมากขึ้น	2.80	0.89	3.43	0.75	2.94	0.67	2.33	0.77	2.90	0.80
16. ช่วยเสริมสร้างความรู้ในการเลือกแบบบ้านมากขึ้น	3.00	0.64	3.29	0.46	3.10	0.43	2.50	0.79	3.02	0.59
รวม	2.88	0.69	3.43	0.72	3.00	0.42	2.46	0.56	2.96	0.62
ด้านความแน่นอน										
17. ปริมาณของข้อมูลข่าวสารเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ	2.60	0.93	3.43	0.93	2.70	0.56	2.17	0.71	2.72	0.81
18. ข่าวสารทำให้ทราบความเคลื่อนไหวเมื่อมีแบบบ้านใหม่เกิดขึ้น	2.90	0.71	3.43	0.51	2.81	0.50	2.33	0.77	2.86	0.66
19. เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายข้อจำกัดและแนะนำแบบบ้านประชาชน ได้อย่างชัดเจน	2.90	0.55	3.43	0.75	2.86	0.72	2.83	0.71	2.95	0.71
20. แบบบ้านที่ประชาชนได้รับสามารถนำไปขออนุญาตและทำการก่อสร้างได้เลย	3.20	0.41	3.29	0.46	3.02	0.55	3.17	0.71	3.12	0.54
รวม	2.90	0.50	3.39	0.61	2.85	0.50	2.63	0.55	2.91	0.57
ด้านความเอาใจใส่										
21. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาเมื่อไม่เข้าใจในการใช้บริการแบบบ้าน	3.00	0.45	3.57	0.75	3.05	0.49	3.00	0.00	3.11	0.53
22. เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนเปรียบเสมือนญาติมิตร	3.00	0.45	3.57	0.75	2.86	0.35	2.83	0.38	3.00	0.52
23. เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยคำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดของประชาชน	2.90	0.55	3.43	0.75	2.90	0.30	2.83	0.38	2.98	0.50
24. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ประชาชนเป็นรายบุคคล	3.10	0.55	3.43	0.75	2.95	0.38	2.83	0.38	3.05	0.52
รวม	3.00	0.47	3.50	0.72	2.94	0.22	2.88	0.29	3.03	0.45
รวมทั้งหมด	3.01	0.52	3.47	0.65	2.96	0.33	2.85	0.36	3.04	0.48

จากตารางที่ 4.8 ผู้ใช้บริการที่มีการรับรู้แบบบ้านจากสื่อ แผ่นพับ/ใบปลิว มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ “แบบบ้านเพื่อประชาชน” ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.01$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้

ผู้ใช้บริการที่มีการรับรู้แบบบ้านจากสื่อ แผ่นพับ/ใบปลิว มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.16$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.90 - 3.40$) ทุกรายการ คือ

1. แบบบ้านเป็นแบบที่ทันสมัย และได้มาตรฐาน
2. มีแบบบ้านหลากหลาย ทันสมัยให้เลือก และเหมาะสมกับจำนวนเงินที่มีอยู่
3. มีพื้นที่ใช้สอยได้ตามความต้องการ
4. แบบบ้านง่ายต่อการเข้าใจ
5. มีมุมรับรองขณะรอรับบริการในหน่วยงานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม
6. มีการจัดเตรียมแบบฟอร์มเอกสารต่าง ๆ เพื่อขอใช้บริการไว้อย่างเหมาะสม
7. มีป้ายบอกจุดให้บริการแบบบ้าน และป้ายประชาสัมพันธ์ที่สามารถเห็นได้อย่าง

ชัดเจน

เมื่อพิจารณาตามการรับรู้แบบบ้านจากสื่อ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับผู้ใช้บริการที่มีการรับรู้แบบบ้านจากสื่อ วิทยุ/โทรทัศน์ และหน่วยงานประชาสัมพันธ์ของกรมโยธาธิการ ยกเว้น 2 รายการ คือ มีแบบบ้านหลากหลาย ทันสมัยให้เลือก และเหมาะสมกับจำนวนเงินที่มีอยู่ และแบบบ้านง่ายต่อการเข้าใจ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.50$)

ผู้ใช้บริการที่มีการรับรู้แบบบ้านจากสื่อ ป้ายโฆษณา มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.67$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.57 - 3.86$) ทุกรายการ คือ

1. แบบบ้านง่ายต่อการเข้าใจ
2. มีการจัดเตรียมแบบฟอร์มเอกสารต่าง ๆ เพื่อขอใช้บริการไว้อย่างเหมาะสม
3. มีป้ายบอกจุดให้บริการแบบบ้าน และป้ายประชาสัมพันธ์ที่สามารถเห็นได้อย่าง

ชัดเจน

4. มีพื้นที่ใช้สอยได้ตามความต้องการ
5. แบบบ้านเป็นแบบที่ทันสมัย และได้มาตรฐาน
6. มีมุมรับรองขณะรอรับบริการในหน่วยงานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม
7. มีแบบบ้านหลากหลาย ทันสมัยให้เลือก และเหมาะสมกับจำนวนเงินที่มีอยู่

ด้านความน่าเชื่อถือ

ผู้ใช้บริการที่มีการรับรู้แบบบ้านจากสื่อ แผ่นพับ/ใบปลิว มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.10$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.80 - 3.30$) ทุกรายการ คือ

1. มีระบบคิวให้ความสะดวกแก่ผู้บริโภค เพื่อความเป็นธรรม
2. สามารถนำข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมาช่วยตัดสินใจในการเลือกใช้บริการแบบบ้าน
3. มีเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความจริงใจ
4. มีความเชื่อมั่นว่าแบบบ้านที่ได้รับนั้น มีความแข็งแรง และถูกต้อง
5. ข่าวสารที่ได้รับมีความถูกต้องและชัดเจน

เมื่อพิจารณาตามการรับรู้แบบบ้านจากสื่อ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับผู้ใช้บริการที่มีการรับรู้แบบบ้านจากสื่อ ป้ายโฆษณา วิทยุ/โทรทัศน์ และหน่วยงานประชาสัมพันธ์ของกรมโยธาธิการ

ด้านการตอบสนอง

ผู้ใช้บริการที่มีการรับรู้แบบบ้านจากสื่อ แผ่นพับ/ใบปลิว มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.88$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.70 - 3.00$) ทุกรายการ คือ

1. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็วทันใจ
2. ช่วยเสริมสร้างความรู้ในการเลือกแบบบ้านมากขึ้น
3. ข่าวสารข้อมูลที่ได้รับ กระตุ้นให้เกิดความสนใจในการใช้บริการมากขึ้น
4. ข่าวสารมีความสม่ำเสมอในการนำเสนอให้ข้อมูลข่าวสารอย่างสม่ำเสมอ

เมื่อพิจารณาตามการรับรู้แบบบ้านจากสื่อ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับผู้ใช้บริการที่มีการรับรู้แบบบ้านจากสื่อ วิทยุ/โทรทัศน์ และ ป้ายโฆษณา ยกเว้นรายการ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็วทันใจ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.57$)

ผู้ใช้บริการที่มีการรับรู้แบบบ้านจากสื่อ หน่วยงานประชาสัมพันธ์ของกรมโยธาธิการ มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.46$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.50 - 2.67$) จำนวน 2 รายการ คือ

1. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็วทันใจ
 3. ข่าวสารข้อมูลที่ได้รับ กระตุ้นให้เกิดความสนใจในการใช้บริการมากขึ้น
- นอกนั้นอยู่ในระดับน้อย

ด้านความแน่นอน

ผู้ใช้บริการที่มีการรับรู้แบบบ้านจากสื่อ แผ่นพับ/ใบปลิว มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.90$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.60 - 3.20$) ทุกรายการ คือ

1. แบบบ้านที่ประชาชนได้รับสามารถนำไปขออนุญาตและทำการก่อสร้างได้เลย
2. ข่าวสารทำให้ทราบความเคลื่อนไหวเมื่อมีแบบบ้านใหม่เกิดขึ้น
3. เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายข้อจำกัดและแนะนำแบบบ้านประชาชนได้อย่างชัดเจน
4. ปริมาณของข้อมูลข่าวสารเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ

เมื่อพิจารณาตามการรับรู้แบบบ้านจากสื่อ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับผู้ใช้บริการที่มีการรับรู้แบบบ้านจากสื่อ ป้ายโฆษณา วิทยุ/โทรทัศน์ และหน่วยงานประชาสัมพันธ์ของกรมโยธาธิการ ยกเว้น 2 รายการ คือ ข่าวสารทำให้ทราบความเคลื่อนไหวเมื่อมีแบบบ้านใหม่เกิดขึ้น และปริมาณของข้อมูลข่าวสารเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.17 - 2.33$ ตามลำดับ)

ด้านความเอาใจใส่

ผู้ใช้บริการที่มีการรับรู้แบบบ้านจากสื่อ แผ่นพับ/ใบปลิว มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.00$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.90 - 3.10$) ทุกรายการ คือ

1. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ประชาชนเป็นรายบุคคล
2. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาเมื่อไม่เข้าใจในการใช้บริการแบบบ้าน
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนเปรียบเสมือนญาติมิตร
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยคำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดของประชาชน

เมื่อพิจารณาตามการรับรู้แบบบ้านจากสื่อ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับผู้ใช้บริการที่มีการรับรู้แบบบ้านจากสื่อ วิทยุ/โทรทัศน์ และหน่วยงานประชาสัมพันธ์ของกรมโยธาธิการ

ผู้ใช้บริการที่มีการรับรู้แบบบ้านจากสื่อ ป้ายโฆษณา มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.50$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.57$) จำนวน 2 รายการ คือ

1. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาเมื่อไม่เข้าใจในการใช้บริการแบบบ้าน
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนเปรียบเสมือนญาติมิตร

นอกจากนี้อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนความคิดเห็นต่อการให้บริการ “แบบบ้าน เพื่อประชาชน” ของผู้ให้บริการ จำแนกตามแบบบ้านเหมาะสมกับพื้นที่ ๆ ที่มีอยู่

รายการ	ใช่		ไม่ใช่		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้						
1. แบบบ้านเป็นแบบที่ทันสมัย และได้มาตรฐาน	3.32	0.68	3.00	0.00	3.25	0.61
2. มีการจัดเตรียมแบบฟอร์มเอกสารต่าง ๆ เพื่อขอใช้บริการไว้อย่างเหมาะสม	3.09	0.62	3.10	0.55	3.09	0.60
3. มีป้ายบอกจุดให้บริการแบบบ้าน และป้ายประชาสัมพันธ์ที่สามารถเห็นได้อย่างชัดเจน	3.01	0.74	2.60	0.50	2.92	0.71
4. มีมุมรับรองขณะรอรับบริการในหน่วยงาน ที่ให้บริการอย่างเหมาะสม	3.10	0.67	2.80	0.61	3.03	0.66
5. มีแบบบ้านหลากหลาย ทันสมัยให้เลือก และเหมาะสมกับจำนวนเงินที่มีอยู่	3.36	0.73	3.10	0.71	3.30	0.73
6. แบบบ้านง่ายต่อการเข้าใจ	3.49	0.56	3.00	0.64	3.38	0.61
7. มีพื้นที่ใช้สอยได้ตามความต้องการ	3.33	0.87	2.90	0.71	3.23	0.85
รวม	3.24	0.57	2.93	0.42	3.17	0.56
ด้านความน่าเชื่อถือ						
8. มีเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความจริงใจ	3.07	0.60	2.90	0.71	3.03	0.63
9. มีระบบคิวให้ความสะดวกแก่ผู้บริโภคร เพื่อความเป็นธรรม	3.16	0.78	2.90	0.71	3.10	0.77
10. มีความเชื่อมั่นว่าแบบบ้านที่ได้รับนั้น มีความแข็งแรง และถูกต้อง	3.27	0.66	3.10	0.55	3.23	0.64
11. ข่าวสารที่ได้รับมีความถูกต้องและชัดเจน	3.03	0.67	2.90	0.55	3.00	0.64
12. สามารถนำข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมาช่วยตัดสินใจในการเลือกใช้บริการแบบบ้าน	3.09	0.78	3.20	0.61	3.11	0.75
รวม	3.12	0.62	3.00	0.53	3.10	0.60

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนความคิดเห็นต่อการให้บริการ “แบบบ้าน
เพื่อประชาชน” ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามแบบบ้านเหมาะสมกับพื้นที่ ๆ ที่มีอยู่
(ต่อ)

รายการ	ใช่		ไม่ใช่		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ด้านการตอบสนอง						
13. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็วทันใจ	3.10	0.57	2.90	0.71	3.05	0.61
14. ข่าวสารมีความสม่ำเสมอในการนำเสนอให้ข้อมูล ข่าวสารอย่างสม่ำเสมอ	2.96	0.67	2.60	1.13	2.88	0.81
15. ข่าวสารข้อมูลที่ได้รับ กระตุ้นให้เกิดความสนใจใน การใช้บริการมากขึ้น	2.96	0.72	2.70	1.02	2.90	0.80
16. ช่วยเสริมสร้างความรู้ในการเลือกแบบบ้านมากขึ้น	3.12	0.47	2.70	0.79	3.02	0.59
รวม	3.03	0.52	2.73	0.84	2.96	0.62
ด้านความแน่นอน						
17. ปริมาณของข้อมูลข่าวสารเพียงพอต่อความต้องการ ของผู้ใช้บริการ	2.81	0.75	2.40	0.93	2.72	0.81
18. ข่าวสารทำให้ทราบความเคลื่อนไหวเมื่อมีแบบบ้าน ใหม่เกิดขึ้น	2.91	0.56	2.70	0.92	2.86	0.66
19. เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายข้อจำกัดและแนะนำแบบ บ้านประชาชนได้อย่างชัดเจน	2.97	0.71	2.90	0.71	2.95	0.71
20. แบบบ้านที่ประชาชนได้รับสามารถนำไปขอ อนุญาตและทำการก่อสร้างได้เลย	3.10	0.57	3.20	0.41	3.12	0.54
รวม	2.95	0.55	2.80	0.62	2.91	0.57
ด้านความเอาใจใส่						
21. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาเมื่อไม่เข้าใจในการใช้ บริการแบบบ้าน	3.15	0.55	3.00	0.45	3.11	0.53
22. เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนเปรียบเสมือนญาติ มิตร	3.03	0.52	2.90	0.55	3.00	0.52
23. เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยคำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุด ของประชาชน	3.03	0.46	2.80	0.61	2.98	0.50
24. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ประชาชนเป็นรายบุคคล	3.09	0.51	2.90	0.55	3.05	0.52
รวม	3.07	0.43	2.90	0.51	3.03	0.45
รวมทั้งหมด	3.08	0.47	2.87	0.50	3.04	0.48

จากตารางที่ 4.9 ผู้ใช้บริการที่มีแบบบ้านเหมาะสมกับพื้นที่ ๆ ที่มีอยู่ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ “แบบบ้านเพื่อประชาชน” ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.04$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้

แบบบ้านเหมาะสมกับพื้นที่ ๆ ที่มีอยู่ มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.17$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.92 - 3.38$) ทุกรายการคือ

1. แบบบ้านง่ายต่อการเข้าใจ
2. มีแบบบ้านหลากหลาย ทันสมัยให้เลือก และเหมาะสมกับจำนวนเงินที่มีอยู่
3. แบบบ้านเป็นแบบที่ทันสมัย และได้มาตรฐาน
4. มีพื้นที่ใช้สอยได้ตามความต้องการ
5. มีการจัดเตรียมแบบฟอร์มเอกสารต่าง ๆ เพื่อขอใช้บริการไว้อย่างเหมาะสม
6. มีมุมรับรองขณะรอรับบริการในหน่วยงานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม
7. มีป้ายบอกจุดให้บริการแบบบ้าน และป้ายประชาสัมพันธ์ที่สามารถเห็นได้อย่างชัดเจน

ด้านความน่าเชื่อถือ

แบบบ้านเหมาะสมกับพื้นที่ ๆ ที่มีอยู่ มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.10$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.00 - 3.23$) ทุกรายการคือ

1. มีความเชื่อมั่นว่าแบบบ้านที่ได้รับนั้น มีความแข็งแรง และถูกต้อง
2. สามารถนำข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมาช่วยตัดสินใจในการเลือกใช้บริการแบบบ้าน
3. มีระบบคิวให้ความสะดวกแก่ผู้บริโภค เพื่อความเป็นธรรม
4. มีเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความจริงใจ
5. ข่าวสารที่ได้รับมีความถูกต้องและชัดเจน

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับ ผู้มาใช้บริการตามแบบบ้านเหมาะสมกับพื้นที่ ๆ ที่มีอยู่

ด้านการตอบสนอง

แบบบ้านเหมาะสมกับพื้นที่ ๆ ที่มีอยู่ มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.96$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.88 - 3.05$) ทุกรายการคือ

1. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็วทันใจ
2. ช่วยเสริมสร้างความรู้ในการเลือกแบบบ้านมากขึ้น

3. ข่าวสารข้อมูลที่ได้รับ กระตุ้นให้เกิดความสนใจในการใช้บริการมากขึ้น
 4. ข่าวสารมีความสม่ำเสมอในการนำเสนอให้ข้อมูลข่าวสารอย่างสม่ำเสมอ
ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับ ผู้มาใช้บริการตามแบบบ้านเหมาะสมกับพื้นที่ ๆ ที่มีอยู่
- ด้านความแน่นอน**

แบบบ้านเหมาะสมกับพื้นที่ ๆ ที่มีอยู่ มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.91$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.72 - 3.12$) ทุกรายการ
คือ

1. แบบบ้านที่ประชาชนได้รับสามารถนำไปขออนุญาตและทำการก่อสร้างได้เลย
 2. เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายข้อจำกัดและแนะนำแบบบ้านประชาชนได้อย่างชัดเจน
 3. ข่าวสารทำให้ทราบความเคลื่อนไหวเมื่อมีแบบบ้านใหม่เกิดขึ้น
 4. ปริมาณของข้อมูลข่าวสารเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ
ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับ ผู้มาใช้บริการตามแบบบ้านเหมาะสมกับพื้นที่ ๆ ที่มีอยู่
- ด้านความเอาใจใส่**

แบบบ้านเหมาะสมกับพื้นที่ ๆ ที่มีอยู่ มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.03$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.98 - 3.11$) ทุกรายการ
คือ

1. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาเมื่อไม่เข้าใจในการใช้บริการแบบบ้าน
2. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ประชาชนเป็นรายบุคคล
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนเปรียบเสมือนญาติมิตร
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยคำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดของประชาชน
ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับ ผู้มาใช้บริการตามแบบบ้านเหมาะสมกับพื้นที่ ๆ ที่มีอยู่

ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นต่อการให้บริการ “แบบบ้านเพื่อประชาชน” ของผู้ให้บริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 4.10 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นต่อการให้บริการ “แบบบ้านเพื่อประชาชน” ของผู้ให้บริการ จำแนกตามเพศ

รายการ	ชาย		หญิง		t
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้					
1. แบบบ้านเป็นแบบที่ทันสมัย และได้มาตรฐาน	3.29	0.57	3.23	0.64	0.596
2. มีการจัดเตรียมแบบฟอร์มเอกสารต่าง ๆ เพื่อขอใช้บริการไว้อย่างเหมาะสม	3.12	0.47	3.07	0.67	0.406
3. มีป้ายบอกจุดให้บริการแบบบ้าน และป้ายประชาสัมพันธ์ที่สามารถเห็นได้อย่างชัดเจน	2.77	0.65	3.01	0.74	1.999*
4. มีมุมรับรองขณะรอรับบริการในหน่วยงานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม	2.94	0.73	3.09	0.62	0.189
5. มีแบบบ้านหลากหลาย ทันสมัยให้เลือก และเหมาะสมกับจำนวนเงินที่มีอยู่	3.35	0.68	3.28	0.76	0.558
6. แบบบ้านง่ายต่อการเข้าใจ	3.31	0.67	3.43	0.57	1.039
7. มีพื้นที่ใช้สอยได้ตามความต้องการ	3.23	1.00	3.24	0.75	0.041
รวม	3.14	0.55	3.19	0.57	0.505
ด้านความน่าเชื่อถือ					
8. มีเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความจริงใจ	2.88	0.47	3.13	0.70	2.358*
9. มีระบบคิวให้ความสะดวกแก่ผู้บริโภค เพื่อความเป็นธรรม	3.06	0.63	3.12	0.85	0.519
10. มีความเชื่อมั่นว่าแบบบ้านที่ได้รับนั้น มีความแข็งแรง และถูกต้อง	3.31	0.58	3.19	0.68	1.090
11. ข่าวสารที่ได้รับมีความถูกต้องและชัดเจน	3.00	0.49	3.00	0.73	0.000
12. สามารถนำข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมาช่วยตัดสินใจในการเลือกใช้บริการแบบบ้าน	3.17	0.51	3.08	0.87	0.815
รวม	3.08	0.42	3.10	0.69	0.184

ตารางที่ 4.10 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นต่อการให้บริการ “แบบบ้านเพื่อประชาชน” ของผู้ให้บริการ จำแนกตามเพศ (ต่อ)

รายการ	ชาย		หญิง		t
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
ด้านการตอบสนอง					
13. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็วทันใจ	2.94	0.54	3.13	0.64	1.760
14. ข่าวสารมีความสม่ำเสมอในการนำเสนอให้ข้อมูล ข่าวสารอย่างสม่ำเสมอ	2.69	1.02	3.00	0.62	1.955
15. ข่าวสารข้อมูลที่ได้รับ กระตุ้นให้เกิดความสนใจในการ ใช้บริการมากขึ้น	2.87	0.91	2.93	0.73	0.398
16. ช่วยเสริมสร้างความรู้ในการเลือกแบบบ้านมากขึ้น	2.94	0.80	3.08	0.38	1.113
รวม	2.86	0.73	3.03	0.53	1.457
ด้านความแน่นอน					
17. ปริมาณของข้อมูลข่าวสารเพียงพอต่อความต้องการของ ผู้ให้บริการ	2.63	0.91	2.77	0.75	0.929
18. ข่าวสารทำให้ทราบความเคลื่อนไหวเมื่อมีแบบบ้านใหม่ เกิดขึ้น	2.88	0.83	2.85	0.53	0.267
19. เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายข้อจำกัดและแนะนำแบบบ้าน ประชาชนได้อย่างชัดเจน	3.00	0.59	2.93	0.78	0.627
20. แบบบ้านที่ประชาชนได้รับสามารถนำไปขออนุญาต และทำการก่อสร้างได้เลย	3.25	0.44	3.04	0.58	2.386*
รวม	2.94	0.58	2.90	0.56	0.446
ด้านความเอาใจใส่					
21. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาเมื่อไม่เข้าใจในการใช้ บริการแบบบ้าน	3.23	0.55	3.04	0.51	2.032*
22. เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนเปรียบเสมือนญาติมิตร	3.00	0.49	3.00	0.55	0.000
23. เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยคำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดของ ประชาชน	2.94	0.42	3.00	0.55	0.683
24. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ประชาชนเป็นรายบุคคล	2.88	0.47	3.15	0.53	3.009**
รวม	3.01	0.42	3.05	0.48	0.413
รวมทั้งหมด	3.01	0.44	3.05	0.51	0.548

* $P \geq 0.05$

df = α

t = 1.960

** $P \geq 0.01$

df = α

t = 2.576

จากตารางที่ 4.10 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นต่อการให้บริการ “แบบบ้านเพื่อประชาชน” ของผู้ให้บริการ เพศชาย และ เพศหญิง พบว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ “แบบบ้านเพื่อประชาชน” ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้

ผู้ให้บริการ เพศชาย และเพศหญิง มีความคิดเห็น โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ มีป้ายบอกจุดให้บริการแบบบ้าน และป้ายประชาสัมพันธ์ที่สามารถเห็นได้อย่างชัดเจน นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ด้านความน่าเชื่อถือ

ผู้ให้บริการ เพศชาย และเพศหญิง มีความคิดเห็น โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความจริงใจ นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ด้านการตอบสนอง

ผู้ให้บริการ เพศชาย และเพศหญิง มีความคิดเห็น โดยรวม และพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านความแน่นอน

ผู้ให้บริการ เพศชาย และเพศหญิง มีความคิดเห็น โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ แบบบ้านที่ประชาชนได้รับสามารถนำไปขออนุญาตและทำการก่อสร้างได้เลย นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ด้านความเอาใจใส่

ผู้ให้บริการ เพศชาย และเพศหญิง มีความคิดเห็น โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ประชาชนเป็นรายบุคคล

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาเมื่อไม่เข้าใจในการใช้บริการแบบบ้าน

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.11 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นต่อการให้บริการ “แบบบ้านเพื่อประชาชน” ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามอายุ

รายการ	อายุ								F
	20 - 30 ปี		31 - 40 ปี		41 - 50 ปี		51 - 60 ปี		
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้									
1. แบบบ้านเป็นแบบที่ทันสมัย และได้มาตรฐาน	3.00	0.00	3.47	0.75	3.12	0.48	3.00	0.00	4.90**
2. มีการจัดเตรียมแบบฟอร์มเอกสารต่าง ๆ เพื่อขอใช้บริการไว้อย่างเหมาะสม	3.00	0.00	3.31	0.73	2.88	0.48	3.00	0.00	5.32**
3. มีป้ายบอกจุดให้บริการแบบบ้าน และป้ายประชาสัมพันธ์ที่สามารถเห็นได้อย่างชัดเจน	3.06	0.66	3.10	0.79	2.65	0.59	3.00	0.00	4.35**
4. มีมุมรับรองขณะรอรับบริการในหน่วยงานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม	3.24	0.44	3.21	0.83	2.76	0.43	3.00	0.00	5.05**
5. มีแบบบ้านหลากหลาย ทันสมัยให้เลือก และเหมาะสมกับจำนวนเงินที่มีอยู่	3.24	0.44	3.47	0.82	3.12	0.68	3.50	0.55	2.31*
6. แบบบ้านง่ายต่อการเข้าใจ	3.65	0.49	3.31	0.65	3.29	0.58	4.00	0.00	3.97**
7. มีพื้นที่ใช้สอยได้ตามความต้องการ	3.06	0.66	3.47	0.82	3.00	0.92	3.50	0.55	3.29*
รวม	3.17	0.34	3.33	0.68	2.98	0.42	3.29	0.00	4.08**
ด้านความน่าเชื่อถือ									
8. มีเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความจริงใจ	3.41	0.51	3.05	0.76	2.82	0.39	3.50	0.55	5.58**
9. มีระบบคิวให้ความสะดวกแก่ผู้บริโภค เพื่อความเป็นธรรม	3.41	0.51	3.10	0.85	2.94	0.73	3.50	0.55	2.25
10. มีความเชื่อมั่นว่าแบบบ้านที่ได้รับนั้น มีความแข็งแรง และถูกต้อง	3.41	0.51	3.26	0.85	3.18	0.39	3.00	0.00	0.87
11. ข่าวสารที่ได้รับมีความถูกต้องและชัดเจน	3.18	0.39	3.10	0.64	2.82	0.71	3.00	0.00	2.28
12. สามารถนำข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมา ช่วยตัดสินใจในการเลือกใช้บริการแบบบ้าน	3.00	0.61	3.16	0.81	3.00	0.69	4.00	0.00	3.59*
รวม	3.28	0.40	3.13	0.72	2.95	0.49	3.40	0.22	2.18

ตารางที่ 4.11 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นต่อการให้บริการ “แบบบ้านเพื่อประชาชน” ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามอายุ (ต่อ)

รายการ	อายุ								F
	20 - 30 ปี		31 - 40 ปี		41 - 50 ปี		51 - 60 ปี		
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
ด้านการตอบสนอง									
13. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็วทันใจ	3.24	0.44	3.16	0.67	2.82	0.52	3.50	0.55	4.95**
14. ข่าวสารมีความสม่ำเสมอในการนำเสนอให้ข้อมูลข่าวสารอย่างสม่ำเสมอ	2.76	0.44	3.00	0.97	2.76	0.74	3.00	0.00	0.92
15. ข่าวสารข้อมูลที่ได้รับ กระตุ้นให้เกิดความสนใจในการใช้บริการมากขึ้น	2.59	0.51	3.00	0.79	2.82	0.87	3.50	0.55	2.53
16. ช่วยเสริมสร้างความรู้ในการเลือกแบบบ้านมากขึ้น	3.00	0.00	2.90	0.72	3.12	0.48	3.50	0.55	2.79*
รวม	2.90	0.28	3.01	0.74	2.88	0.56	3.38	0.14	1.38
ด้านความแน่นอน									
17. ปริมาณของข้อมูลข่าวสารเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ	2.59	0.51	2.84	0.87	2.59	0.78	3.00	1.10	1.30
18. ข่าวสารทำให้ทราบความเคลื่อนไหวเมื่อมีแบบบ้านใหม่เกิดขึ้น	2.82	0.39	2.90	0.72	2.82	0.71	3.00	0.00	0.21
19. เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายข้อจำกัดและแนะนำแบบบ้านประชาชนได้อย่างชัดเจน	3.00	0.61	3.05	0.69	2.76	0.74	3.50	0.55	2.92*
20. แบบบ้านที่ประชาชนได้รับสามารถนำไปขออนุญาตและทำการก่อสร้างได้เลย	3.24	0.75	3.00	0.46	3.12	0.48	4.00	0.00	7.53**
รวม	2.91	0.48	2.95	0.61	2.82	0.55	3.38	0.14	1.87
ด้านความเอาใจใส่									
21. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาเมื่อไม่เข้าใจในการใช้บริการแบบบ้าน	3.00	0.00	3.21	0.61	3.06	0.54	3.00	0.00	1.12
22. เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนเปรียบเสมือนญาติมิตร	3.00	0.00	3.21	0.61	2.76	0.43	3.00	0.00	7.38**
23. เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยคำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดของประชาชน	3.00	0.00	3.21	0.52	2.76	0.43	2.50	0.55	10.98**
24. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ประชาชนเป็นรายบุคคล	3.00	0.00	3.21	0.52	2.82	0.52	3.50	0.55	7.43**
รวม	3.00	0.00	3.21	0.55	2.85	0.35	3.00	0.27	6.25**
รวมทั้งหมด	3.05	0.24	3.13	0.58	2.90	0.41	3.29	0.01	2.78*

$$*P \geq 0.05 \quad df_1 = 3 \quad df_2 = \alpha \quad F = 2.60$$

$$** P \geq 0.01 \quad df_1 = 3 \quad df_2 = \alpha \quad F = 3.78$$

จากตารางที่ 4.11 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นต่อการให้บริการ “แบบบ้านเพื่อประชาชน” ของผู้ให้บริการ ที่มีอายุต่างกัน พบว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ “แบบบ้านเพื่อประชาชน” ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้

ผู้ให้บริการ ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 5 รายการ คือ

1. มีการจัดเตรียมแบบฟอร์มเอกสารต่าง ๆ เพื่อขอใช้บริการไว้อย่างเหมาะสม
2. มีมุมรับรองขณะรอรับบริการในหน่วยงานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม
3. แบบบ้านเป็นแบบที่ทันสมัย และได้มาตรฐาน
4. มีป้ายบอกจุดให้บริการแบบบ้าน และป้ายประชาสัมพันธ์ที่สามารถเห็นได้อย่าง

ชัดเจน

5. แบบบ้านง่ายต่อการเข้าใจ

และแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 รายการ คือ

1. มีพื้นที่ใช้สอยได้ตามความต้องการ
2. มีแบบบ้านหลากหลาย ทันสมัยให้เลือก และเหมาะสมกับจำนวนเงินที่มีอยู่

ด้านความน่าเชื่อถือ

ผู้ให้บริการ ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความจริงใจ

และแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ สามารถนำข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมาช่วยตัดสินใจในการเลือกใช้บริการแบบบ้าน

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ด้านการตอบสนอง

ผู้ให้บริการ ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็วทันใจ

และแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ ช่วยเสริมสร้างความรู้ในการเลือกแบบบ้านมากขึ้น

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ด้านความแน่นอน

ผู้ให้บริการ ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ แบบบ้านที่ประชาชนได้รับสามารถนำไปขออนุญาตและทำการก่อสร้างได้เลย

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ เจ้าหน้าที่ที่สามารถอธิบายข้อจำกัดและแนะนำแบบบ้านประชาชนได้อย่างชัดเจน

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ด้านความเอาใจใส่

ผู้ให้บริการ ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 3 รายการ คือ

1. เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยคำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดของประชาชน
2. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ประชาชนเป็นรายบุคคล
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนเปรียบเสมือนญาติมิตร

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคู่ ด้วยวิธีของ Least Significant Difference (LSD) พบว่า คิดเห็นต่อการให้บริการ “แบบบ้านเพื่อประชาชน” ของผู้ให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 เป็นรายคู่ ดังนี้

1. แบบบ้านเป็นแบบที่ทันสมัย และได้มาตรฐาน ผู้ให้บริการที่อายุ 31 – 40 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ให้บริการ ที่อายุ 20 – 30 ปี และ 41 – 50 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

2. มีการจัดเตรียมแบบฟอร์มเอกสารต่าง ๆ เพื่อขอใช้บริการไว้อย่างเหมาะสม ผู้ให้บริการที่อายุ 31 – 40 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ให้บริการ ที่อายุ 41 – 50 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

3. มีป้ายบอกจุดให้บริการแบบบ้าน และป้ายประชาสัมพันธ์ที่สามารถเห็นได้อย่างชัดเจน ผู้ให้บริการที่อายุ 41 – 50 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ให้บริการ ที่อายุ 31 – 40 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับผู้ให้บริการที่อายุ 20 – 30 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

4. มีมุมมองรองขณะรอรับบริการในหน่วยงานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม ผู้ใช้บริการที่อายุ 41 – 50 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ใช้บริการ ที่อายุ 20 – 30 ปี และ 31 – 40 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

5. มีแบบบ้านหลากหลาย ทันสมัยให้เลือก และเหมาะสมกับจำนวนเงินที่มีอยู่ ผู้ใช้บริการที่อายุ 31 – 40 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ใช้บริการ ที่อายุ 41 – 50 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

6. แบบบ้านง่ายต่อการเข้าใจ ผู้ใช้บริการที่อายุ 51 – 60 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ใช้บริการ ที่อายุ 31 – 40 ปี และ 41 – 50 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

และผู้ใช้บริการที่อายุ 20 - 30 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ใช้บริการ ที่อายุ 31 - 40 ปี และ 41 – 50 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

7. มีพื้นที่ใช้สอยได้ตามความต้องการ ผู้ใช้บริการที่อายุ 31 – 40 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ใช้บริการ ที่อายุ 41 – 50 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

8. มีเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความจริงใจ ผู้ใช้บริการที่อายุ 20 – 30 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ใช้บริการ ที่อายุ 41 – 50 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับผู้ใช้บริการที่อายุ 31 – 40 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

และผู้ใช้บริการที่อายุ 41 – 50 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ใช้บริการ ที่อายุ 51 – 60 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับผู้ใช้บริการที่อายุ 31 – 40 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

9. สามารถนำข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมาช่วยตัดสินใจในการเลือกใช้บริการแบบบ้าน ผู้ใช้บริการที่อายุ 51 – 60 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ใช้บริการ ที่อายุ 20 – 30 ปี, 31 – 40 ปี และ 41 – 50 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

10. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็วทันใจ ผู้ใช้บริการที่อายุ 41 – 50 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ใช้บริการ ที่อายุ 20 – 30 ปี , 31 – 40 ปี และ 51 – 60 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

11. ช่วยเสริมสร้างความรู้ในการเลือกแบบบ้านมากขึ้น ผู้ใช้บริการที่อายุ 31 – 40 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ใช้บริการ ที่อายุ 41 – 50 ปี และ 51 – 60 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

12. เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายข้อจำกัดและแนะนำแบบบ้านประชาชนได้อย่างชัดเจน ผู้ใช้บริการที่อายุ 41 – 50 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ใช้บริการ ที่อายุ 31 - 40 ปี และ 51 – 60 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

13. แบบบ้านที่ประชาชนได้รับสามารถนำไปขออนุญาตและทำการก่อสร้างได้เลย ผู้ใช้บริการที่อายุ 51 – 60 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ใช้บริการ ที่อายุ 20 – 30 ปี, 31 – 40 ปี และ 41 – 50 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

14. เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนเปรียบเสมือนญาติมิตร ผู้ใช้บริการที่อายุ 31 – 40 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ให้บริการ ที่อายุ 41 – 50 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

15. เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยคำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดของประชาชน ผู้ใช้บริการที่อายุ 31 – 40 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ให้บริการ ที่อายุ 41 – 50 ปี และ 51 – 60 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

และผู้ใช้บริการที่อายุ 20 - 30 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ให้บริการ ที่อายุ 51 - 60 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

16. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ประชาชนเป็นรายบุคคล ผู้ใช้บริการที่อายุ 41 – 50 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ให้บริการ ที่อายุ 31 - 40 ปี และ 51 – 60 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

และผู้ใช้บริการที่อายุ 20 - 30 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ให้บริการ ที่อายุ 51 – 60 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 4.12 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นต่อการให้บริการ “แบบบ้านเพื่อประชาชน” ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามสถานภาพสมรส

รายการ	สถานภาพสมรส						F
	โสด		สมรส		หม้าย/หย่าร้าง		
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้							
1. แบบบ้านเป็นแบบที่ทันสมัย และได้มาตรฐาน	3.20	0.69	3.31	0.56	3.00	0.00	1.04
2. มีการจัดเตรียมแบบฟอร์มเอกสารต่าง ๆ เพื่อขอใช้บริการไว้อย่างเหมาะสม	3.15	0.66	3.04	0.56	3.00	0.00	0.58
3. มีป้ายบอกจุดให้บริการแบบบ้าน และป้ายประชาสัมพันธ์ที่สามารถเห็นได้อย่างชัดเจน	2.97	0.76	2.87	0.69	3.00	0.00	0.35
4. มีมุมรับรองขณะรอรับบริการในหน่วยงานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม	3.07	0.76	3.00	0.60	3.00	0.00	0.17
5. มีแบบบ้านหลากหลาย ทันสมัยให้เลือก และเหมาะสมกับจำนวนเงินที่มีอยู่	3.27	0.96	3.31	0.47	3.50	0.55	0.28
6. แบบบ้านง่ายต่อการเข้าใจ	3.44	0.68	3.27	0.54	4.00	0.00	4.73**
7. มีพื้นที่ใช้สอยได้ตามความต้องการ	3.27	0.91	3.09	0.73	4.50	0.55	8.46**
รวม	3.20	0.67	3.13	0.45	3.43	0.15	0.90
ด้านความน่าเชื่อถือ							
8. มีเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความจริงใจ	3.07	0.83	3.00	0.43	3.00	0.00	0.19
9. มีระบบคิวให้ความสะดวกแก่ผู้บริโภค เพื่อความเป็นธรรม	3.07	0.94	3.09	0.60	3.50	0.55	0.86
10. มีความเชื่อมั่นว่าแบบบ้านที่ได้รับนั้น มีความแข็งแรง และถูกต้อง	3.32	0.73	3.18	0.58	3.00	0.00	1.21
11. ข่าวสารที่ได้รับมีความถูกต้องและชัดเจน	2.95	0.82	3.04	0.47	3.00	0.00	0.34
12. สามารถนำข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมา ช่วยตัดสินใจในการเลือกใช้บริการแบบบ้าน	3.00	0.85	3.13	0.63	4.00	0.00	5.24**
รวม	3.08	0.75	3.09	0.46	3.30	0.11	0.37

ตารางที่ 4.12 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นต่อการให้บริการ “แบบบ้านเพื่อประชาชน” ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามสถานภาพสมรส (ต่อ)

รายการ	สถานภาพสมรส						F
	โสด		สมรส		หม้าย/ หย่าร้าง		
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
ด้านการตอบสนอง							
13. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็วทันใจ	3.07	0.76	3.04	0.47	3.00	0.00	0.05
14. ข่าวสารมีความสม่ำเสมอในการนำเสนอให้ข้อมูล ข่าวสารอย่างสม่ำเสมอ	2.78	0.83	2.91	0.79	3.50	0.55	2.30
15. ข่าวสารข้อมูลที่ได้รับ กระตุ้นให้เกิดความสนใจในการ ใช้บริการมากขึ้น	2.78	0.95	2.96	0.64	3.50	0.55	2.58
16. ช่วยเสริมสร้างความรู้ในการเลือกแบบบ้านมากขึ้น	2.90	0.64	3.04	0.47	4.00	0.00	11.26**
รวม	2.88	0.70	2.99	0.54	3.50	0.27	2.92
ด้านความแน่นอน							
17. ปริมาณของข้อมูลข่าวสารเพียงพอต่อความต้องการของ ผู้ใช้บริการ	2.63	0.81	2.69	0.76	4.00	0.00	8.81**
18. ข่าวสารทำให้ทราบความเคลื่อนไหวเมื่อมีแบบบ้านใหม่ เกิดขึ้น	2.80	0.61	2.87	0.69	3.50	0.55	3.17*
19. เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายข้อจำกัดและแนะนำแบบบ้าน ประชาชนได้อย่างชัดเจน	3.00	0.91	2.87	0.46	3.50	0.55	2.48
20. แบบบ้านที่ประชาชนได้รับสามารถนำไปขออนุญาต และทำการก่อสร้างได้เลย	3.12	0.56	3.04	0.47	4.00	0.00	9.81**
รวม	2.89	0.60	2.87	0.50	3.75	0.27	7.55**
ด้านความเอาใจใส่							
21. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาเมื่อไม่เข้าใจในการใช้ บริการแบบบ้าน	3.05	0.60	3.13	0.46	3.50	0.55	2.06
22. เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนเปรียบเสมือนญาติมิตร	3.00	0.56	3.00	0.52	3.00	0.00	0.00
23. เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยคำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดของ ประชาชน	3.00	0.56	2.96	0.47	3.00	0.00	0.13
24. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ประชาชนเป็นรายบุคคล	3.05	0.51	3.04	0.47	3.00	1.10	0.03
รวม	3.03	0.51	3.03	0.42	3.13	0.14	0.13
รวมทั้งหมด	3.01	0.56	3.02	0.41	3.42	0.13	2.05

$$*P \geq 0.05 \quad df_1 = 2 \quad df_2 = \alpha \quad F = 3.00$$

$$** P \geq 0.01 \quad df_1 = 2 \quad df_2 = \alpha \quad F = 4.61$$

จากตารางที่ 4.12 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นต่อการให้บริการ “แบบบ้านเพื่อประชาชน” ของผู้ให้บริการ ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน พบว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ “แบบบ้านเพื่อประชาชน” ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้

ผู้ให้บริการ ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 2 รายการ คือ

1. มีพื้นที่ใช้สอยได้ตามความต้องการ

2. แบบบ้านง่ายต่อการเข้าใจ

นอกนั้น ไม่แตกต่างกัน

ด้านความน่าเชื่อถือ

ผู้ให้บริการ ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ สามารถนำข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมาช่วยตัดสินใจในการเลือกใช้บริการแบบบ้าน

นอกนั้น ไม่แตกต่างกัน

ด้านการตอบสนอง

ผู้ให้บริการ ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ ช่วยเสริมสร้างความรู้ในการเลือกแบบบ้านมากขึ้น

นอกนั้น ไม่แตกต่างกัน

ด้านความแน่นอน

ผู้ให้บริการ ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 2 รายการ คือ

1. แบบบ้านที่ประชาชนได้รับสามารถนำไปขออนุญาตและทำการก่อสร้างได้เลย

2. ปริมาณของข้อมูลข่าวสารเพียงพอต่อความต้องการของผู้ให้บริการ

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ ข่าวสารทำให้ทราบความเคลื่อนไหวเมื่อมีแบบบ้านใหม่เกิดขึ้น

นอกนั้น ไม่แตกต่างกัน

ด้านความเอาใจใส่

ผู้ให้บริการ ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม และพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคู่ ด้วยวิธีของ Least Significant Difference (LSD) พบว่า คิดเห็นต่อการให้บริการ “แบบบ้านเพื่อประชาชน” ของผู้ให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 เป็นรายคู่ ดังนี้

1. แบบบ้านง่ายต่อการเข้าใจ ผู้ให้บริการที่มีสถานภาพ หม้าย/หย่าร้าง มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ให้บริการ ที่มีสถานภาพสมรส ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับผู้มาใช้บริการที่มีสถานภาพ โสด ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

2. มีพื้นที่ใช้สอยได้ตามความต้องการ ผู้ให้บริการที่มีสถานภาพ หม้าย/หย่าร้าง มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ให้บริการ ที่มีสถานภาพ โสด และ สมรส ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

3. สามารถนำข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมาช่วยตัดสินใจในการเลือกใช้บริการแบบบ้าน ผู้ให้บริการที่มีสถานภาพ หม้าย/หย่าร้าง มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ให้บริการ ที่มีสถานภาพ โสด และ สมรส ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

4. ช่วยเสริมสร้างความรู้ในการเลือกแบบบ้านมากขึ้น ผู้ให้บริการที่มีสถานภาพ หม้าย/หย่าร้าง มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ให้บริการ ที่มีสถานภาพ โสด และ สมรส ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

5. ปริมาณของข้อมูลข่าวสารเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการที่มีสถานภาพ หม้าย/หย่าร้าง มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ให้บริการ ที่มีสถานภาพ โสด และ สมรส ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

6. ข่าวสารทำให้ทราบความเคลื่อนไหวเมื่อมีแบบบ้านใหม่เกิดขึ้น ผู้ให้บริการที่มีสถานภาพ หม้าย/หย่าร้าง มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ให้บริการ ที่มีสถานภาพ โสด ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับผู้ให้บริการที่มีสถานภาพสมรส ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

7. แบบบ้านที่ประชาชนได้รับสามารถนำไปขออนุญาตและทำการก่อสร้างได้เลย ผู้ให้บริการที่มีสถานภาพ หม้าย/หย่าร้าง มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ให้บริการ ที่มีสถานภาพ โสด และ สมรส ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

ตารางที่ 4.13 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นต่อการให้บริการ “แบบบ้านเพื่อประชาชน” ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

รายการ	ระดับการศึกษา						F
	ต่ำกว่าปริญญาตรี		ปริญญาตรี		สูงกว่าปริญญาตรี		
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้							
1. แบบบ้านเป็นแบบที่ทันสมัย และได้มาตรฐาน	3.14	0.38	3.30	0.62	3.20	0.63	0.46
2. มีการจัดเตรียมแบบฟอร์มเอกสารต่าง ๆ เพื่อขอใช้บริการไว้อย่างเหมาะสม	3.00	0.58	3.13	0.65	3.06	0.53	0.30
3. มีป้ายบอกจุดให้บริการแบบบ้าน และป้ายประชาสัมพันธ์ที่สามารถเห็นได้อย่างชัดเจน	2.57	0.53	3.04	0.76	2.80	0.63	2.79
4. มีมุมรับรองขณะรอรับบริการในหน่วยงานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม	2.71	0.49	3.08	0.73	3.00	0.58	1.08
5. มีแบบบ้านหลากหลาย ทันสมัยให้เลือก และเหมาะสมกับจำนวนเงินที่มีอยู่	3.14	0.38	3.46	0.65	3.11	0.82	3.94*
6. แบบบ้านง่ายต่อการเข้าใจ	3.00	0.00	3.62	0.57	3.11	0.57	14.48**
7. มีพื้นที่ใช้สอยได้ตามความต้องการ	2.86	0.69	3.46	0.77	2.98	0.90	6.06**
รวม	2.98	0.18	3.30	0.57	3.04	0.53	4.40*
ด้านความน่าเชื่อถือ							
8. มีเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความจริงใจ	3.00	0.00	3.14	0.68	2.89	0.57	2.52
9. มีระบบคิวให้ความสะดวกแก่ผู้บริโภคร เพื่อความเป็นธรรม	3.14	0.38	3.23	0.72	2.93	0.84	2.38
10. มีความเชื่อมั่นว่าแบบบ้านที่ได้รับนั้น มีความแข็งแรง และถูกต้อง	3.14	0.69	3.27	0.65	3.20	0.63	0.23
11. ข่าวสารที่ได้รับมีความถูกต้องและชัดเจน	3.14	0.38	3.11	0.67	2.83	0.61	3.19*
12. สามารถนำข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมา ช่วยตัดสินใจในการเลือกใช้บริการแบบบ้าน	3.00	0.58	3.25	0.71	2.94	0.79	2.78
รวม	3.09	0.32	3.20	0.60	2.96	0.60	2.55

ตารางที่ 4.13 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นต่อการให้บริการ “แบบบ้านเพื่อประชาชน” ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา (ต่อ)

รายการ	ระดับการศึกษา						F
	ต่ำกว่าปริญญาตรี		ปริญญาตรี		สูงกว่าปริญญาตรี		
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
ด้านการตอบสนอง							
13. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็วทันใจ	3.00	0.00	3.14	0.68	2.94	0.53	1.64
14. ข่าวสารมีความสม่ำเสมอในการนำเสนอให้ข้อมูลข่าวสารอย่างสม่ำเสมอ	2.71	0.95	2.89	0.82	2.89	0.79	0.15
15. ข่าวสารข้อมูลที่ได้รับ กระตุ้นให้เกิดความสนใจในการใช้บริการมากขึ้น	3.00	1.00	2.93	0.74	2.85	0.86	0.20
16. ช่วยเสริมสร้างความรู้ในการเลือกแบบบ้านมากขึ้น	3.00	1.00	3.03	0.53	3.02	0.60	0.01
รวม	2.93	0.72	3.00	0.61	2.93	0.62	0.21
ด้านความแน่นอน							
17. ปริมาณของข้อมูลข่าวสารเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ	2.43	0.79	2.77	0.87	2.69	0.75	0.66
18. ข่าวสารทำให้ทราบความเคลื่อนไหวเมื่อมีแบบบ้านใหม่เกิดขึ้น	2.57	0.79	2.96	0.60	2.78	0.72	1.87
19. เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายข้อจำกัดและแนะนำแบบบ้านประชาชนได้อย่างชัดเจน	3.00	0.58	3.06	0.67	2.81	0.75	1.82
20. แบบบ้านที่ประชาชนได้รับสามารถนำไปขออนุญาตและทำการก่อสร้างได้เลย	2.86	0.38	3.28	0.59	2.94	0.41	7.58**
รวม	2.71	0.51	3.02	0.55	2.81	0.57	2.68
ด้านความเอาใจใส่							
21. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาเมื่อไม่เข้าใจในการใช้บริการแบบบ้าน	3.29	0.49	3.14	0.48	3.02	0.60	1.62
22. เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนเปรียบเสมือนญาติมิตร	3.14	0.38	3.04	0.55	2.93	0.51	1.03
23. เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยคำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดของประชาชน	3.00	0.00	3.00	0.59	2.94	0.41	0.19
24. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ประชาชนเป็นรายบุคคล	3.00	0.00	3.08	0.58	3.00	0.48	0.43
รวม	3.11	0.20	3.07	0.51	2.97	0.38	0.87
รวมทั้งหมด	2.95	0.24	3.12	0.50	2.94	0.46	2.27

$$*P \geq 0.05 \quad df_1 = 2 \quad df_2 = \alpha \quad F = 3.00$$

$$** P \geq 0.01 \quad df_1 = 2 \quad df_2 = \alpha \quad F = 4.61$$

จากตารางที่ 4.13 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นต่อการให้บริการ “แบบบ้านเพื่อประชาชน” ของผู้ใช้บริการ ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน พบว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ “แบบบ้านเพื่อประชาชน” ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้

ผู้ใช้บริการ ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 2 รายการ คือ

1. แบบบ้านง่ายต่อการเข้าใจ
2. มีพื้นที่ใช้สอยได้ตามความต้องการ

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ มีแบบบ้านหลากหลาย ทันสมัยให้เลือก และเหมาะสมกับจำนวนเงินที่มีอยู่
นอกนั้น ไม่แตกต่างกัน

ด้านความน่าเชื่อถือ

ผู้ใช้บริการ ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ ข่าวสารที่ได้รับมีความถูกต้องและชัดเจน
นอกนั้น ไม่แตกต่างกัน

ด้านการตอบสนอง และด้านความเอาใจใส่

ผู้ใช้บริการ ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม และพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านความแน่นอน

ผู้ใช้บริการ ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ แบบบ้านที่ประชาชนได้รับสามารถนำไปขออนุญาตและทำการก่อสร้างได้เลย

นอกนั้น ไม่แตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคู่ด้วยวิธีของ Least Significant Difference (LSD) พบว่า คิดเห็นต่อการให้บริการ “แบบบ้านเพื่อประชาชน” ของผู้ใช้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 เป็นรายคู่ ดังนี้

1. มีแบบบ้านหลากหลาย ทันสมัยให้เลือก และเหมาะสมกับจำนวนเงินที่มีอยู่ ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ใช้บริการ ที่มีระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

2. แบบบ้านง่ายต่อการเข้าใจ ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ใช้บริการ ที่มีระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี และ สูงกว่าปริญญาตรี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

3. มีพื้นที่ใช้สอยได้ตามความต้องการ ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ใช้บริการ ที่มีระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

4. ข่าวสารที่ได้รับมีความถูกต้องและชัดเจน ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ใช้บริการ ที่มีระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

5. แบบบ้านที่ประชาชนได้รับสามารถนำไปขออนุญาตและทำการก่อสร้างได้เลย ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ใช้บริการ ที่มีระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 4.14 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นต่อการให้บริการ “แบบบ้านเพื่อประชาชน” ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายการ	รายได้ต่อเดือน						F
	10,000 – 30,000 บาท		30,001 - 50,000 บาท		50,000 บาท ขึ้นไป		
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้							
1. แบบบ้านเป็นแบบที่ทันสมัย และได้มาตรฐาน	3.19	0.54	3.36	0.71	3.00	0.00	2.86
2. มีการจัดเตรียมแบบฟอร์มเอกสารต่าง ๆ เพื่อขอใช้บริการไว้อย่างเหมาะสม	3.13	0.61	3.04	0.64	3.17	0.38	0.43
3. มีป้ายบอกจุดให้บริการแบบบ้าน และป้ายประชาสัมพันธ์ที่สามารถเห็นได้อย่างชัดเจน	2.96	0.69	2.91	0.79	2.83	0.38	0.20
4. มีมุมรับรองขณะรอรับบริการในหน่วยงานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม	3.15	0.81	3.00	0.60	2.83	0.38	1.62
5. มีแบบบ้านหลากหลาย ทันสมัยให้เลือก และเหมาะสมกับจำนวนเงินที่มีอยู่	3.34	0.79	3.31	0.76	3.17	0.38	0.38
6. แบบบ้านง่ายต่อการเข้าใจ	3.36	0.61	3.36	0.64	3.50	0.51	0.41
7. มีพื้นที่ใช้สอยได้ตามความต้องการ	3.21	0.83	3.27	0.91	3.17	0.71	0.12
รวม	3.19	0.58	3.18	0.60	3.10	0.29	0.19
ด้านความน่าเชื่อถือ							
8. มีเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความจริงใจ	3.09	0.69	3.04	0.64	2.83	0.38	1.08
9. มีระบบคิวให้ความสะดวกแก่ผู้บริโภค เพื่อความเป็นธรรม	3.09	0.69	3.18	0.89	2.83	0.38	1.45
10. มีความเชื่อมั่นว่าแบบบ้านที่ได้รับนั้น มีความแข็งแรง และถูกต้อง	3.15	0.62	3.36	0.71	3.00	0.00	2.96
11. ข่าวสารที่ได้รับมีความถูกต้องและชัดเจน	2.94	0.57	3.09	0.73	2.83	0.38	1.50
12. สามารถนำข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมาช่วยตัดสินใจในการเลือกใช้บริการแบบบ้าน	2.94	0.67	3.22	0.85	3.17	0.38	2.13
รวม	3.04	0.54	3.18	0.69	2.93	0.26	1.55

ตารางที่ 4.14 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นต่อการให้บริการ “แบบบ้านเพื่อประชาชน” ของผู้ให้บริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน (ต่อ)

รายการ	รายได้ต่อเดือน						F
	10,000 – 30,000 บาท		30,001 - 50,000 บาท		50,000 บาท ขึ้นไป		
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
ด้านการตอบสนอง							
13. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็วทันใจ	3.09	0.58	3.09	0.67	2.83	0.38	1.36
14. ข่าวสารมีความสม่ำเสมอในการนำเสนอให้ข้อมูลข่าวสารอย่างสม่ำเสมอ	2.60	0.71	3.09	0.90	2.83	0.38	5.51**
15. ข่าวสารข้อมูลที่ได้รับ กระตุ้นให้เกิดความสนใจในการใช้บริการมากขึ้น	2.60	0.71	3.09	0.90	3.00	0.00	5.83**
16. ช่วยเสริมสร้างความรู้ในการเลือกแบบบ้านมากขึ้น	2.74	0.57	3.18	0.58	3.17	0.38	9.27**
รวม	2.76	0.55	3.11	0.69	2.96	0.23	4.87**
ด้านความแน่นอน							
17. ปริมาณของข้อมูลข่าวสารเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ	2.40	0.61	2.91	0.90	2.83	0.71	5.98**
18. ข่าวสารทำให้ทราบความเคลื่อนไหวเมื่อมีแบบบ้านใหม่เกิดขึ้น	2.74	0.57	2.91	0.79	3.00	0.00	1.31
19. เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายข้อจำกัดและแนะนำแบบบ้านประชาชนได้อย่างชัดเจน	3.00	0.63	2.96	0.82	2.83	0.38	0.36
20. แบบบ้านที่ประชาชนได้รับสามารถนำไปขออนุญาตและทำการก่อสร้างได้เลย	3.09	0.58	3.13	0.55	3.17	0.38	0.19
รวม	2.81	0.46	2.98	0.67	2.96	0.31	1.30
ด้านความเอาใจใส่							
21. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาเมื่อไม่เข้าใจในการใช้บริการแบบบ้าน	3.00	0.36	3.22	0.67	3.00	0.00	2.99
22. เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนเปรียบเสมือนญาติมิตร	3.00	0.36	3.04	0.64	2.83	0.38	1.16
23. เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยคำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดของประชาชน	2.94	0.25	3.04	0.64	2.83	0.38	1.52
24. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ประชาชนเป็นรายบุคคล	3.00	0.00	3.09	0.67	3.00	0.59	0.48
รวม	2.98	0.19	3.10	0.59	2.92	0.32	1.63
รวมทั้งหมด	2.95	0.33	3.11	0.60	2.97	0.27	1.60

$$*P \geq 0.05 \quad df_1 = 2 \quad df_2 = \alpha \quad F = 3.00$$

$$** P \geq 0.01 \quad df_1 = 2 \quad df_2 = \alpha \quad F = 4.61$$

จากตารางที่ 4.14 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นต่อการให้บริการ “แบบบ้านเพื่อประชาชน” ของผู้ให้บริการ ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน พบว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ “แบบบ้านเพื่อประชาชน” ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านความเอาใจใส่

ผู้ให้บริการ ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม และพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านการตอบสนอง

ผู้ให้บริการ ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 3 รายการ คือ

1. ช่วยเสริมสร้างความรู้ในการเลือกแบบบ้านมากขึ้น
2. ข่าวสารข้อมูลที่ได้รับ กระตุ้นให้เกิดความสนใจในการใช้บริการมากขึ้น
3. ข่าวสารมีความสม่ำเสมอในการนำเสนอให้ข้อมูลข่าวสารอย่างสม่ำเสมอ นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ด้านความแน่นอน

ผู้ให้บริการ ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ ปริมาณของข้อมูลข่าวสารเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคู่ ด้วยวิธีของ Least Significant Difference (LSD) พบว่า คิดเห็นต่อการให้บริการ “แบบบ้านเพื่อประชาชน” ของผู้ให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 เป็นรายคู่ ดังนี้

1. ข่าวสารมีความสม่ำเสมอในการนำเสนอให้ข้อมูลข่าวสารอย่างสม่ำเสมอ ผู้ให้บริการ ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,000 – 30,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ให้บริการ ที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001 – 50,000 บาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01
2. ข่าวสารข้อมูลที่ได้รับ กระตุ้นให้เกิดความสนใจในการใช้บริการมากขึ้น ผู้ให้บริการ ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,000 – 30,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ให้บริการ ที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001 – 50,000 บาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

3. ช่วยเสริมสร้างความรู้ในการเลือกแบบบ้านมากขึ้น ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือน 10,000 – 30,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ใช้บริการ ที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001 – 50,000 บาท และ 50,000 บาทขึ้นไป ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

4. ปริมาณของข้อมูลข่าวสารเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือน 10,000 – 30,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ใช้บริการ ที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001 – 50,000 บาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ตารางที่ 4.15 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นต่อการให้บริการ “แบบบ้านเพื่อประชาชน” ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามอาชีพ

รายการ	อาชีพ						F
	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ		พนักงานบริษัท		ธุรกิจส่วนตัว		
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้							
1. แบบบ้านเป็นแบบที่ทันสมัย และได้มาตรฐาน	3.26	0.65	3.37	0.59	2.94	0.25	2.90
2. มีการจัดเตรียมแบบฟอร์มเอกสารต่าง ๆ เพื่อขอใช้บริการไว้อย่างเหมาะสม	3.14	0.60	3.08	0.59	2.88	0.62	1.33
3. มีป้ายบอกจุดให้บริการแบบบ้าน และป้ายประชาสัมพันธ์ที่สามารถเห็นได้อย่างชัดเจน	2.95	0.70	2.97	0.72	2.63	0.72	1.56
4. มีมุมรับรองขณะรอรับบริการในหน่วยงานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม	3.05	0.68	3.13	0.58	2.69	0.70	2.67
5. มีแบบบ้านหลากหลาย ทันสมัยให้เลือก และเหมาะสมกับจำนวนเงินที่มีอยู่	3.36	0.72	3.32	0.74	3.00	0.73	1.63
6. แบบบ้านง่ายต่อการเข้าใจ	3.36	0.64	3.53	0.51	3.13	0.62	2.58
7. มีพื้นที่ใช้สอยได้ตามความต้องการ	3.28	0.92	3.21	0.74	3.06	0.77	0.46
รวม	3.20	0.59	3.23	0.48	2.90	0.50	2.24
ด้านความน่าเชื่อถือ							
8. มีเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความจริงใจ	3.06	0.65	3.03	0.59	2.87	0.62	0.60
9. มีระบบคิวให้ความสะดวกแก่ผู้บริโภคร เพื่อความเป็นธรรม	3.14	0.77	3.13	0.78	2.81	0.75	1.26
10. มีความเชื่อมั่นว่าแบบบ้านที่ได้รับนั้น มีความแข็งแรง และถูกต้อง	3.23	0.68	3.34	0.58	3.00	0.52	1.63
11. ข่าวสารที่ได้รับมีความถูกต้องและชัดเจน	3.00	0.62	3.11	0.65	2.75	0.68	1.74
12. สามารถนำข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมาช่วยตัดสินใจในการเลือกใช้บริการแบบบ้าน	3.15	0.76	3.16	0.72	2.81	0.75	1.49
รวม	3.12	0.61	3.15	0.58	2.85	0.54	1.59

ตารางที่ 4.15 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นต่อการให้บริการ “แบบบ้านเพื่อประชาชน” ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามอาชีพ (ต่อ)

รายการ	อาชีพ						F
	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ		พนักงานบริษัท		ธุรกิจส่วนตัว		
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
ด้านการตอบสนอง							
13. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็วทันใจ	3.09	0.67	3.03	0.43	2.94	0.68	0.46
14. ข่าวสารมีความสม่ำเสมอในการนำเสนอให้ข้อมูล ข่าวสารอย่างสม่ำเสมอ	2.96	0.86	2.84	0.59	2.56	0.96	0.68
15. ข่าวสารข้อมูลที่ได้รับ กระตุ้นให้เกิดความสนใจในการ ใช้บริการมากขึ้น	3.01	0.80	2.82	0.73	2.56	0.89	2.47
16. ช่วยเสริมสร้างความรู้ในการเลือกแบบบ้านมากขึ้น	3.08	0.60	3.03	0.49	2.75	0.68	2.10
รวม	3.04	0.65	2.93	0.47	2.70	0.71	2.04
ด้านความแน่นอน							
17. ปริมาณของข้อมูลข่าวสารเพียงพอต่อความต้องการของ ผู้ใช้บริการ	2.82	0.88	2.63	0.59	2.44	0.89	1.81
18. ข่าวสารทำให้ทราบความเคลื่อนไหวเมื่อมีแบบบ้าน ใหม่เกิดขึ้น	2.94	0.67	2.79	0.53	2.69	0.87	1.27
19. เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายข้อจำกัดและแนะนำแบบบ้าน ประชาชนได้อย่างชัดเจน	3.00	0.76	2.97	0.59	2.69	0.70	1.32
20. แบบบ้านที่ประชาชนได้รับสามารถนำไปขออนุญาต และทำการก่อสร้างได้เลย	3.12	0.56	3.18	0.56	3.00	0.37	0.67
รวม	2.97	0.62	2.89	0.41	2.70	0.59	1.50
ด้านความเอาใจใส่							
21. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาเมื่อไม่เข้าใจในการใช้ บริการแบบบ้าน	3.17	0.61	3.08	0.36	2.94	0.44	1.34
22. เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนเปรียบเสมือนญาติมิตร	3.01	0.61	3.00	0.33	2.94	0.44	0.14
23. เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยคำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดของ ประชาชน	3.00	0.58	2.95	0.32	2.94	0.44	0.20
24. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ประชาชนเป็นรายบุคคล	3.08	0.62	3.03	0.24	2.94	0.44	0.51
รวม	3.06	0.53	3.01	0.24	2.94	0.41	0.57
รวมทั้งหมด	3.08	0.54	3.04	0.33	2.82	0.47	1.94

$$*P \geq 0.05 \quad df_1 = 2 \quad df_2 = \alpha \quad F = 3.00$$

$$**P \geq 0.01 \quad df_1 = 2 \quad df_2 = \alpha \quad F = 4.61$$

จากตารางที่ 4.15 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นต่อการให้บริการ “แบบบ้านเพื่อประชาชน” ของผู้ให้บริการ ที่มีอาชีพต่างกัน พบว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ “แบบบ้านเพื่อประชาชน” ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความแน่นอน และด้านความเอาใจใส่

ผู้ให้บริการ ที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม และพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ตารางที่ 4.16 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นต่อการให้บริการ “แบบบ้านเพื่อประชาชน” ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามการรับรู้ข้อมูลแบบบ้าน

รายการ	การรับรู้ข้อมูลแบบบ้าน								F
	แผ่นพับ/ใบปลิว		ป้ายโฆษณา		วิทยุ/โทรทัศน์		หน่วยงาน ประชาสัมพันธ์ ของกรมโยธา ธิการ		
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้									
1. แบบบ้านเป็นแบบที่ทันสมัย และได้มาตรฐาน	3.40	0.81	3.57	0.75	3.10	0.43	3.17	0.38	4.32**
2. มีการจัดเตรียมแบบฟอร์มเอกสารต่าง ๆ เพื่อขอใช้บริการไว้อย่างเหมาะสม	2.90	0.55	3.71	0.72	2.95	0.38	3.17	0.71	12.40**
3. มีป้ายบอกจุดให้บริการแบบบ้าน และป้ายประชาสัมพันธ์ที่สามารถเห็นได้อย่างชัดเจน	2.90	0.71	3.71	0.72	2.78	0.55	2.50	0.51	15.62**
4. มีมุมรับรองขณะรอรับบริการในหน่วยงานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม	3.10	0.84	3.57	0.51	2.92	0.55	2.67	0.49	8.31**
5. มีแบบบ้านหลากหลาย ทันสมัยให้เลือก และเหมาะสมกับจำนวนเงินที่มีอยู่	3.30	0.79	3.57	0.93	3.16	0.65	3.50	0.51	2.27
6. แบบบ้านง่ายต่อการเข้าใจ	3.20	0.76	3.86	0.65	3.27	0.45	3.50	0.51	6.84**
7. มีพื้นที่ใช้สอยได้ตามความต้องการ	3.30	0.92	3.71	0.90	3.06	0.80	3.17	0.71	3.31*
รวม	3.16	0.67	3.67	0.67	3.03	0.41	3.10	0.28	8.33**
ด้านความน่าเชื่อถือ									
8. มีเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความจริงใจ	3.10	0.55	3.29	0.90	2.97	0.51	2.83	0.71	2.12
9. มีระบบคิวให้ความสะดวกแก่ผู้บริโภค เพื่อความเป็นธรรม	3.30	0.79	3.29	0.90	2.97	0.67	3.00	0.84	1.83
10. มีความเชื่อมั่นว่าแบบบ้านที่ได้รับนั้น มีความแข็งแรง และถูกต้อง	3.10	0.71	3.43	0.75	3.21	0.51	3.33	0.77	1.28
11. ข่าวสารที่ได้รับมีความถูกต้องและชัดเจน	2.80	0.61	3.29	0.72	2.90	0.53	3.33	0.77	4.82**
12. สามารถนำข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมาช่วยตัดสินใจในการเลือกใช้บริการแบบบ้าน	3.20	0.89	3.43	0.75	2.90	0.61	3.33	0.77	3.75*
รวม	3.10	0.65	3.34	0.77	2.99	0.43	3.17	0.73	1.98

ตารางที่ 4.16 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นต่อการให้บริการ “แบบบ้านเพื่อประชาชน” ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามการรับรู้ข้อมูลแบบบ้าน (ต่อ)

รายการ	การรับรู้ข้อมูลแบบบ้าน								F
	แผ่นพับ/ใบปลิว		ป้ายโฆษณา		วิทยุ/โทรทัศน์		หน่วยงาน ประชาสัมพันธ์ ของกรมโยธา ธิการ		
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
ด้านการตอบสนอง									
13. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็วทันใจ	3.00	0.64	3.57	0.75	3.02	0.46	2.67	0.49	9.04**
14. ข่าวสารมีความสม่ำเสมอในการนำเสนอให้ข้อมูล ข่าวสารอย่างสม่ำเสมอ	2.70	0.79	3.43	1.08	2.94	0.59	2.33	0.77	7.50**
15. ข่าวสารข้อมูลที่ได้รับ กระตุ้นให้เกิดความสนใจ ในการใช้บริการมากขึ้น	2.80	0.89	3.43	0.75	2.94	0.67	2.33	0.77	7.16**
16. ช่วยเสริมสร้างความรู้ในการเลือกแบบบ้านมากขึ้น	3.00	0.64	3.29	0.46	3.10	0.43	2.50	0.79	7.50**
รวม	2.88	0.69	3.43	0.72	3.00	0.42	2.46	0.56	9.92**
ด้านความแน่นอน									
17. ปริมาณของข้อมูลข่าวสารเพียงพอต่อความ ต้องการของผู้ใช้บริการ	2.60	0.93	3.43	0.93	2.70	0.56	2.17	0.71	10.05**
18. ข่าวสารทำให้ทราบความเคลื่อนไหวเมื่อมีแบบ บ้านใหม่เกิดขึ้น	2.90	0.71	3.43	0.51	2.81	0.50	2.33	0.77	11.23**
19. เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายข้อจำกัดและ แนะนำแบบ บ้านประชาชนได้อย่างชัดเจน	2.90	0.55	3.43	0.75	2.86	0.72	2.83	0.71	4.03**
20. แบบบ้านที่ประชาชน ได้รับสามารถนำไปขอ อนุญาตและทำการก่อสร้างได้เลย	3.20	0.41	3.29	0.46	3.02	0.55	3.17	0.71	1.74
รวม	2.90	0.50	3.39	0.61	2.85	0.50	2.63	0.55	7.99**
ด้านความเอาใจใส่									
21. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาเมื่อไม่เข้าใจในการ ใช้บริการแบบบ้าน	3.00	0.45	3.57	0.75	3.05	0.49	3.00	0.00	7.06**
22. เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนเปรียบเสมือนญาติ มิตร	3.00	0.45	3.57	0.75	2.86	0.35	2.83	0.38	13.48**
23. เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ สูงสุดของประชาชน	2.90	0.55	3.43	0.75	2.90	0.30	2.83	0.38	7.93
24. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ประชาชนเป็นรายบุคคล	3.10	0.55	3.43	0.75	2.95	0.38	2.83	0.38	6.19**
รวม	3.00	0.47	3.50	0.72	2.94	0.22	2.88	0.29	11.25**
รวมทั้งหมด	3.01	0.52	3.47	0.65	2.96	0.33	2.85	0.36	8.34**

$$*P \geq 0.05 \quad df_1 = 3 \quad df_2 = \alpha \quad F = 2.60$$

$$** P \geq 0.01 \quad df_1 = 3 \quad df_2 = \alpha \quad F = 3.78$$

จากตารางที่ 4.16 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นต่อการให้บริการ “แบบบ้านเพื่อประชาชน” ของผู้ให้บริการ ที่มีการรับรู้ข้อมูลแบบบ้านต่างกัน พบว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ “แบบบ้านเพื่อประชาชน” ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้

ผู้ให้บริการ ที่มีการรับรู้แบบบ้านต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 5 รายการ คือ

1. มีป้ายบอกจุดให้บริการแบบบ้าน และป้ายประชาสัมพันธ์ที่สามารถเห็นได้อย่างชัดเจน

2. มีการจัดเตรียมแบบฟอร์มเอกสารต่าง ๆ เพื่อขอใช้บริการไว้อย่างเหมาะสม

3. มีมุมรับรองขณะรอรับบริการในหน่วยงานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม

4. แบบบ้านง่ายต่อการเข้าใจ

5. แบบบ้านเป็นแบบที่ทันสมัย และได้มาตรฐาน

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ มีพื้นที่ใช้สอยได้ตามความต้องการ

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ด้านความน่าเชื่อถือ

ผู้ให้บริการ ที่มีการรับรู้แบบบ้านต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ ข่าวสารที่ได้รับมีความถูกต้องและชัดเจน

และแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ สามารถนำข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมาช่วยตัดสินใจในการเลือกใช้บริการแบบบ้าน

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ด้านการตอบสนอง

ผู้ให้บริการ ที่มีการรับรู้แบบบ้านต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 4 รายการ คือ

1. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็วทันใจ

2. ข่าวสารมีความสม่ำเสมอในการนำเสนอให้ข้อมูลข่าวสารอย่างสม่ำเสมอ

3. ข่าวสารข้อมูลที่ได้รับ กระตุ้นให้เกิดความสนใจในการใช้บริการมากขึ้น

4. ช่วยเสริมสร้างความรู้ในการเลือกแบบบ้านมากขึ้น

ด้านความแน่นอน

ผู้ใช้บริการ ที่มีการรับรู้แบบบ้านต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 3 รายการ คือ

1. ข่าวสารทำให้ทราบความเคลื่อนไหวเมื่อมีแบบบ้านใหม่เกิดขึ้น
2. ปริมาณของข้อมูลข่าวสารเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ
3. เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายข้อจำกัดและ แนะนำแบบบ้านประชาชนได้อย่างชัดเจน นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ด้านความเอาใจใส่

ผู้ใช้บริการ ที่มีการรับรู้แบบบ้านต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 3 รายการ คือ

1. เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนเปรียบเสมือนญาติมิตร
 2. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาเมื่อไม่เข้าใจในการใช้บริการแบบบ้าน
 3. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ประชาชนเป็นรายบุคคล
- นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคู่ ด้วยวิธีของ Least Significant Difference (LSD) พบว่า คิดเห็นต่อการให้บริการ “แบบบ้านเพื่อประชาชน” ของผู้ใช้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 เป็นรายคู่ ดังนี้

1. แบบบ้านเป็นแบบที่ทันสมัย และได้มาตรฐาน ผู้ใช้บริการที่มีการรับรู้แบบบ้านจากป้ายโฆษณา มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ใช้บริการ ที่มีการรับรู้แบบบ้านจาก วิทยุ/โทรทัศน์ ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และมีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ใช้บริการที่มีการรับรู้แบบบ้านจากหน่วยงานประชาสัมพันธ์ของกรมโยธาธิการ ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

และผู้ใช้บริการที่มีการรับรู้แบบบ้านจาก แผ่นพับ/ใบปลิว มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ใช้บริการ ที่มีการรับรู้แบบบ้านจาก วิทยุ/โทรทัศน์ ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

2. มีการจัดเตรียมแบบฟอร์มเอกสารต่าง ๆ เพื่อขอใช้บริการ ให้อย่างเหมาะสม ผู้ใช้บริการที่มีการรับรู้แบบบ้านจาก ป้ายโฆษณา มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ใช้บริการ ที่มีการรับรู้

8. สามารถนำข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมาช่วยตัดสินใจในการเลือกใช้บริการแบบบ้าน ผู้ใช้บริการที่มีการรับรู้แบบบ้านจาก วิทยุ/โทรทัศน์ มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ให้บริการ ที่มีการรับรู้แบบบ้านจาก ป้ายโฆษณา ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และมีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ให้บริการที่มีการรับรู้แบบบ้านจาก หน่วยงานประชาสัมพันธ์ของกรมโยธาธิการ ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

9. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็วทันใจ ผู้ใช้บริการที่มีการรับรู้แบบบ้านจาก ป้ายโฆษณา มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ให้บริการ ที่มีการรับรู้แบบบ้านจาก แผ่นพับ/ใบปลิว และวิทยุ/โทรทัศน์ ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

และผู้ให้บริการที่มีการรับรู้แบบบ้านจาก หน่วยงานประชาสัมพันธ์ของกรมโยธาธิการ มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ให้บริการ ที่มีการรับรู้แบบบ้านจาก ป้ายโฆษณา ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และมีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ให้บริการที่มีการรับรู้แบบบ้านจาก แผ่นพับ/ใบปลิว และวิทยุ/โทรทัศน์ ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

10. ข่าวสารมีความสม่ำเสมอในการนำเสนอให้ข้อมูลข่าวสารอย่างสม่ำเสมอ ผู้ใช้บริการที่มีการรับรู้แบบบ้านจาก ป้ายโฆษณา มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ให้บริการ ที่มีการรับรู้แบบบ้านจาก แผ่นพับ/ใบปลิว วิทยุ/โทรทัศน์ และหน่วยงานประชาสัมพันธ์ของกรมโยธาธิการที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

และผู้ให้บริการที่มีการรับรู้แบบบ้านจาก วิทยุ/โทรทัศน์ มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ให้บริการ ที่มีการรับรู้แบบบ้านจาก หน่วยงานประชาสัมพันธ์ของกรมโยธาธิการ ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

11. ข่าวสารข้อมูลที่ได้รับ กระตุ้นให้เกิดความสนใจในการใช้บริการมากขึ้น ผู้ใช้บริการที่มีการรับรู้แบบบ้านจาก ป้ายโฆษณา มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ให้บริการ ที่มีการรับรู้แบบบ้านจาก แผ่นพับ/ใบปลิว วิทยุ/โทรทัศน์ และหน่วยงานประชาสัมพันธ์ของกรมโยธาธิการที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

และผู้ให้บริการที่มีการรับรู้แบบบ้านจาก หน่วยงานประชาสัมพันธ์ของกรมโยธาธิการ มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ให้บริการ ที่มีการรับรู้แบบบ้านจาก วิทยุ/โทรทัศน์ ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และมีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ให้บริการที่มีการรับรู้แบบบ้านจาก แผ่นพับ/ใบปลิว ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

12. ช่วยเสริมสร้างความรู้ในการเลือกแบบบ้านมากขึ้น ผู้ใช้บริการที่มีการรับรู้แบบบ้านจาก หน่วยงานประชาสัมพันธ์ของกรมโยธาธิการ มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ให้บริการ ที่มีการรับรู้แบบบ้านจาก แผ่นพับ/ใบปลิว ป้ายโฆษณา และวิทยุ/โทรทัศน์ ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

13. ปริมาณของข้อมูลข่าวสารเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการที่มีการรับรู้แบบบ้านจาก ป้ายโฆษณา มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ให้บริการ ที่มีการรับรู้แบบบ้านจาก แผ่นพับ/ใบปลิว วิทยุ/โทรทัศน์ และหน่วยงานประชาสัมพันธ์ของกรมโยธาธิการ ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

และผู้ให้บริการที่มีการรับรู้แบบบ้านจาก วิทยุ/โทรทัศน์ มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ให้บริการ ที่มีการรับรู้แบบบ้านจาก หน่วยงานประชาสัมพันธ์ของกรมโยธาธิการ ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

14. ข่าวสารทำให้ทราบความเคลื่อนไหวเมื่อมีแบบบ้านใหม่เกิดขึ้น ผู้ใช้บริการที่มีการรับรู้แบบบ้านจาก ป้ายโฆษณา มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ให้บริการ ที่มีการรับรู้แบบบ้านจาก แผ่นพับ/ใบปลิว วิทยุ/โทรทัศน์ และหน่วยงานประชาสัมพันธ์ของกรมโยธาธิการ ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

และผู้มาใช้บริการที่มีการรับรู้แบบบ้านจาก หน่วยงานประชาสัมพันธ์ของกรมโยธาธิการ มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้มาใช้บริการ ที่มีการรับรู้แบบบ้านจาก แผ่นพับ/ใบปลิว และวิทยุ/โทรทัศน์ ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

15. เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายข้อจำกัดและ แนะนำแบบบ้านประชาชนได้อย่างชัดเจน ผู้ใช้บริการที่มีการรับรู้แบบบ้านจาก ป้ายโฆษณา มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ให้บริการ ที่มีการรับรู้แบบบ้านจาก แผ่นพับ/ใบปลิว วิทยุ/โทรทัศน์ และหน่วยงานประชาสัมพันธ์ของกรมโยธาธิการ ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

16. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาเมื่อไม่เข้าใจในการใช้บริการแบบบ้าน ผู้ใช้บริการที่มีการรับรู้แบบบ้านจาก ป้ายโฆษณา มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ให้บริการ ที่มีการรับรู้แบบบ้านจาก แผ่นพับ/ใบปลิว วิทยุ/โทรทัศน์ และหน่วยงานประชาสัมพันธ์ของกรมโยธาธิการ ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

17. เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนเปรียบเสมือนญาติมิตร ผู้ใช้บริการที่มีการรับรู้แบบบ้านจาก ป้ายโฆษณา มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ให้บริการ ที่มีการรับรู้แบบบ้านจาก แผ่นพับ/ใบปลิว วิทยุ/โทรทัศน์ และหน่วยงานประชาสัมพันธ์ของกรมโยธาธิการ ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

18. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ประชาชนเป็นรายบุคคล ผู้ใช้บริการที่มีการรับรู้แบบบ้านจาก ป้ายโฆษณา มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ให้บริการ ที่มีการรับรู้แบบบ้านจาก วิทยุ/โทรทัศน์ และหน่วยงานประชาสัมพันธ์ของกรมโยธาธิการ ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และผู้มาใช้บริการที่มีการรับรู้แบบบ้านจาก แผ่นพับ/ใบปลิว มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ให้บริการ ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 4.17 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นต่อการให้บริการ “แบบบ้านเพื่อประชาชน” ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามแบบบ้านเหมาะสมกับพื้นที่ ๆ ที่มีอยู่

รายการ	ใช่		ไม่ใช่		t
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้					
1. แบบบ้านเป็นแบบที่ทันสมัย และได้มาตรฐาน	3.32	0.68	3.00	0.00	4.825**
2. มีการจัดเตรียมแบบฟอร์มเอกสารต่าง ๆ เพื่อขอใช้บริการไว้อย่างเหมาะสม	3.09	0.62	3.10	0.55	0.100
3. มีป้ายบอกจุดให้บริการแบบบ้าน และป้ายประชาสัมพันธ์ที่สามารถเห็นได้อย่างชัดเจน	3.01	0.74	2.60	0.50	3.512**
4. มีมุมรับรองขณะรอรับบริการในหน่วยงานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม	3.10	0.67	2.80	0.61	2.301*
5. มีแบบบ้านหลากหลาย ทันสมัยให้เลือก และเหมาะสมกับจำนวนเงินที่มีอยู่	3.36	0.73	3.10	0.71	1.768
6. แบบบ้านง่ายต่อการเข้าใจ	3.49	0.56	3.00	0.64	3.776**
7. มีพื้นที่ใช้สอยได้ตามความต้องการ	3.33	0.87	2.90	0.71	2.778**
รวม	3.24	0.57	2.93	0.42	3.321**
ด้านความน่าเชื่อถือ					
8. มีเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความจริงใจ	3.07	0.60	2.90	0.71	1.179
9. มีระบบคิวให้ความสะดวกแก่ผู้บริโภคร เพื่อความเป็นธรรม	3.16	0.78	2.90	0.71	1.699
10. มีความเชื่อมั่นว่าแบบบ้านที่ได้รับนั้น มีความแข็งแรง และถูกต้อง	3.27	0.66	3.10	0.55	1.459
11. ข่าวสารที่ได้รับมีความถูกต้องและชัดเจน	3.03	0.67	2.90	0.55	1.080
12. สามารถนำข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมาช่วยตัดสินใจในการเลือกใช้บริการแบบบ้าน	3.09	0.78	3.20	0.61	0.823
รวม	3.12	0.62	3.00	0.53	1.080

ตารางที่ 4.17 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นต่อการให้บริการ “แบบบ้านเพื่อประชาชน” ของผู้ให้บริการ จำแนกตามแบบบ้านเหมาะสมกับพื้นที่ ๆ ที่มีอยู่ (ต่อ)

รายการ	ใช่		ไม่ใช่		t
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
ด้านการตอบสนอง					
13. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็วทันใจ	3.10	0.57	2.90	0.71	1.397
14. ข้าราชการมีความสม่ำเสมอในการนำเสนอให้ข้อมูลข่าวสารอย่างสม่ำเสมอ	2.96	0.67	2.60	1.13	1.660
15. ข้าราชการข้อมูลที่ได้รับ กระตุ้นให้เกิดความสนใจในการใช้บริการมากขึ้น	2.96	0.72	2.70	1.02	1.306
16. ช่วยเสริมสร้างความรู้ในการเลือกแบบบ้านมากขึ้น	3.12	0.47	2.70	0.79	2.740**
รวม	3.03	0.52	2.73	0.84	1.914
ด้านความแน่นอน					
17. ปริมาณของข้อมูลข่าวสารเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ	2.81	0.75	2.50	0.93	2.226*
18. ข้าราชการทำให้ทราบความเคลื่อนไหวเมื่อมีแบบบ้านใหม่เกิดขึ้น	2.91	0.56	2.70	0.92	1.202
19. เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายข้อจำกัดและแนะนำแบบบ้านประชาชนได้อย่างชัดเจน	2.97	0.71	2.90	0.71	0.478
20. แบบบ้านที่ประชาชนได้รับสามารถนำไปขออนุญาตและทำการก่อสร้างได้เลย	3.10	0.57	3.20	0.41	1.092
รวม	2.95	0.55	2.80	0.62	1.182
ด้านความเอาใจใส่					
21. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาเมื่อไม่เข้าใจในการใช้บริการแบบบ้าน	3.15	0.55	3.00	0.45	1.479
22. เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนเปรียบเสมือนญาติมิตร	3.03	0.52	2.90	0.55	1.152
23. เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยคำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดของประชาชน	3.03	0.46	2.80	0.61	1.909
24. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ประชาชนเป็นรายบุคคล	3.09	0.51	2.90	0.55	1.681
รวม	3.07	0.43	2.90	0.51	1.693
รวมทั้งหมด	3.08	0.47	2.87	0.50	2.082*

* $P \geq 0.05$

df = α

t = 1.960

** $P \geq 0.01$

df = α

t = 2.576

จากตารางที่ 4.17 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นต่อการให้บริการ “แบบบ้านเพื่อประชาชน” ของผู้ใช้บริการ ที่มีแบบบ้านเหมาะสมกับพื้นที่ ๆ ที่มีอยู่ต่างกัน พบว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ “แบบบ้านเพื่อประชาชน” ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้

ผู้ใช้บริการ ที่มีแบบบ้านเหมาะสมกับพื้นที่ ๆ ที่มีอยู่ต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 4 รายการ คือ

1. แบบบ้านเป็นแบบที่ทันสมัย และได้มาตรฐาน
2. แบบบ้านง่ายต่อการเข้าใจ
3. มีป้ายบอกจุดให้บริการแบบบ้าน และป้ายประชาสัมพันธ์ที่สามารถเห็นได้อย่างชัดเจน
4. มีพื้นที่ใช้สอยได้ตามความต้องการ

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ มีมุมรับรอง ขณะรอรับบริการในหน่วยงานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านความเอาใจใส่

ผู้ใช้บริการ ที่มีแบบบ้านเหมาะสมกับพื้นที่ ๆ ที่มีอยู่ต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม และพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านการตอบสนอง

ผู้มาใช้บริการ ที่มีแบบบ้านเหมาะสมกับพื้นที่ ๆ ที่มีอยู่ต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ ช่วยเสริมสร้างความรู้ในการเลือกแบบบ้านมากขึ้น นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ด้านความแน่นอน

ผู้ใช้บริการ ที่มีแบบบ้านเหมาะสมกับพื้นที่ ๆ ที่มีอยู่ต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ ปริมาณของข้อมูลข่าวสารเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน