บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม ผู้ศึกษาได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการแปลความหมายจากการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้กำหนดความหมายของสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

$\overline{X}$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean)

S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

SS แทน ผลรวมของค่าความเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of Squares)

df แทน ระดับความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)

MS แทน ค่าเฉลี่ยผลรวมของความเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean Squares)

t แทน สถิติทดสอบเปรียบเทียบของตัวแปรอิสระ 2 ตัว

F แทน สถิติทดสอบความแปรปรวนของตัวแปรอิสระ 3 ตัวขึ้นไป

Sig แทน นัยสำคัญทางสถิติ

ลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้ศึกษาดำเนินการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์วิเคราะห์หาค่าสถิติของข้อมูลและเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม ประกอบด้วย

2.1 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

2.2 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม เป็นรายด้านและจำแนกเป็นรายข้อ

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และความถี่ของการมาใช้บริการ

ตอนที่ 4 วิเคราะห์ข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการบริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวน และร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	118	42.80
1.2 หญิง	158	57.20
รวม	**276**	**100.00**
2. อายุ		
2.1 20 - 40 ปี	56	20.30
2.2 41 - 60 ปี	153	55.40
2.3 สูงกว่า 60 ปี	67	24.30
รวม	**276**	**100.00**
3. ระดับการศึกษา		
3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	**259**	**93.80**
3.2 ตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป	**17**	**6.20**
รวม	**276**	**100.00**

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
4. ความถี่ของการมาใช้บริการ		
4.1 1 – 5 ครั้งต่อปี	**260**	**94.20**
4.2 มากกว่า 5 ครั้งต่อปี	**16**	**5.80**
รวม	**276**	**100.00**

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 276 คน จำแนกตามเพศ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 57.20 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 118 คน คิดเป็น ร้อยละ 42.80 จำแนกตามอายุ พบว่า ส่วนใหญ่ คือ อายุ 41 - 60 ปี จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 55.40 รองลงมา คือ อายุสูงกว่า 60 ปี จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 24.30 และ อายุ 20 - 40 ปี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 20.30 จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ คือ ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 259 คน คิดเป็นร้อยละ 93.80 รองลงมาคือ ตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 6.20 จำแนกตามความถี่ของการมาใช้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่ คือ 1 – 5 ครั้งต่อปี จำนวน 260 คน คิดเป็น ร้อยละ 94.20 รองลงมา คือ มากกว่า 5 ครั้งต่อปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 5.80

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคามความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

2.1 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน ปรากฏดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ	$\overline{X}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.24	.43	มาก
2. ด้านอาคารสถานที่	3.99	.44	มาก
3. ด้านกระบวนการให้บริการ	4.18	.45	มาก
รวม	**4.14**	**.37**	**มาก**

จากตารางที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.14 , S.D. = .37) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.24, S.D. = .43) ด้านอาคารสถานที่ ($\overline{X}$ = 3.99 , S.D. = .44) และด้านกระบวนการให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.18 , S.D. = .45)

2.2 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม รายด้านและจำแนกเป็นรายข้อ ปรากฏดังตารางที่ 3 – 5

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\overline{X}$	S.D.	ระดับ
1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพ และสะอาดเรียบร้อย	4.28	.62	มาก
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต้อนรับด้วยอัธยาศัยดี	4.39	.58	มาก
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเอาใจใส่ในงานที่ให้บริการ	4.36	.61	มาก
4. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความเข้าใจในงานที่ให้บริการ	4.28	.61	มาก
5. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีกริยาสุภาพ	4.40	.58	มาก
6. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการใช้วาจาสุภาพ	4.35	.63	มาก
7. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นในงานที่ให้บริการ	4.25	.57	มาก
8. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ	3.97	.67	มาก
9. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต	4.21	.61	มาก
10. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการรับฟังและเต็มใจในการให้คำปรึกษา	4.20	.55	มาก
11. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการตรงต่อเวลาในการให้บริการ	4.14	.56	มาก
12. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาในขณะรับ	4.13	.55	มาก
13. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้เกียรติและรับฟังความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการ	4.19	.53	มาก
รวม	**4.24**	**.43**	**มาก**

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

จากตารางที่ 3 ระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.24 , S.D. = .43) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ อยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีกริยาสุภาพ ($\overline{X}$ = 4.40 , S.D. = .58) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต้อนรับด้วยอัธยาศัยดี ($\overline{X}$ = 4.39 , S.D. = .58) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเอาใจใส่ในงานที่ให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.36 , S.D. = .61) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการใช้วาจาสุภาพ ($\overline{X}$ = 4.35 , S.D. = .63) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพ และสะอาดเรียบร้อย ($\overline{X}$ = 4.28 , S.D. = .62) เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นในงานที่ให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.25 , S.D. = .57) เจ้าหน้าที่ผู้ให้ บริการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ($\overline{X}$ = 4.21 , S.D. = .61) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รับฟังและเต็มใจในการให้คำปรึกษา ($\overline{X}$ = 4.20 , S.D. = .55) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้เกียรติและรับฟังความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการ ($\overline{X}$ = 4.19 , S.D. = .53) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการตรงต่อเวลาในการให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.14 , S.D. = .56) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถแก้ไขปัญหา ในขณะรับบริการของผู้มาใช้บริการได้เป็นอย่างดี ($\overline{X}$ = 4.13 , S.D. = .55) และ เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ ($\overline{X}$ = 3.97 , S.D. = .67)

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม ด้านอาคารสถานที่ จำแนกเป็นรายข้อ

ด้านอาคารสถานที่	$\overline{X}$	S.D.	ระดับ
1. สถานที่ให้บริการ มีแผนผังรายชื่อ และรูปถ่ายของผู้บริหาร พร้อมเจ้าหน้าที่	4.07	.58	มาก
2. สถานที่ให้บริการมีบอร์ดประกาศ / ประชาสัมพันธ์ ข่าวสารต่าง ๆ	3.83	.66	มาก
3. สถานที่ให้บริการมีป้ายบอกแผนผังจุดบริการ	3.98	.64	มาก
4. สถานที่ให้บริการมีจุดบริการน้ำดื่มเพียงพอ	3.83	.69	มาก
5. สถานที่ให้บริการมีคอมพิวเตอร์รองรับในการให้บริการ	3.94	.70	มาก
6. สถานที่ให้บริการมีการจัดเก้าอี้นั่งรอให้แก่ผู้มาใช้บริการเพียงพอ	3.90	.63	มาก

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ด้านอาคารสถานที่	$\overline{X}$	S.D	ระดับ
7. สถานที่ให้บริการ มีตู้รับฟังความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการ	3.88	.58	มาก
8. สถานที่ให้บริการ มีที่จอดรถปลอดภัยและเพียงพอ	4.10	.60	มาก
9. การจัดสถานที่ให้บริการมีความเป็นสัดส่วนสะดวกในการรองรับการให้บริการ	4.19	.59	มาก
10. สถานที่ตั้งสำนักงานฯ การคมนาคมสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ	4.18	.62	มาก
รวม	**3.99**	**.44**	**มาก**

จากตารางที่ 4 ระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.99 , S.D. = .44) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ อยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ การจัดสถานที่ให้บริการมีความเป็นสัดส่วน สะดวกในการรองรับการให้บริการ($\overline{X}$ = 4.19 , S.D. = .59) สถานที่ตั้งสำนักงานฯ การคมนาคมสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ ($\overline{X}$ = 4.18 , S.D. = .62) สถานที่ให้บริการ มีที่จอดรถปลอดภัยและเพียงพอ ($\overline{X}$ = 4.10 , S.D. = .60) สถานที่ให้บริการ มีแผนผังรายชื่อ และรูปถ่ายของผู้บริหาร พร้อมเจ้าหน้าที่ ($\overline{X}$ = 4.07 , S.D. = .58) สถานที่ให้บริการมีป้ายบอกแผนผังจุดบริการ ($\overline{X}$ = 3.98, S.D. = .64) สถานที่ให้บริการมีคอมพิวเตอร์รองรับในการให้บริการ ($\overline{X}$ = 3.94 , S.D. = .70) สถานที่ให้บริการมีการจัดเก้าอี้นั่งรอให้แก่ผู้มาใช้บริการเพียงพอ ($\overline{X}$ = 3.90 , S.D. = .63) สถานที่ให้บริการ มีตู้รับฟังความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการ ($\overline{X}$ = 3.88 , S.D. = .58) สถานที่ให้บริการมีจุดบริการน้ำดื่มเพียงพอ ($\overline{X}$ = 3.83 , S.D. = .69) และ สถานที่ให้บริการมีบอร์ดประกาศ / ประชาสัมพันธ์ ข่าวสารต่าง ๆ ($\overline{X}$ = 3.83 , S.D. = .66)

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ

ด้านกระบวนการให้บริการ	$\overline{X}$	S.D.	ระดับ
1. ได้รับบริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว	4.22	.60	มาก
2. ได้รับบริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ตามลำดับก่อนหลัง	4.29	.58	มาก
3. ได้รับบริการด้วยความโปร่งใสตรวจสอบได้	4.23	.57	มาก
4. การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอนตามที่กำหนดไว้	4.21	.56	มาก
5. การให้บริการมีความต่อเนื่องจนแล้วเสร็จแม้ล่วงเลยเวลาราชการ	4.14	.59	มาก
6. ขั้นตอนการบริการไม่ยุ่งยาก หรือซับซ้อนมากเกินไป	4.08	.60	มาก
7. ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ไม่อยู่ เจ้าหน้าที่ท่านอื่นสามารถดำเนินการทดแทนกันได้	4.04	.57	มาก
รวม	**4.18**	**.45**	**มาก**

จากตารางที่ 5 ระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.18 , S.D. = .45) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ อยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ได้รับบริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ตามลำดับก่อนหลัง ($\overline{X}$ = 4.29 , S.D. = .58) ได้รับบริการด้วยความโปร่งใสตรวจสอบได้ ($\overline{X}$ = 4.23 , S.D. = .57) ได้รับบริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ($\overline{X}$ = 4.22 , S.D. = .60) การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอนตามที่กำหนดไว้ ($\overline{X}$ = 4.21 , S.D. = .56) การให้บริการมีความต่อเนื่องจนแล้วเสร็จ แม้ล่วงเลยเวลาราชการ ($\overline{X}$ = 4.14, S.D. = .59) ขั้นตอนการบริการไม่ยุ่งยาก หรือซับซ้อนมากเกินไป ($\overline{X}$ = 4.08 , S.D. = .60) และ ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ไม่อยู่ เจ้าหน้าที่ท่านอื่นสามารถดำเนินการทดแทนกันได้ ($\overline{X}$ = 4.04 , S.D. = .57)

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และความถี่ของการมาใช้บริการ

3.1 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และความถี่ของการมาใช้บริการ ปรากฏดังตารางที่ 6 – 8

ตารางที่ 6 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามเพศ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ	เพศ				t	sig
	ชาย		หญิง			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.25	.46	4.24	.41	.242	.809
2. ด้านอาคารสถานที่	3.99	.46	3.99	.42	-.161	.872
3. ด้านกระบวนการให้บริการ	4.17	.50	4.18	.41	-.258	.797
รวม	**4.14**	**.42**	**4.14**	**.34**	**-.014**	**.989**

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

จากตารางที่ 6 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม ที่มีเพศแตกต่างกัน พบว่า โดยรวม และรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 7 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ	ระดับการศึกษา				t	sig
	ต่ำกว่าปริญญาตรี		ตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป			
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.		
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.25	.43	4.12	.56	1.172	.242
2. ด้านอาคารสถานที่	4.00	.42	3.78	.65	1.402	.179
3. ด้านกระบวนการให้บริการ	4.19	.43	4.02	.66	1.007	.328
รวม	**4.15**	**.36**	**3.98**	**.54**	**1.799**	**.073**

จากตารางที่ 7 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน พบว่า โดยรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 8 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามความถี่ของการมาใช้บริการ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ	ความถี่ของการมาใช้บริการ				t	sig
	1 – 5 ครั้งต่อปี		มากกว่า 5 ครั้งต่อปี			
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.		
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.23	.43	4.37	.46	1.172	.242
2. ด้านอาคารสถานที่	3.99	.43	3.95	.52	1.402	.179
3. ด้านกระบวนการให้บริการ	4.17	.44	4.33	.62	1.007	.328
รวม	**4.14**	**.37**	**4.22**	**.45**	**1.799**	**.073**

จากตารางที่ 8 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม ที่มีความถี่ของการมาใช้บริการ แตกต่างกัน พบว่า โดยรวม และรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน

3.2 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามอายุ ปรากฏดังตารางที่ 9

ตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามอายุ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.941	2	.471	2.467	.087
	ภายในกลุ่ม	52.059	273	.191		
	รวม	53.000	275			
2. ด้านอาคารสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	.390	2	.195	.994	.371
	ภายในกลุ่ม	53.465	273	.196		
	รวม	53.855	275			
3. ด้านกระบวนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.086	2	.043	.205	.815
	ภายในกลุ่ม	57.245	273	.210		
	รวม	57.331	275			
รวม	**ระหว่างกลุ่ม**	**.479**	**2**	**.239**	**1.674**	**.189**
	ภายในกลุ่ม	**39.061**	**273**	**.143**		
	รวม	**39.540**	**275**			

จากตารางที่ 9 ระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามอายุ พบว่า โดยรวมและรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตอนที่ 4 วิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม

ตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม

ข้อเสนอแนะ	จำนวนความถี่ (คน)
1. ควรสนับสนุนวงเงินสินเชื่อกองทุนฯ เพิ่มขึ้น	17
2. ควรจัดให้มีการออกหน่วยบริการเคลื่อนที่	14
3. สินเชื่อเงินกองทุนฯ ควรคิดอัตราดอกเบี้ยร้อยละ 1 บาท	13
4. ควรจัดให้มีสำนักงานสาขาฯ	9
5. สำนักงานฯ ควรเป็นเอกเทศ	7
6. ควรจัดหาน้ำดื่มเพิ่มขึ้น	4
7. ควรมีการประชาสัมพันธ์/บรรยายความรู้เกี่ยวกับ ส.ป.ก. เพิ่มขึ้น	2
8. ควรจัดเอกสารแผ่นพับเพิ่มขึ้น	1
9. ควรจัดให้มีการทำหลังคาบริเวณสถานที่จอดรถ	1
10. ควรเพิ่มจำนวนเก้าอี้ที่นั่งรอต่อผู้มาใช้บริการ	1

จากตารางที่ 10 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม โดยเรียงจากความถี่จากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ควรสนับสนุนวงเงินสินเชื่อกองทุนฯ เพิ่มขึ้น (17) ควรจัดให้มีการออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ (14) สินเชื่อเงินกองทุนฯ ควรคิดอัตราดอกเบี้ยร้อยละ 1 บาท (13) ควรจัดให้มีสำนักงานสาขาฯ (9) สำนักงานฯ ควรเป็นเอกเทศ (7) ควรจัดหาน้ำดื่มเพิ่มขึ้น (4) ควรมีการประชาสัมพันธ์/บรรยายความรู้เกี่ยวกับ ส.ป.ก. เพิ่มขึ้น (2) ควรจัดเอกสารแผ่นพับเพิ่มขึ้น (1) ควรจัดให้ มีการทำหลังคาบริเวณสถานที่จอดรถ (1) และควรเพิ่มจำนวนเก้าอี้ที่นั่งรอต่อผู้มาใช้ บริการ (1)