

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้เช่าที่ราชพัสดุต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่นครพนม อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ผู้ศึกษาได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นรูปแบบตารางและการบรรยายตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาตามขั้นตอน ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
SS	แทน	ค่าผลรวมของส่วนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of Squares)
df	แทน	ค่าระดับขั้นของความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลรวมของส่วนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean Squares)
F	แทน	ค่าเฉลี่ยที่ใช้พิจารณาความมีนัยสำคัญจากการแจกแจงแบบ F (F - distribution)
Sig	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้เช่าที่ราชพัสดุที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่นครพนม อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้เช่าที่ราชพัสดุต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่นครพนม อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม จำแนกเป็น

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้เช่าที่ราชพัสดุต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่นครพนม อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้เช่าที่ราชพัสดุต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่นครพนม อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม จำแนกเป็นรายด้านและรายชื่อ จำนวน 5 ด้าน ประกอบด้วย

- 2.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค
- 2.2 ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา
- 2.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ
- 2.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
- 2.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

3. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เช่าที่ราชพัสดุที่เป็นผู้เช่าที่ดินราชพัสดุและผู้เช่าอาคารราชพัสดุ และเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เช่าที่ราชพัสดุที่มีอัตราค่าเช่าต่ำ อัตราค่าเช่าปานกลาง และอัตราค่าเช่าสูง ต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่นครพนม อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้เช่าที่ราชพัสดุต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่นครพนม อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ใช้การประมวลเนื้อหาและนำมาวิเคราะห์เรียงลำดับความดี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของลักษณะผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทการเช่าและ
 ราคาค่าเช่า

(n = 212)

ลักษณะของผู้เช่า	จำนวน	ร้อยละ
1. ประเภทการเช่า		
1.1 ผู้เช่าที่ดินราชพัสดุ	182	85.85
1.2 ผู้เช่าอาคารราชพัสดุ	30	14.15
2. อัตราค่าเช่า		
2.1 อัตราค่าเช่าต่ำ	70	33.02
2.2 อัตราค่าเช่าปานกลาง	103	48.58
2.3 อัตราค่าเช่าสูง	39	18.40

จากตารางที่ 2 พบว่า ลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนทั้งสิ้น 212 คน พบว่า
 เป็นผู้เช่าที่ดินราชพัสดุ จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 85.85 เป็นผู้เช่าอาคารราชพัสดุ จำนวน
 30 คน คิดเป็นร้อยละ 14.15 อัตราค่าเช่าส่วนใหญ่เป็นอัตราค่าเช่าปานกลาง จำนวน 103 คน
 คิดเป็นร้อยละ 48.58 อัตราค่าเช่าต่ำ จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 33.02 อัตราค่าเช่าสูง จำนวน
 39 คน คิดเป็นร้อยละ 18.40

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้เข้าที่ราชพัสดุต่อ
การให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่นครพนม อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม
จำแนกเป็น

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้เข้าที่ราชพัสดุต่อการให้บริการ
ของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่นครพนม อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม โดยรวมและ
จำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้เข้าที่ราชพัสดุต่อ
การให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่นครพนม อำเภอเมืองนครพนม จังหวัด
นครพนม โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

(n = 212)

ความพึงพอใจของผู้เข้าที่ราชพัสดุต่อการให้ บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่นครพนม อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	4.15	0.57	มาก
2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	4.17	0.39	มาก
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.43	0.49	มาก
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.30	0.64	มาก
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	4.24	0.68	มาก
รวม	4.25	0.38	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า ความพึงพอใจของผู้เข้าที่ราชพัสดุต่อการให้บริการของ
สำนักงานธนารักษ์พื้นที่นครพนม อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม โดยรวมอยู่ในระดับ
มาก ($\bar{X} = 4.25$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจาก
มากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 4.43$) ด้านการให้บริการ
อย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 4.30$) และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X} = 4.24$)

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้เช่าที่ราชพัสดุต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่นครพนม อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม จำแนกเป็นรายข้อของแต่ละด้าน

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้เช่าที่ราชพัสดุต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่นครพนม อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และจำแนกเป็นรายข้อ

(n = 212)

ข้อที่	ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.04	0.70	มาก
2	มีการให้บริการ โดยไม่แบ่งแยกกีดกันการให้บริการ	3.97	0.78	มาก
3	มีการบริการผู้เช่าที่ราชพัสดุโดยใช้มาตรฐานเดียวกัน	4.11	0.80	มาก
4	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบนไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.28	0.74	มาก
5	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ โดยเท่าเทียมกัน	4.32	0.75	มาก
รวม		4.15	0.57	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่า ความพึงพอใจของผู้เช่าที่ราชพัสดุต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่นครพนม อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงตามลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ โดยเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 4.32$) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบนไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ($\bar{X} = 4.28$) และมีการบริการผู้เช่าที่ราชพัสดุโดยใช้มาตรฐานเดียวกัน ($\bar{X} = 4.11$)

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้เช่าที่ราชพัสดุต่อ การให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่นครพนม อำเภอเมืองนครพนม จังหวัด นครพนม ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา และจำแนกเป็นรายชื่อ

(n = 212)

ข้อที่	ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	\bar{X}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1	กรณีมีข้อบกพร่องเจ้าหน้าที่แก้ไขอย่างรวดเร็ว	3.98	0.78	มาก
2	มีการแจ้งวัน เวลาการชำระค่าเช่าล่วงหน้า	4.50	0.59	มาก
3	กรณีการให้บริการไม่แล้วเสร็จตามเวลา มีการอธิบาย เหตุผลอย่างชัดเจน	3.90	0.79	มาก
4	การให้บริการมีความต่อเนื่องจนแล้วเสร็จทุกครั้ง	4.25	0.59	มาก
5	ให้บริการรวดเร็ว คล่องตัว ครบถ้วน ตรงตาม วัตถุประสงค์	4.07	0.65	มาก
6	ให้บริการตรงต่อเวลา ตรงตามความต้องการ	4.34	0.59	มาก
7	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อ ความต้องการของผู้รับบริการ	4.15	0.68	มาก
รวม		4.17	0.39	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่า ความพึงพอใจของผู้เช่าที่ราชพัสดุต่อการให้บริการของ สำนักงานธนารักษ์พื้นที่นครพนม อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ด้านการให้บริการ อย่างทันเวลา อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงตามลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ มีการแจ้งวัน เวลาการชำระค่าเช่า ล่วงหน้า ($\bar{X} = 4.50$) ให้บริการตรงต่อเวลา ตรงตามความต้องการ ($\bar{X} = 4.34$) และการให้บริการมี ความต่อเนื่องจนแล้วเสร็จทุกครั้ง ($\bar{X} = 4.25$)

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้เข้าที่ราชพัสดุต่อ การให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่นครพนม อำเภอเมืองนครพนม จังหวัด นครพนม ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และจำแนกเป็นรายชื่อ

(n = 212)

ข้อที่	ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	\bar{X}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1	สถานที่ตั้งของสำนักงานสะดวกในการติดต่อ	4.46	0.70	มาก
2	ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ ขั้นตอนในการให้บริการ	4.27	0.58	มาก
3	ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการในแต่ละ ขั้นตอน	4.19	0.75	มาก
4	มีบริการน้ำดื่มมีแก้วน้ำเพียงพอ	4.63	0.59	มากที่สุด
5	มีสถานที่เก้าอี้นั่งรอสะดวกสบาย	4.61	0.59	มากที่สุด
รวม		4.43	0.49	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่า ความพึงพอใจของผู้เข้าที่ราชพัสดุต่อการให้บริการของ สำนักงานธนารักษ์พื้นที่นครพนม อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ด้านการให้บริการ อย่างเพียงพอ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.43$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 2 ข้อ เรียงตามลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ มีบริการน้ำดื่มมีแก้วน้ำเพียงพอ ($\bar{X} = 4.63$) มีสถานที่เก้าอี้นั่งรอสะดวกสบาย ($\bar{X} = 4.61$) และอยู่ในระดับมาก 3 ข้อ เรียงตามลำดับจาก ค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ สถานที่ตั้งของสำนักงานสะดวกในการติดต่อ ($\bar{X} = 4.46$) ความชัดเจน ในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.27$) ความสะดวกที่ได้รับจาก การบริการในแต่ละขั้นตอน ($\bar{X} = 4.19$)

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้เช่าที่ราชพัสดุต่อ การให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่นครพนม อำเภอเมืองนครพนม จังหวัด นครพนม ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และจำแนกเป็นรายชื่อ

(n = 212)

ข้อที่	ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	\bar{X}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1	เจ้าหน้าที่ให้บริการทุกงานติดต่อกันจนแล้วเสร็จ	4.30	0.59	มาก
2	เจ้าหน้าที่ตั้งใจทำงานและเต็มใจให้บริการ	4.32	0.78	มาก
3	เจ้าหน้าที่เป็นกันเอง ให้ความรู้และคำแนะนำที่ดี	4.44	0.80	มาก
4	มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการที่ดี	4.29	0.77	มาก
5	มีเจ้าหน้าที่ออกไปให้คำแนะนำเป็นระยะๆ	4.16	0.78	มาก
รวม		4.30	0.64	มาก

จากตารางที่ 7 พบว่า ความพึงพอใจของผู้เช่าที่ราชพัสดุต่อการให้บริการของ สำนักงานธนารักษ์พื้นที่นครพนม อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ด้านการให้บริการ อย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.30$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงตามลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่เป็นกันเอง ให้ความรู้และ คำแนะนำที่ดี ($\bar{X} = 4.44$) เจ้าหน้าที่ตั้งใจทำงานและเต็มใจให้บริการ ($\bar{X} = 4.32$) เจ้าหน้าที่ ให้บริการทุกงานติดต่อกันจนแล้วเสร็จ ($\bar{X} = 4.30$)

RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้เช่าที่ราชพัสดุต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่นครพนม อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และจำแนกเป็นรายชื่อ

(n = 212)

ข้อที่	ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1	มีระบบชำระค่าเช่าผ่านธนาคาร	4.26	0.89	มาก
2	มีการออกใบเสร็จรับเงินด้วยระบบคอมพิวเตอร์	4.41	0.79	มาก
3	มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำชี้แจงขั้นตอนแก่ผู้รับบริการ	4.33	0.78	มาก
4	เปิดโอกาสให้ผู้เช่าที่ราชพัสดุได้มีส่วนร่วมในกิจกรรม	4.13	0.74	มาก
5	มีการจัดประชุมพบปะผู้เช่าที่ราชพัสดุ	4.17	0.76	มาก
6	มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับที่ราชพัสดุ	4.17	0.74	มาก
รวม		4.24	0.68	มาก

จากตารางที่ 8 พบว่า ความพึงพอใจของผู้เช่าที่ราชพัสดุต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่นครพนม อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.24$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อเรียงตามลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ มีการออกใบเสร็จรับเงินด้วยระบบคอมพิวเตอร์ ($\bar{X} = 4.41$) มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำชี้แจงขั้นตอนแก่ผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.33$) มีระบบชำระค่าเช่าผ่านธนาคาร ($\bar{X} = 4.26$)

3. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เช่าที่ราชพัสดุที่เป็นผู้เช่าที่ดินราชพัสดุและผู้เช่าอาคารราชพัสดุ แตกต่างกัน ต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่นครพนม อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้เช่าที่ราชพัสดุที่เป็นผู้เช่าที่ดินราชพัสดุและผู้เช่าอาคารราชพัสดุ ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่นครพนม อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม จำแนกตามประเภทการเช่า

(n = 212)

ความพึงพอใจของผู้เช่าที่ราชพัสดุต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่นครพนม อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม	ประเภทการเช่า					
	ผู้เช่าที่ดินราชพัสดุ (n = 182)			ผู้เช่าอาคารราชพัสดุ (n = 30)		
	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	4.20	0.58	มาก	3.80	0.36	มาก
2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	4.17	0.40	มาก	4.15	0.34	มาก
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.45	0.47	มาก	4.35	0.63	มาก
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.33	0.67	มาก	4.15	0.47	มาก
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	4.29	0.71	มาก	3.98	0.40	มาก
รวม	4.28	0.37	มาก	4.08	0.39	มาก

จากตารางที่ 9 พบว่า ความพึงพอใจของผู้เช่าที่ราชพัสดุต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่นครพนม อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม จำแนกตามประเภทการเช่า

ผู้เช่าที่ดินราชพัสดุ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.28$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 4.45$) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 4.33$) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X} = 4.29$) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ($\bar{X} = 4.20$) ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ($\bar{X} = 4.17$)

ผู้เช่าอาคารราชพัสดุ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 4.35$) ด้านการให้บริการอย่างทันเวลาและด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 4.15$) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X} = 3.98$) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ($\bar{X} = 3.80$)

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติของการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เช่าที่ราชพัสดุต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่นครพนม อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม จำแนกตามประเภทการเช่า

(n = 212)

ด้าน	ผู้เช่าที่ดิน ราชพัสดุ (n = 182)		ผู้เช่าอาคาร ราชพัสดุ (n = 30)		t	Sig
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	4.20	0.58	3.80	0.36	5.07	0.00*
2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	4.17	0.40	4.15	0.34	0.30	0.76
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.45	0.47	4.35	0.63	0.83	0.41
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.33	0.67	4.15	0.47	1.82	0.07
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	4.29	0.71	3.98	0.40	3.44	0.00*
รวม	4.28	0.37	4.08	0.39	2.62	0.01*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้เช่าที่ราชพัสดุต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่นครพนม อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม จำแนกตามประเภทการเช่า พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความแตกต่างกัน จำนวน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ตารางที่ 11 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เข้าที่ราชพัสดุต่อการให้บริการของ
สำนักงานธนารักษ์พื้นที่นครพนม อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม จำแนก
ตามอัตราค่าเช่า

(n = 212)

ความพึงพอใจของผู้เข้าที่ราชพัสดุ ต่อการให้บริการของสำนักงาน ธนารักษ์พื้นที่นครพนม	อัตราค่าเช่า								
	ต่ำ (n=70)		แปล ผล	ปานกลาง (n=103)		แปล ผล	สูง (n=39)		แปล ผล
	\bar{X}	S. D		\bar{X}	S. D		\bar{X}	S. D	
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	4.21	0.57	มาก	4.22	0.59	มาก	3.85	0.45	มาก
2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	4.19	0.39	มาก	4.16	0.41	มาก	4.15	0.34	มาก
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.44	0.46	มาก	4.47	0.47	มาก	4.32	0.59	มาก
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.33	0.68	มาก	4.36	0.64	มาก	4.11	0.59	มาก
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	4.29	0.72	มาก	4.31	0.68	มาก	3.97	0.55	มาก
รวม	4.28	0.37	มาก	4.29	0.38	มาก	4.08	0.38	มาก

จากตารางที่ 11 พบว่า ความพึงพอใจของผู้เข้าที่ราชพัสดุต่อการให้บริการของ
สำนักงานธนารักษ์พื้นที่นครพนม อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม จำแนกตามอัตรา
ค่าเช่า

อัตราค่าเช่าต่ำสุด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.28$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า
อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ ด้านการให้บริการ
อย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 4.44$) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 4.33$) และด้านการให้บริการ
อย่างก้าวหน้า ($\bar{X} = 4.29$)

อัตราค่าเช่าปานกลาง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.29$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน
พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ
ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 4.47$) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 4.36$)
ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X} = 4.31$)

อัตราค่าเช่าสูง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า
อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ ด้านการให้บริการ
อย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 4.32$) ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ($\bar{X} = 4.15$) ด้านการให้บริการ
อย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 4.11$)

ตารางที่ 12 วิเคราะห์ความแปรปรวน ความพึงพอใจของผู้เช่าที่ราชพัสดุต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่นครพนม อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ที่อัตราค่าเช่าแตกต่างกัน

(n = 212)

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	sig
ระหว่างกลุ่ม	1.364	2	0.682	4.868	0.009*
ภายในกลุ่ม	29.281	209	0.140		
รวม	30.645	211			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติของการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เช่าที่ราชพัสดุต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่นครพนม อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม จำแนกตามอัตราค่าเช่า พบว่ากลุ่มอัตราค่าเช่าต่างๆ มีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าความแปรปรวน ความพึงพอใจของผู้เข้าที่ราชพัสดุต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ นครพนม อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ที่มีอัตราค่าเช่าแตกต่างกัน จำแนกเป็นรายด้าน (n=212)

ความพึงพอใจของผู้เข้าที่ราชพัสดุ ต่อการให้บริการของสำนักงาน ธนารักษ์พื้นที่นครพนม	อัตราค่าเช่า										
	ค่า (n=70)		แปลผล	ปานกลาง (n=103)		แปลผล	สูง (n=39)		แปลผล	F	Sig
	\bar{X}	S.D.		\bar{X}	S.D.		\bar{X}	S.D.			
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	4.21	0.57	มาก	4.22	0.59	มาก	3.85	0.45	มาก	6.850	0.001*
2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	4.19	0.39	มาก	4.16	0.41	มาก	4.15	0.34	มาก	0.113	0.893
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.44	0.46	มาก	4.47	0.47	มาก	4.32	0.59	มาก	1.366	0.257
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.33	0.68	มาก	4.36	0.64	มาก	4.11	0.59	มาก	2.115	0.123
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	4.29	0.72	มาก	4.31	0.68	มาก	3.97	0.55	มาก	3.880	0.022*
รวม	4.28	0.37	มาก	4.29	0.38	มาก	4.08	0.38	มาก	4.868	0.009

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าความแปรปรวน ความพึงพอใจของผู้เช่าที่ราชพัสดุต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่นครพนม อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ที่มีอัตราค่าเช่าแตกต่างกัน จำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงได้ทดสอบความแตกต่าง เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ เซฟเฟ้ (Scheffe')

ตารางที่ 14 เปรียบเทียบความพึงพอใจรายคู่ที่แตกต่างกันของผู้เช่าที่ราชพัสดุต่อการให้บริการ ของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่นครพนม อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค จำแนกตามอัตราค่าเช่า

(n = 212)

ความพึงพอใจของผู้เช่าที่ราชพัสดุ ต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์ พื้นที่นครพนม	อัตราค่าเช่า	อัตราค่าเช่า		
		ต่ำ	ปานกลาง	สูง
อัตราค่าเช่า	\bar{X}	4.21	4.22	3.85
1. ต่ำ	4.21		0.892	0.001*
2. ปานกลาง	4.22			0.001*
3. สูง	3.85			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 14 เมื่อทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้เช่าที่ราชพัสดุต่อ การให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่นครพนม อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค จำแนกตามอัตราค่าเช่าเป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอัตรา ค่าเช่าต่ำมีความพึงพอใจแตกต่างกับกลุ่มตัวอย่างที่มีอัตราค่าเช่าสูง และกลุ่มตัวอย่างที่มีอัตรา ค่าเช่าปานกลาง มีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอัตราค่าเช่าสูง

ตารางที่ 15 เปรียบเทียบความพึงพอใจรายคู่ที่แตกต่างกันของผู้เช่าที่ราชพัสดุต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่นครพนม อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำแนกตามอัตราค่าเช่า

(n = 212)

ความพึงพอใจของผู้เช่าที่ราชพัสดุต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่นครพนม	อัตราค่าเช่า	อัตราค่าเช่า		
		ต่ำ	ปานกลาง	สูง
อัตราค่าเช่า	\bar{X}	4.29	4.31	3.97
1. ต่ำ	4.29		0.804	0.020*
2. ปานกลาง	4.31			0.008*
3. สูง	3.97			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 15 เมื่อทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้เช่าที่ราชพัสดุต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่นครพนม อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำแนกตามอัตราค่าเช่าเป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอัตราค่าเช่าต่ำมีความพึงพอใจแตกต่างกับกลุ่มตัวอย่างที่มีอัตราค่าเช่าสูง และกลุ่มตัวอย่างที่มีอัตราค่าเช่าปานกลาง มีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอัตราค่าเช่าสูง

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มความพึงพอใจของผู้เช่าที่ราชพัสดุต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่นครพนม อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ใช้การประมวลเนื้อหาและนำมาวิเคราะห์เรียงลำดับความถี่

ตารางที่ 16 ข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการต่อผู้เช่าที่ราชพัสดุของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่นครพนม อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม

ข้อเสนอแนะ	จำนวน
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	
1.1 ปรับปรุงค่าเช่าให้อยู่ในอัตราที่ใกล้เคียงกัน	12
1.2 เจ้าหน้าที่ควรให้บริการ โดยเท่าเทียมกัน	10
2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	
2.1 เครื่องออกใบเสร็จรับเงินมีน้อยทำให้รอนาน	6

ตารางที่ 16 (ต่อ)

ข้อเสนอแนะ	จำนวน
2.2 การให้บริการยังล่าช้า บางครั้งต้องรอนาน	8
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	
3.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการมีน้อย	10
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	
4.1 ควรจัดให้บริการในช่วงกลางวัน (12.00 - 13.00 น.)	5
4.2 ควรให้บริการจนงานเสร็จแม้หมดเวลาราชการแล้ว	5
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	
5.1 ไม่มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการ	3

จากตารางที่ 16 พบว่าข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ นครพนม อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม สรุปได้ ดังนี้

ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ควรปรับปรุงอัตราค่าเช่าให้ใกล้เคียงกันและ เจ้าหน้าที่ควรให้บริการ โดยใช้มาตรฐานเดียวกัน

ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ควรจัดให้มีเครื่องออกใบเสร็จรับเงินให้เพียงพอ และควรให้บริการจนงานแล้วเสร็จแม้หมดเวลาราชการแล้ว

ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเพียงพอ
ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ควรให้บริการในช่วงกลางวัน (12.00 - 13.00 น.)
และควรให้บริการจนงานเสร็จแม้หมดเวลาราชการแล้ว

ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ควรจัดให้มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการใน
ด้านต่างๆ