

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองกุงศรี โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลประชากรที่ศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการจากสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองกุงศรี รวม 362 คน จากนั้นผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามตรวจสอบความสมบูรณ์แล้วประมวลผลและนำเสนอข้อมูลด้วยตารางประกอบการบรรยายตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาตามขั้นตอน ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการแปลความหมายจากการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้กำหนดความหมายของสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean)
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าสถิติทดสอบที (t – test)
F	แทน	สถิติทดสอบที่ใช้ในการพิจารณานัยสำคัญในการแจกแจงความแปรปรวนของตัวแปรอิสระตั้งแต่ 2 ตัวแปรขึ้นไป
SS	แทน	ผลรวมของค่าส่วนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง(Sum of Squares)
df	แทน	ระดับความเป็นอิสระ(Degrees of Freedom)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลรวมของส่วนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง(Mean Squares)
P	แทน	ค่าความน่าจะเป็น
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ

ลำดับขั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองกุงศรี ผู้ศึกษา ได้วิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองกุงศรี ประกอบด้วย

1. วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองกุงศรี โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

2. วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองกุงศรี รายด้านและจำแนกเป็นรายชื่อ จำนวน 4 ด้าน ได้แก่

2.1 ด้านด้านกระบวนการการให้บริการ

2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

2.3 ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

2.4 ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองกุงศรี จำแนกตามเพศ และระดับการศึกษา

ตอนที่ 4 วิเคราะห์ข้อเสนอแนะในการเพิ่มความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองกุงศรี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง

ตัวแปรที่ศึกษา	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	279	79.10
1.2 หญิง	83	22.90
รวม	362	100.00
2. การศึกษา		
2.1 ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	152	42.00
2.2 มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	98	27.10
2.3 อนุปริญญาและปวส.หรือเทียบเท่า	65	18.00
2.4 ปริญญาตรีขึ้นไป	47	13.00
รวม	362	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 362 คน เป็นเพศชาย จำนวน 279 คน คิดเป็นร้อยละ 79.10 รองลงมาเป็นเพศหญิง จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 22.90 จบการศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 42.00 รองลงมา คือ มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 27.10 รองลงมา คือ อนุปริญญาและปวส.หรือเทียบเท่า จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 และระดับปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองกุงศรี

1.วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองกุงศรี โดยรวมและรายด้านตามตารางที่ 3 ถึง 7

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองกุงศรี โดยรวม

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองกุงศรี	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการการให้บริการ	3.40	0.93	ปานกลาง
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.30	0.95	ปานกลาง
3. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.17	0.98	ปานกลาง
4. ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ	3.27	0.90	ปานกลาง
รวม	3.27	0.89	ปานกลาง

จากตารางที่ 3 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองกุงศรี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.27$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านกระบวนการการให้บริการ ($\bar{X} = 3.40$) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.30$) รองลงมา คือ ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ ($\bar{X} = 3.27$) และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 3.17$)

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองกุงศรี จำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองกุงศรี ด้านกระบวนการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองกุงศรี	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนในการให้บริการเป็นระบบเข้าใจง่าย	3.68	0.91	มาก
2. มีการจัดช่องรับบริการประเภทต่างๆ แยกเป็นสัดส่วนและเป็นระเบียบ	3.59	0.93	มาก
3. มีการติดประกาศข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานที่ดิน เช่น ขั้นตอนการให้บริการชัดเจน เข้าใจง่าย	3.36	1.00	ปานกลาง
4. มีการจัดคิวให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	3.27	1.23	ปานกลาง
5. การติดต่อกับเจ้าหน้าที่มีความสะดวก	3.31	1.11	ปานกลาง
6. ระยะเวลาในการชำระเงินมีความรวดเร็ว	3.34	1.08	ปานกลาง
7. การเรียกเก็บเงินค่าธรรมเนียมถูกต้องตามระเบียบที่กำหนดไว้	3.36	1.08	ปานกลาง
8. ระบบการนัดหมายล่วงหน้าเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการขอรับบริการของประชาชน	3.38	1.12	ปานกลาง
9. การนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบริการ	3.35	1.11	ปานกลาง
รวม	3.40	0.93	ปานกลาง

จากตารางที่ 4 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองกุงศรี ด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.40$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จำนวน 2 ข้อ

และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 7 ข้อ เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรก คือ ขั้นตอนในการให้บริการเป็นระบบเข้าใจง่าย ($\bar{X} = 3.68$) มีการจัดช่องรับบริการประเภทต่างๆ แยกเป็นสัดส่วนและเป็นระเบียบ ($\bar{X} = 3.59$) และระบบการนัดหมายล่วงหน้าเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการขอรับบริการของประชาชน ($\bar{X} = 3.38$)

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองสูงศรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองสูงศรี	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. มีเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเพียงพอ	3.42	1.02	ปานกลาง
2. เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์สามารถให้คำแนะนำในเรื่องต่างๆ แก่ผู้รับบริการ	3.32	1.03	ปานกลาง
3. จัดเตรียมเอกสารเพื่อจัดลำดับคิวก่อนหลังด้วยความถูกต้อง ชัดเจน เข้าใจง่าย ยุติธรรม	3.32	1.06	ปานกลาง
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในงานที่ให้บริการและให้บริการด้วยความถูกต้องไม่ผิดพลาด ชัดเจน เข้าใจง่าย	3.27	1.11	ปานกลาง
5. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น มีความตั้งใจในการให้บริการ	3.27	1.09	ปานกลาง
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ใจกว้าง ที่สุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ	3.28	1.10	ปานกลาง
7. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว	3.23	1.17	ปานกลาง

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ สำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองกุงศรี	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
8. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม มีความน่าเชื่อถือ	3.25	1.14	ปานกลาง
9. การให้บริการของเจ้าหน้าที่เป็นไปด้วยความ โปร่งใส สุจริต สามารถตรวจสอบได้	3.35	1.18	ปานกลาง
รวม	3.30	0.95	ปานกลาง

จากตารางที่ 5 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองกุงศรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ($\bar{X} = 3.30$) โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.42$) การให้บริการของเจ้าหน้าที่เป็นไปด้วยความโปร่งใส สุจริต สามารถตรวจสอบได้ ($\bar{X} = 3.35$) และเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์สามารถให้คำแนะนำในเรื่องต่าง ๆ แก่ผู้รับบริการกับจัดเตรียมเอกสารเพื่อจัดลำดับคิวก่อนหลังด้วยความถูกต้อง ชัดเจน เข้าใจง่าย ยุติธรรม ($\bar{X} = 3.32$)

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองกุงศรี ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ สำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองกุงศรี	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. อุปกรณ์เครื่องมือในการปฏิบัติงาน และ ให้การบริการมีความทันสมัย	3.38	0.97	ปานกลาง
2. มีห้องน้ำสะอาดให้บริการอย่างเพียงพอ	3.20	1.08	ปานกลาง
3. มีหนังสือพิมพ์และนิตยสารให้อ่านระหว่าง รอรับบริการ	3.16	1.17	ปานกลาง

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ สำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองกุงศรี	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
4. มีบริการสัญญาณอินเทอร์เน็ตและโทรทัศน์ ให้รับชมระหว่างรอรับบริการ	3.07	1.17	ปานกลาง
5. การจัดห้องน้ำที่สะอาด แยกชาย-หญิงไว้บริการ	3.04	1.23	ปานกลาง
6. การจัดให้มีโทรศัพท์สาธารณะไว้บริการ	2.97	1.27	ปานกลาง
7. สำนักงานที่ดิน สะอาดและเป็นระเบียบ เรียบร้อย	3.02	1.19	ปานกลาง
8. สถานที่ให้บริการภายในสำนักงานที่ดิน กว้างขวาง สะดวก สบาย	3.13	1.15	ปานกลาง
9. ภายในอาคาร ในส่วนของบริเวณที่ให้บริการ มีแสงสว่างเพียงพอ	3.17	1.19	ปานกลาง
10. มีบริเวณที่จอดรถบริการอย่างเพียงพอ	3.19	1.14	ปานกลาง
11. มีการจัดที่นั่งรอรับบริการอย่างเพียงพอ	3.23	1.12	ปานกลาง
12. ผู้มารับบริการสามารถเดินทางมาสำนักงาน ที่ดินได้อย่างสะดวก	3.27	1.17	ปานกลาง
13. บริเวณ โดยรอบสำนักงานที่ดินมีความร่มรื่น	3.35	1.11	ปานกลาง
รวม	3.17	0.98	ปานกลาง

จากตารางที่ 6 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองกุงศรี ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ($\bar{X} = 3.17$) เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ อุปกรณ์เครื่องมือในการปฏิบัติงานและให้การบริการมีความทันสมัย ($\bar{X} = 3.38$) บริเวณ โดยรอบสำนักงานที่ดินมีความร่มรื่น ($\bar{X} = 3.35$) และผู้มารับบริการสามารถเดินทางมาสำนักงานที่ดินได้อย่างสะดวก ($\bar{X} = 3.27$)

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการ
ให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองกุงศรี ด้านการส่งเสริม
แนะนำการบริการ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ สำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองกุงศรี	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. มีการจัดเคาน์เตอร์บริการส่วนหน้าเพื่อให้ คำแนะนำและตรวจสอบเอกสาร	3.40	0.98	ปานกลาง
2. มีการประยุกต์นำเทคโนโลยี มาใช้ในการบริการ	3.35	0.95	ปานกลาง
3. มีป้ายประชาสัมพันธ์แต่ละจุดบริการไว้ชัดเจน	3.31	0.99	ปานกลาง
4. มีป้ายประชาสัมพันธ์ค่าธรรมเนียม ระยะเวลา การติดต่องาน ไว้ชัดเจน	3.27	1.07	ปานกลาง
5. การจัดเวรบริการของเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ เพื่อแนะนำการบริการ	3.21	1.12	ปานกลาง
6. ขั้นตอนการขอรับบริการ ไม่ซับซ้อน เสรี ภายในระยะเวลาที่กำหนด	3.22	1.10	ปานกลาง
7. การประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของ สำนักงานที่ดินผ่านทางารปิดประกาศให้ ประชาชนทราบ	3.23	1.09	ปานกลาง
8. กรณีงานที่มาขอรับบริการ ไม่สามารถทำเสร็จ ในคราวเดียว ได้รับการนัดหมายที่ชัดเจนจาก เจ้าหน้าที่ให้มาติดต่อใหม่	3.25	1.05	ปานกลาง
9. มีแผ่นพับคำแนะนำเกี่ยวกับงานที่มาติดต่อเพื่อ บริการหรือแจก	3.23	1.10	ปานกลาง
10. มีเอกสารและแบบพิมพ์ต่างๆ เตรียมไว้ให้ บริการอย่างเพียงพอ	3.19	1.09	ปานกลาง
11. การจัดให้มีผู้แสดงความคิดเห็นและรับแบบ ประเมินการบริการ	3.25	1.11	ปานกลาง
รวม	3.27	0.90	ปานกลาง

จากตารางที่ 7 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองกุงศรี ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ($\bar{X} = 3.27$) โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมาก ไปน้อย 3 อันดับแรก คือ มีการจัดเคาน์เตอร์บริการส่วนหน้าเพื่อให้คำแนะนำและตรวจสอบเอกสาร ($\bar{X} = 3.40$) มีการประยุกต์นำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.35$) และมีป้ายประชาสัมพันธ์แต่ละจุดบริการ ไขว้ชัดเจน ($\bar{X} = 3.31$)

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองกุงศรี จำแนกตามผู้มาใช้บริการที่มีเพศ และระดับการศึกษา แตกต่างกัน ตามตารางที่ 8 - 13

1. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองกุงศรี จำแนกประชาชนที่มารับบริการที่มีเพศแตกต่างกัน ตารางที่ 8 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการเพศชายและเพศหญิง ต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองกุงศรี

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองกุงศรี	เพศ				t	p
	เพศชาย (n=279)		เพศหญิง (n=83)			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านกระบวนการการให้บริการ	3.48	0.95	3.16	0.81	3.062*	.003
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.43	0.98	2.88	0.71	5.654*	.000
3. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.38	0.99	2.46	0.52	11.288*	.000
4. ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ	3.38	0.94	2.87	0.58	6.069*	.000
รวม	3.41	0.92	2.80	0.50	7.573*	.000

หมายเหตุ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการเพศชายและเพศหญิง ต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองกุงศรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน

2.เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองกุงศรี จำแนกตาม ระดับการศึกษา

ตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองกุงศรี

	SS	df	MS	F	sig
1. การบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองกุงศรี					
2. ด้านกระบวนการการให้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม	35.341	3	11.780	15.407	.000*
ภายในกลุ่ม	273.733	358	.765		
รวม	309.074	361			
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม	39.358	3	13.119	16.314	.000*
ภายในกลุ่ม	287.893	358	.804		
รวม	327.252	361			
4. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
ระหว่างกลุ่ม	34.020	3	11.340	12.899	.000*
ภายในกลุ่ม	314.725	358	.879		
รวม	348.745	361			

5. การบริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองกุงศรี	SS	df	MS	F	sig
ระหว่างกลุ่ม	40.552	3	13.517	19.417	.000*
ภายในกลุ่ม	249.229	358	.696		
รวม	289.781	361			
7. แหล่งความแปรปรวน					
ระหว่างกลุ่ม	36.828	3	12.276	17.815	.000*
ภายในกลุ่ม	246.695	358	.689		
รวม	283.522	361			

หมายเหตุ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 9 พบว่าประชาชนที่มารับบริการจากสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองกุงศรี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

ตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างรายคู่ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองศรี
โดยจำแนกตามระดับการศึกษา ด้านกระบวนการให้บริการ

ระดับการศึกษา	ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า		มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	อนุปริญาตร/ปวส.หรือเทียบเท่า	ปริญาตรีขึ้นไป
	\bar{X}	3.12			
1. ประถมศึกษา	3.12		.341	.359	.406
2. มัธยมศึกษา	3.41		-.296	-.475*	-.947*
3. อนุปริญญา	3.59			-.178	-.651*
4. ปริญาตรี	4.06				-.472*

หมายเหตุ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 10 พบว่าด้านกระบวนการให้บริการ ประถมศึกษาหรือต่ำกว่าต่างจากอนุปริญาตร/ปวส.หรือเทียบเท่าและปริญาตรีขึ้นไป
มัธยมศึกษาต่างจากปริญาตรีขึ้นไป อนุปริญาตร/ปวส.หรือเทียบเท่าต่างจากปริญาตรีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างรายคู่ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองกุงศรี โดยจำแนกตามระดับการศึกษา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ระดับการศึกษา	ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า		มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	อนุปริญญาตรี/ปวส.หรือเทียบเท่า	ปริญญาตรีขึ้นไป
	\bar{X}	2.98			
1. ประถมศึกษา	2.98				
2. มัธยมศึกษา	3.33		-.345*	-.523*	-.989*
3. อนุปริญญา	3.50			-.177*	-.644*
4. ปริญญาตรี	3.97				-.466

หมายเหตุ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 11 พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประถมศึกษาหรือต่ำกว่าจากมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า อนุปริญญาตรี/ปวส.หรือเทียบเท่า และปริญญาตรีขึ้นไป มีมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่าต่ำกว่าจากปริญญาตรีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างรายคู่ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองสูงศรี
โดยจำแนกตามระดับการศึกษา ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ระดับการศึกษา	ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า		มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	อนุปริญาตรี/ปวส.หรือเทียบเท่า	ปริญาตรีขึ้นไป
	\bar{X}	2.91			
1. ประถมศึกษา	2.91		3.16	3.24	3.88
2. มัธยมศึกษา	3.16		-.247	-.325	-.966*
3. อนุปริญา	3.24			-.078	-.719*
4. ปริญาตรี	3.88				-.641*

หมายเหตุ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 12 พบว่า ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประถมศึกษาหรือต่ำกว่าจากปริญาตรีขึ้นไป มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่าต่างจากปริญาตรีขึ้นไป และ อนุปริญาตรี/ปวส.หรือเทียบเท่าต่างจากปริญาตรีที่ระดับ .05

ตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างรายคู่ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองกุงศรี โดยจำแนกตามระดับการศึกษา ด้านการส่งเสริมและนํารับบริการ

ระดับการศึกษา	ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า		มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	อนุปริญญาตรี/ปวส.หรือเทียบเท่า	ปริญญาตรีขึ้นไป
	\bar{X}	2.96			
1. ประถมศึกษา	2.96	2.96	3.28	3.42	3.99
2. มัธยมศึกษา	3.28		- .318*	- .460*	- 1.031*
3. อนุปริญญา	3.42			- .141	- .713*
4. ปริญญาตรี	3.99				- .571*

หมายเหตุ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 13 พบว่า ด้านการส่งเสริมและนํารับบริการ ประถมศึกษาหรือต่ำกว่าต่างจากมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า อนุปริญญาตรี/ปวส.หรือเทียบเท่าและปริญญาตรีขึ้นไป มีนัยสำคัญหรือเทียบเท่าต่างจากปริญญาตรีขึ้นไป อนุปริญญาตรี/ปวส.หรือเทียบเท่าต่างจากปริญญาตรีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตอนที่ 4 วิเคราะห์ข้อเสนอแนะในการเพิ่มความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองกุงศรี

ตารางที่ 14 จำนวนความถี่ข้อเสนอแนะในการเพิ่มความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองกุงศรี

ข้อเสนอแนะ	จำนวน
1. ด้านกระบวนการการให้บริการ	
1.1 ควรปรับการให้บริการให้รวดเร็วยิ่งขึ้น	45
1.2 ควรแสดงขั้นตอนในการติดต่อให้เห็นอย่างชัดเจน	11
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
2.1 ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	52
2.2 ควรสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับประชาชนที่มารับบริการ	12
2.3 ควรเพิ่มความเอาใจใส่และการให้คำแนะนำกับผู้รับบริการ	9
3. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	
3.1 ควรจัดให้มีเก้าอี้สำหรับผู้รับบริการให้เพิ่มมากขึ้น	10
3.2 ควรจัดให้มีที่พักสำหรับประชาชนผู้มาติดต่อราชการ	7
3.3 ควรเพิ่มบริเวณที่จอดรถสำหรับผู้รับบริการ	5
4. ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ	
4.1 ควรมีเอกสารแนะนำขั้นตอนในการติดต่อให้เพียงพอ	14
4.2 ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์การให้บริการมากขึ้น	13

จากตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์ความถี่ข้อเสนอแนะ จำแนกเป็นรายด้าน พบว่า

1. ด้านกระบวนการการให้บริการ เรียงลำดับจากจำนวนข้อเสนอแนะมากไปน้อย คือ ควรปรับการบริการให้รวดเร็วขึ้น และควรแสดงขั้นตอนในการติดต่อให้เห็นอย่างชัดเจน
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เรียงลำดับจากจำนวนข้อเสนอแนะมากไปน้อย คือ ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับประชาชนที่มารับบริการ และควรเพิ่มความเอาใจใส่และการให้คำแนะนำกับผู้รับบริการ
3. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เรียงลำดับจากจำนวนข้อเสนอแนะมากไปน้อย คือ ควรจัดให้มีเก้าอี้สำหรับผู้มารับบริการเพิ่มมากขึ้น ควรจัดให้มีที่พักสำหรับประชาชนผู้มาติดต่อราชการ ควรเพิ่มบริเวณที่จอดรถสำหรับผู้มาใช้บริการ
4. ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ เรียงลำดับจากจำนวนข้อเสนอแนะมากไปน้อย คือ ควรมีเอกสารแนะนำขั้นตอนในการติดต่อให้เพียงพอ และควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์การให้บริการมากขึ้น



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY