

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินกิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลและเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับชั้นในการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความสะดวกและความเข้าใจตรงกัน ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ และความหมายของสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	การแจกแจงแบบ t - test
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

#### 2. ลำดับชั้นในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินกิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตัวแปรต้น
2. วิเคราะห์ความพึงพอใจ จำแนกตามระดับการศึกษา ทั้งโดยรวมและรายด้าน
3. วิเคราะห์ความพึงพอใจจำแนกตามเพศ ทั้งโดยรวมและรายด้าน

4. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ ระหว่างระดับทางการศึกษาทั้งโดยรวมและรายด้าน
5. เปรียบเทียบความพึงพอใจ ระหว่างเพศทั้งโดยรวมและรายด้าน
6. วิเคราะห์ข้อเสนอแนะ

### 3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตัวแปรต้น

การเก็บข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามไปให้กลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นประชาชนผู้มารับบริการของสำนักงานที่ดินกิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง ตั้งแต่วันที่ 1 กุมภาพันธ์ – 31 มีนาคม 2549 จำนวน 215 ฉบับ ได้รับแบบสอบถามคืนและมีความสมบูรณ์ จำนวน 215 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตัวแปรต้น ผลปรากฏดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา	เพศ	เพศชาย		เพศหญิง		รวม	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา		58	26.97	42	19.53	100	46.5
สูงกว่าประถมศึกษา		71	33.02	44	20.46	115	53.5
รวม		129	60	86	40	215	100

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งหมด 215 คน เป็นเพศชาย จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 60 เพศหญิง จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 40 เมื่อแยกตามระดับการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาสูงกว่าประถมศึกษา จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 53.5 และระดับประถมศึกษา จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 46.5

2 วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินกิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามที่กลุ่มตัวอย่างคือประชาชนผู้มาใช้บริการที่สำนักงานที่ดินกิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง ตั้งแต่วันที่ 1 กุมภาพันธ์ – 31 มีนาคม 2549 จำแนกตามระดับการศึกษา ทั้งโดยรวมและรายด้าน ดังแสดงในตารางที่ 3- 8



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ สำนักงานที่ดิน กิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามวุฒิการศึกษา โดยรวมและรายด้าน

การบริการของเจ้าหน้าที่	ระดับประถมศึกษา n = 100			สูงกว่าระดับประถมศึกษา n = 115			โดยรวม n = 215		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
1. ด้านความสะอาด	3.33	0.58	ปานกลาง	3.38	0.45	ปานกลาง	3.35	0.54	ปานกลาง
2. ด้านความรวดเร็ว	3.55	0.90	มาก	3.49	0.65	ปานกลาง	3.52	0.82	มาก
3. ด้านความถูกต้อง	3.56	0.90	มาก	3.41	0.75	ปานกลาง	3.49	0.83	ปานกลาง
4. ด้านความเสมอภาค	3.51	0.91	มาก	3.29	0.61	ปานกลาง	3.42	0.83	ปานกลาง
5. ด้านความโปร่งใส	3.46	0.88	ปานกลาง	3.37	0.82	ปานกลาง	3.43	0.86	ปานกลาง
โดยรวม	3.48	0.59	ปานกลาง	3.39	0.43	ปานกลาง	3.44	0.54	ปานกลาง

จากตารางที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินกิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.44$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความถูกต้อง ( $\bar{X}=3.49$ ) ด้านความโปร่งใส ( $\bar{X}=3.43$ ) ด้านความเสมอภาค ( $\bar{X}=3.42$ ) และ ด้านความสะดวก ( $\bar{X}=3.35$ ) และอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน คือ ด้านความรวดเร็ว ( $\bar{X}=3.52$ )

เมื่อพิจารณาระดับการศึกษา พบว่า ผู้มาใช้บริการที่มีวุฒิการศึกษาระดับประถมศึกษา โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.48$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย คือ ด้านความโปร่งใส ( $\bar{X}=3.46$ ) และด้านความสะดวก ( $\bar{X}=3.33$ ) และอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน คือ ด้านความถูกต้อง ( $\bar{X}=3.56$ ) ด้านความรวดเร็ว ( $\bar{X}=3.55$ ) และ ด้านความเสมอภาค ( $\bar{X}=3.51$ ) ตามลำดับ

สูงระดับประถมศึกษา โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.39$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความรวดเร็ว ( $\bar{X}=3.49$ ) ด้านความถูกต้อง ( $\bar{X}=3.41$ ) ด้านความสะดวก ( $\bar{X}=3.38$ ) ด้านความโปร่งใส ( $\bar{X}=3.37$ ) ด้านความเสมอภาค ( $\bar{X}=3.29$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ สำนักงานที่ดิน กิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามวุฒิการศึกษา ด้านความสะดวก

	ระดับประถมศึกษา n = 100			สูงกว่าระดับประถมศึกษา n = 115			โดยรวม n = 215		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
	การบริการของเจ้าหน้าที่								
ด้านที่ 1 ความสะดวก									
1. ท่านได้รับคำแนะนำและคำชี้แจงจากเจ้าหน้าที่ในการติดต่อขอรับบริการอย่างดี	2.86	0.80	ปานกลาง	3.20	0.79	ปานกลาง	2.97	0.80	ปานกลาง
2. เจ้าหน้าที่ดำเนินการสอบสวนสิทธิ์กับผู้บ่มขึ้นคำขอต่างๆ	3.01	0.77	ปานกลาง	3.19	0.78	ปานกลาง	3.07	0.77	ปานกลาง
3. ลำดับขั้นในการปฏิบัติงานตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดกระบวนการมีหลายขั้นตอน	3.57	0.81	มาก	3.59	0.84	มาก	3.58	0.83	มาก
4. มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการและตัวอย่างการกรอกเอกสารที่ชัดเจน	3.43	0.78	ปานกลาง	3.47	0.78	ปานกลาง	3.44	0.78	ปานกลาง
5. จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนที่เพียงพอ	3.26	0.74	ปานกลาง	3.24	0.65	ปานกลาง	3.25	0.71	ปานกลาง

ตารางที่ 4 (ต่อ)

การบริการของเจ้าหน้าที่	ระดับประถมศึกษา n = 100			สูงกว่าระดับประถมศึกษา n = 115			โดยรวม n = 215		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
6. สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและสะดวกในการรอรับบริการ	3.55	0.85	มาก	3.54	0.78	มาก	3.54	0.83	มาก
7. มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอ เช่น บริการน้ำดื่ม บริการถ่ายเอกสาร	3.57	0.92	มาก	3.54	0.77	มาก	3.56	0.87	มาก
โดยรวม	3.33	0.58	ปานกลาง	3.38	0.45	ปานกลาง	3.35	0.54	ปานกลาง

จากตารางที่ 4 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่คั่นกิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามวุฒิการศึกษา ด้านความสะดวก โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.35$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง 4 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ข้อแรก คือ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการและตัวอย่างการกรอกเอกสารที่ชัดเจน ( $\bar{X}=3.44$ ) จำนวน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ ( $\bar{X}=3.25$ ) และ เจ้าหน้าที่ดำเนินการสอบสวนสิทธิ์กับผู้ยื่นคำขอต่าง ๆ อำนวยความสะดวกแก่ท่านตามสมควร ( $\bar{X}=3.07$ ) และอยู่ในระดับมาก 3 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ลำดับขั้นในการปฏิบัติงานตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดกระบวนการมีหลายขั้นตอน ( $\bar{X}=3.58$ ) มีสิ่งอำนวยความสะดวกและสะดวกในการรอรับบริการ ( $\bar{X}=3.56$ ) สถานที่ให้บริการมีความสะดวกที่เพียงพอ เช่น บริการน้ำดื่ม บริการถ่ายเอกสาร ( $\bar{X}=3.54$ ) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาตามวุฒิการศึกษา พบว่า

ระดับประถมศึกษา โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.33$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง 4 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการและตัวอย่างการกรอกเอกสารที่ชัดเจน ( $\bar{X}=3.43$ ) จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ ( $\bar{X}=3.26$ ) และ เจ้าหน้าที่ดำเนินการสอบสวนสิทธิ์กับผู้ยื่นคำขอต่าง ๆ อำนวยความสะดวกแก่ท่านตามสมควร ( $\bar{X}=3.01$ ) และอยู่ในระดับมาก 3 ข้อ คือ ลำดับขั้นในการปฏิบัติงานตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดกระบวนการมีหลายขั้นตอน , สถานที่ให้บริการมีความสะดวกที่เพียงพอ เช่น บริการน้ำดื่ม บริการถ่ายเอกสาร ( $\bar{X}=3.57$ ) สถานที่ให้บริการมีความสะดวกและสะดวกในการรอรับบริการ ( $\bar{X}=3.55$ ) ตามลำดับ

สูงกว่าระดับประถมศึกษา โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.38$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง 4 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ข้อแรก คือ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการและตัวอย่างการกรอกเอกสารที่ชัดเจน ( $\bar{X}=3.47$ ) จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ ( $\bar{X}=3.24$ ) และ เจ้าหน้าที่ได้รับคำแนะนำและคำชี้แจงจากเจ้าหน้าที่ในการติดต่อขอรับบริการอย่างดี ( $\bar{X}=3.20$ ) และอยู่ในระดับมาก 3 ข้อ คือ ลำดับขั้นในการปฏิบัติงานตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดกระบวนการ



มีหลายขั้นตอน ( $\bar{X}=3.59$ ) และสถานที่ให้บริการมีความสะอาดและสะดวกในการรอรับ  
บริการ , สถานที่ให้บริการมีความสะดวกที่เพียงพอ เช่น บริการน้ำดื่ม บริการถ่ายเอกสาร  
( $\bar{X}=3.54$ ) ตามลำดับ



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ สำนักงานที่ดิน กิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามวุฒิการศึกษา ด้านความรวดเร็ว

การบริการของเจ้าหน้าที่	ระดับประถมศึกษา n = 100			สูงกวาระดับประถมศึกษา n = 115			โดยรวม n = 215		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
	ด้านที่ 2 ความรวดเร็ว								
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	3.59	0.98	มาก	3.58	0.78	มาก	3.58	0.92	มาก
2. ระยะเวลาการรอการสอบสวนสิทธิจากเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการมีความรวดเร็ว	3.58	1.01	มาก	3.51	0.89	มาก	3.55	0.97	มาก
3. เมื่อมีข้อสงสัยเกี่ยวกับเรื่องที่มารับบริการ เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการสามารถแนะนำได้โดยเร็ว	3.49	0.94	ปานกลาง	3.49	0.88	ปานกลาง	3.49	0.92	ปานกลาง
โดยรวม	3.55	0.90	มาก	3.49	0.65	ปานกลาง	3.52	0.82	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่คึกกิ้งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ดจำแนกตามวุฒิการศึกษา ด้านความรวดเร็ว โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.52$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 2 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ( $\bar{X}=3.58$ ) และระยะเวลาการรอการสอบสวนสิทธิ์จากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรวดเร็ว ( $\bar{X}=3.55$ ) และอยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ คือ เมื่อมีข้อสงสัยเกี่ยวกับเรื่องที่มารับบริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถแนะนำได้ โดยเร็ว ( $\bar{X}=3.49$ ) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาตามวุฒิการศึกษา พบว่า

ระดับประถมศึกษา โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.55$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 2 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ( $\bar{X}=3.59$ ) และระยะเวลาการรอการสอบสวนสิทธิ์จากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรวดเร็ว ( $\bar{X}=3.58$ ) และอยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ คือ เมื่อมีข้อสงสัยเกี่ยวกับเรื่องที่มารับบริการเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถแนะนำได้โดยเร็ว ( $\bar{X}=3.49$ ) ตามลำดับ

สูงกว่าระดับประถมศึกษา โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.49$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ คือ เมื่อมีข้อสงสัยเกี่ยวกับเรื่องที่มารับบริการเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถแนะนำได้โดยเร็ว ( $\bar{X}=3.49$ ) และอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ( $\bar{X}=3.58$ ) ระยะเวลาการรอการสอบสวนสิทธิ์จากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรวดเร็ว ( $\bar{X}=3.51$ ) ตามลำดับ

RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ สำนักงานที่ดิน กิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามวุฒิการศึกษา ด้านความถูกต้อง

การบริการของเจ้าหน้าที่	ระดับประถมศึกษา n = 100			สูงกว่าระดับประถมศึกษา n = 115			โดยรวม n = 215		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
	ด้านที่ 3 ความถูกต้อง								
1. เอกสารสิทธิที่ได้รับมีความถูกต้องครบถ้วน	3.55	0.94	มาก	3.45	0.85	ปานกลาง	3.52	0.90	มาก
2. เจ้าหน้าที่ได้เก็บค่าธรรมเนียมถูกต้องตามระเบียบ	3.56	0.94	มาก	3.42	0.89	ปานกลาง	3.51	0.92	มาก
โดยรวม	3.56	0.90	มาก	3.41	0.75	ปานกลาง	3.51	0.83	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินกิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามวุฒิการศึกษา ด้านความถูกต้อง โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.51$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ เอกสารสิทธิ์ที่ได้รับมีความถูกต้อง ( $\bar{X}=3.52$ ) และเจ้าหน้าที่ได้เก็บค่าธรรมเนียมถูกต้องตามกฎหมาย ( $\bar{X}=3.51$ ) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาตามวุฒิการศึกษา พบว่า

ระดับประถมศึกษา โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.56$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ เจ้าหน้าที่ได้เก็บค่าธรรมเนียมถูกต้องตามกฎหมาย ( $\bar{X}=3.56$ ) และเอกสารสิทธิ์ที่ได้รับมีความถูกต้อง ( $\bar{X}=3.55$ ) ตามลำดับ

สูงกว่าระดับประถมศึกษา โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.41$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ เอกสารสิทธิ์ที่ได้รับมีความถูกต้อง ( $\bar{X}=3.45$ ) เจ้าหน้าที่ได้เก็บค่าธรรมเนียมถูกต้องตามกฎหมาย ( $\bar{X}=3.42$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ สำนักงานที่ดิน กิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามวุฒิการศึกษา ด้านความเสมอภาค

การบริการของเจ้าหน้าที่	ระดับประถมศึกษา			สูงกว่าระดับประถมศึกษา			โดยรวม		
	n = 100			n = 115			n = 215		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
ด้านที่ 4 ความเสมอภาค									
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง	3.55	0.98	มาก	3.30	0.88	ปานกลาง	3.46	0.95	ปานกลาง
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนอย่างเป็นกันเอง และเสมอภาคเท่าเทียมกัน	3.48	1.01	ปานกลาง	3.24	0.79	ปานกลาง	3.40	0.96	ปานกลาง
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ บริการด้วยความสุภาพ เรียบร้อยแก่ประชาชนผู้มารับบริการ	3.51	1.01	มาก	3.34	0.76	ปานกลาง	3.45	0.95	ปานกลาง
โดยรวม	3.51	0.91	มาก	3.29	0.61	ปานกลาง	3.43	0.83	ปานกลาง

จากตารางที่ 7 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินกิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามวุฒิการศึกษา ด้านความเสมอภาค โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.43$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับคิวก่อน - หลัง ( $\bar{X}=3.46$ ) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการบริการด้วยความสุภาพเรียบร้อยแก่ประชาชนผู้มารับบริการ ( $\bar{X}=3.45$ ) และเจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนอย่างเป็นกันเองและเสมอภาคเท่าเทียมกัน ( $\bar{X}=3.40$ ) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาตามวุฒิการศึกษา พบว่า

ระดับประถมศึกษา โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.51$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 2 ข้อ คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับคิวก่อน - หลัง ( $\bar{X}=3.55$ ) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการบริการด้วยความสุภาพเรียบร้อยแก่ประชาชนผู้มารับบริการ ( $\bar{X}=3.51$ ) และอยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนอย่างเป็นกันเองและเสมอภาคเท่าเทียมกัน ( $\bar{X}=3.48$ ) ตามลำดับ

สูงกว่าระดับประถมศึกษา โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.29$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการบริการด้วยความสุภาพเรียบร้อยแก่ประชาชนผู้มารับบริการ ( $\bar{X}=3.34$ ) เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับคิวก่อน - หลัง ( $\bar{X}=3.30$ ) และเจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนอย่างเป็นกันเองและเสมอภาคเท่าเทียมกัน ( $\bar{X}=3.24$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ สำนักงานที่ดิน กิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามวุฒิการศึกษา ด้านความโปร่งใส

การบริการของเจ้าหน้าที่	ระดับประถมศึกษา			สูงกว่าระดับประถมศึกษา			โดยรวม		
	n = 100			n = 115			n = 215		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
ด้านที่ 5 ความโปร่งใส									
1. ขั้นตอนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	3.52	0.96	มาก	3.34	0.92	ปานกลาง	3.46	0.95	ปานกลาง
มีความชัดเจน สามารถตรวจสอบได้	3.40	0.92	ปานกลาง	3.41	0.94	ปานกลาง	3.41	0.93	ปานกลาง
2. มีการประกาศอัตราค่าธรรมเนียมแต่ละประเภทตามกฎหมายระเบียบที่กำหนดไว้	3.46	0.88	ปานกลาง	3.37	0.82	ปานกลาง	3.43	0.86	ปานกลาง
โดยรวม									



จากตารางที่ 8 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินกิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามวุฒิการศึกษา ด้านความ โปร่งใส โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.43$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ คือ ขั้นตอนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีความชัดเจนสามารถตรวจสอบได้ ( $\bar{X}=3.46$ ) มีการประกาศอัตราค่าธรรมเนียมแต่ละประเภทตามกฎหมายระเบียบที่กำหนดไว้ ( $\bar{X}=3.41$ ) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาตามวุฒิการศึกษา พบว่า

ระดับประถมศึกษา โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.46$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ คือ มีการประกาศอัตราค่าธรรมเนียมแต่ละประเภทตามกฎหมายระเบียบที่กำหนดไว้ ( $\bar{X}=3.40$ ) และอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ คือ ขั้นตอนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีความชัดเจนสามารถตรวจสอบได้ ( $\bar{X}=3.52$ ) ตามลำดับ

สูงกว่าระดับประถมศึกษา โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.37$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ คือ มีการประกาศอัตราค่าธรรมเนียมแต่ละประเภทตามกฎหมายระเบียบที่กำหนดไว้ ( $\bar{X}=3.41$ ) และขั้นตอนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีความชัดเจนสามารถตรวจสอบได้ ( $\bar{X}=3.34$ ) ตามลำดับ

3. วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินกิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยผู้วิจัย ได้วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามที่กลุ่มตัวอย่างคือประชาชนผู้มาใช้บริการที่สำนักงานที่ดินกิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง ตั้งแต่วันที่ 1 กุมภาพันธ์ - 31 มีนาคม 2549 จำแนกตามเพศ ทั้งโดยรวมและรายด้าน ดังแสดงในตารางที่ 9-14

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ สำนักงานที่ดิน กิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ ทั้งโดยรวมและรายด้าน

การบริการของเจ้าหน้าที่	เพศชาย n = 129			เพศหญิง n = 86			โดยรวม n = 215		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
1. ด้านความสะอาด	3.32	0.50	ปานกลาง	3.38	0.59	ปานกลาง	3.35	0.54	ปานกลาง
2. ด้านความรวดเร็ว	3.58	0.77	มาก	3.48	0.90	ปานกลาง	3.52	0.82	มาก
3. ด้านความถูกต้อง	3.57	0.84	มาก	3.44	0.83	ปานกลาง	3.49	0.83	ปานกลาง
4. ด้านความเสมอภาค	3.42	0.73	ปานกลาง	3.43	0.95	ปานกลาง	3.42	0.83	ปานกลาง
5. ด้านความโปร่งใส	3.45	0.86	ปานกลาง	3.40	0.88	ปานกลาง	3.43	0.86	ปานกลาง
โดยรวม	3.46	0.52	ปานกลาง	3.43	0.58	ปานกลาง	3.44	0.54	ปานกลาง

จากตารางที่ 9 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่คืนกิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.44$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความถูกต้อง ( $\bar{X}=3.49$ ) ด้านความโปร่งใส ( $\bar{X}=3.43$ ) ด้านความเสมอภาค ( $\bar{X}=3.42$ ) และ ด้านความสะดวก ( $\bar{X}=3.35$ ) และอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน คือ ด้านความรวดเร็ว ( $\bar{X}=3.52$ )

เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่า เพศชาย โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.46$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความโปร่งใส ( $\bar{X}=3.45$ ) ด้านความเสมอภาค ( $\bar{X}=3.42$ ) ด้านความสะดวก ( $\bar{X}=3.32$ ) และอยู่ในระดับมาก 2 ด้าน คือ ด้านความรวดเร็ว ( $\bar{X}=3.58$ ) ด้านความถูกต้อง ( $\bar{X}=3.57$ ) ตามลำดับ

เพศหญิง โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.43$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความรวดเร็ว ( $\bar{X}=3.48$ ) ด้านความถูกต้อง ( $\bar{X}=3.44$ ) ด้านความเสมอภาค ( $\bar{X}=3.43$ ) ด้านความโปร่งใส ( $\bar{X}=3.40$ ) ด้านความสะดวก ( $\bar{X}=3.38$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในការให้บริการของเจ้าหน้าที่ สำนักงานที่ดิน กิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ ด้านความสะดวก

	เพศชาย n = 129			เพศหญิง n = 86			โดยรวม n = 215		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
	การบริการของเจ้าหน้าที่								
ด้านที่ 1 ความสะดวก									
1. ท่านได้รับคำแนะนำและคำชี้แจงจากเจ้าหน้าที่ในการติดต่อขอรับบริการอย่างดี	3.01	0.76	ปานกลาง	2.92	0.87	ปานกลาง	2.97	0.81	ปานกลาง
2. เจ้าหน้าที่ดำเนินการสอบสวนสิทธิ์กับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องต่าง ๆ อย่างความสะดวกรวดเร็วกว่าตามสมควร	3.05	0.75	ปานกลาง	3.10	0.81	ปานกลาง	3.07	0.78	ปานกลาง
3. ลำดับขั้นในการปฏิบัติงานตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดกระบวนการมีหลายขั้นตอน	3.52	0.81	มาก	3.65	0.84	มาก	3.58	0.82	มาก
4. มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการและตัวอย่างการกรอกเอกสารที่ชัดเจน	3.39	0.73	ปานกลาง	3.52	0.84	มาก	3.45	0.78	ปานกลาง
5. จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนที่เพียงพอ	3.21	0.63	ปานกลาง	3.32	0.83	ปานกลาง	3.26	0.73	ปานกลาง

ตารางที่ 10 (ต่อ)

การบริการของเจ้าหน้าที่	เพศชาย n = 129			เพศหญิง n = 86			โดยรวม n = 215		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
6. สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและสะดวกในการ รอรับบริการ	3.52	0.76	มาก	3.58	0.91	มาก	3.55	0.83	มาก
7. มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอ เช่น บริการนำดื่ม บริการถ่ายเอกสาร	3.54	0.82	มาก	3.58	0.93	มาก	3.56	0.87	มาก
โดยรวม	3.32	0.50	ปานกลาง	3.38	0.59	ปานกลาง	3.35	0.54	ปานกลาง

จากตารางที่ 10 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินกิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ ด้านความสะดวก โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.35$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง 4 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ข้อแรก คือ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการและตัวอย่างการกรอกเอกสารที่ชัดเจน ( $\bar{X}=3.45$ ) จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ ( $\bar{X}=3.26$ ) และ เจ้าหน้าที่ดำเนินการสอบสวนสิทธิ์กับผู้มาขึ้นคำขอต่าง ๆ อำนวยความสะดวกแก่ท่านตามสมควร ( $\bar{X}=3.07$ ) และอยู่ในระดับมาก 3 ข้อ คือ ลำดับขั้นในการปฏิบัติงานตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดกระบวนการมีหลายขั้นตอน ( $\bar{X}=3.58$ ) มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอ เช่น บริการน้ำดื่ม บริการถ่ายเอกสาร ( $\bar{X}=3.56$ ) และสถานที่ให้บริการมีความสะอาดและสะดวกในการรอรับบริการ ( $\bar{X}=3.55$ ) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่า

เพศชาย โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.32$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง 4 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ข้อแรก คือ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการและตัวอย่างการกรอกเอกสารที่ชัดเจน ( $\bar{X}=3.39$ ) จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ ( $\bar{X}=3.21$ ) และ เจ้าหน้าที่ดำเนินการสอบสวนสิทธิ์กับผู้มาขึ้นคำขอต่าง ๆ อำนวยความสะดวกแก่ท่านตามสมควร ( $\bar{X}=3.05$ ) และอยู่ในระดับมาก 3 ข้อ คือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอ เช่น บริการน้ำดื่ม บริการถ่ายเอกสาร ( $\bar{X}=3.54$ ) และลำดับขั้นในการปฏิบัติงานตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดกระบวนการมีหลายขั้นตอน และสถานที่ให้บริการมีความสะอาดและสะดวกในการรอรับบริการ ( $\bar{X}=3.52$ )

เพศหญิง โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.38$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง 3 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ ( $\bar{X}=3.32$ ) เจ้าหน้าที่ดำเนินการสอบสวนสิทธิ์กับผู้มาขึ้นคำขอต่าง ๆ อำนวยความสะดวกแก่ท่านตามสมควร ( $\bar{X}=3.10$ ) และท่านได้รับคำแนะนำและคำชี้แจงจากเจ้าหน้าที่ในการติดต่อขอรับบริการอย่างดี ( $\bar{X}=2.92$ ) และอยู่ในระดับมาก 4 ข้อ เรียงลำดับ ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ลำดับขั้นในการปฏิบัติงานตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดกระบวนการ มีหลายขั้นตอน ( $\bar{X}=3.65$ ) สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและสะดวกในการรอรับบริการ, มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอ เช่น บริการน้ำดื่ม บริการถ่ายเอกสาร ( $\bar{X}=3.58$ ) และ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการและตัวอย่างการกรอกเอกสารที่ชัดเจน ( $\bar{X}=3.52$ ) ตามลำดับ



จากตารางที่ 11 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่คั่นกิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ ด้านความรวดเร็วโดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.53$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ( $\bar{X}=3.58$ ) และ ระยะเวลาการรอการสอบสวนสิทธิ์จากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรวดเร็ว ( $\bar{X}=3.55$ ) และอยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ คือ เมื่อมีข้อสงสัยเกี่ยวกับเรื่องที่มารับบริการเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถแนะนำได้โดยเร็ว ( $\bar{X}=3.48$ ) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาคตามเพศ พบว่า

เพศชาย โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.58$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว, ระยะเวลาการรอการสอบสวนสิทธิ์จากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรวดเร็ว ( $\bar{X}=3.61$ ) เมื่อมีข้อสงสัยเกี่ยวกับเรื่องที่มารับบริการเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถแนะนำได้โดยเร็ว ( $\bar{X}=3.53$ ) ตามลำดับ

เพศหญิง โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.48$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง 2 ข้อ คือ ระยะเวลาการรอการสอบสวนสิทธิ์จากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรวดเร็ว ( $\bar{X}=3.48$ ) และเมื่อมีข้อสงสัยเกี่ยวกับเรื่องที่มารับบริการเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถแนะนำได้โดยเร็ว ( $\bar{X}=3.43$ ) และอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ( $\bar{X}=3.55$ ) ตามลำดับ



ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ สำนักงานที่ดิน กิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ ด้านความถูกต้อง

	เพศชาย n = 129			เพศหญิง n = 86			โดยรวม n = 215		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
	ด้านที่ 3 ความถูกต้อง								
1. เอกสารสิทธิที่ได้รับมีความถูกต้องครบถ้วน	3.57	0.90	มาก	3.44	0.92	ปานกลาง	3.51	0.91	มาก
2. เจ้าหน้าที่ได้เก็บค่าธรรมเนียมถูกต้องตามกฎระเบียบ	3.57	0.89	มาก	3.43	0.96	ปานกลาง	3.50	0.92	ปานกลาง
โดยรวม	3.57	0.84	มาก	3.44	0.83	ปานกลาง	3.50	0.85	ปานกลาง

จากตารางที่ 12 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่คืนกิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ ด้านความถูกต้อง โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.50$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ คือ เจ้าหน้าที่ได้เก็บค่าธรรมเนียมถูกต้องตามกฎระเบียบ ( $\bar{X}=3.50$ ) และอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ คือ เอกสารสิทธิ์ที่ได้รับมีความถูกต้อง ( $\bar{X}=3.51$ ) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาคตามเพศ พบว่า

เพศชาย โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.57$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ คือ เอกสารสิทธิ์ที่ได้รับมีความถูกต้อง, เจ้าหน้าที่ได้เก็บค่าธรรมเนียมถูกต้องตามกฎระเบียบ ( $\bar{X}=3.57$ ) ตามลำดับ

เพศหญิง โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.44$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ เอกสารสิทธิ์ที่ได้รับมีความถูกต้อง ( $\bar{X}=3.44$ ) เจ้าหน้าที่ได้เก็บค่าธรรมเนียมถูกต้องตามกฎ ระเบียบ ( $\bar{X}=3.43$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ สำนักงานที่ดิน กิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ ด้านความเสมอภาค

การบริการของเจ้าหน้าที่	เพศชาย n = 129		เพศหญิง n = 86		โดยรวม n = 215	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
ด้านที่ 4 ความเสมอภาค						
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับคิวก่อน - หลัง	3.46	0.88	3.47	1.05	3.46	0.96
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนอย่างเป็นกันเอง และเสมอภาคเท่าเทียมกัน	3.39	0.88	3.40	1.05	3.40	0.96
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ บริการด้วยความสุภาพ เรียบร้อยแก่ประชาชนผู้มารับบริการ	3.47	0.87	3.43	1.03	3.45	0.95
โดยรวม	3.42	0.73	3.43	0.95	3.43	0.83

จากตารางที่ 13 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่คืนกิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ ด้านความเสมอภาค โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.43$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับคิวก่อน – หลัง ( $\bar{X}=3.46$ ) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อยแก่ประชาชนผู้มารับบริการ ( $\bar{X}=3.45$ ) เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนอย่างเป็นกันเอง และเสมอภาคเท่าเทียมกัน ( $\bar{X}=3.40$ ) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาคตามเพศ พบว่า

เพศชาย โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.42$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อยแก่ประชาชนผู้มารับบริการ ( $\bar{X}=3.47$ ) เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับคิวก่อน – หลัง ( $\bar{X}=3.46$ ) เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนอย่างเป็นกันเองและเสมอภาคเท่าเทียมกัน ( $\bar{X}=3.39$ ) ตามลำดับ

เพศหญิง โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.43$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับคิวก่อน – หลัง ( $\bar{X}=3.47$ ) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อยแก่ประชาชนผู้มารับบริการ ( $\bar{X}=3.43$ ) เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนอย่างเป็นกันเอง และเสมอภาคเท่าเทียมกัน ( $\bar{X}=3.40$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ สำนักงานที่ดิน กิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ ด้านความโปร่งใส

	เพศชาย n = 129			เพศหญิง n = 86			โดยรวม n = 215		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
	การบริการของเจ้าหน้าที่								
ด้านที่ 5 ความโปร่งใส									
1. ขั้นตอนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่									
มีความชัดเจน สามารถตรวจสอบได้	3.44	0.92	ปานกลาง	3.48	0.98	ปานกลาง	3.46	0.95	ปานกลาง
2. มีการประกาศอัตราค่าธรรมเนียมแต่ละประเภท	3.46	0.94	ปานกลาง	3.33	0.91	ปานกลาง	3.40	0.93	ปานกลาง
ตามกฎหมายระเบียบที่กำหนดไว้									
โดยรวม	3.45	0.86	ปานกลาง	3.40	0.88	ปานกลาง	3.43	0.86	ปานกลาง

จากตารางที่ 14 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินกิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ ด้านความโปร่งใส โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.43$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ขั้นตอนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีความชัดเจนสามารถตรวจสอบได้ ( $\bar{X}=3.46$ ) มีการประกาศอัตราค่าธรรมเนียมแต่ละประเภทตามกฎหมายระเบียบที่กำหนดไว้ ( $\bar{X}=3.40$ ) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่า

เพศชาย โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.45$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ มีการประกาศอัตรา ค่าธรรมเนียมแต่ละประเภทตามกฎหมายระเบียบที่กำหนดไว้ ( $\bar{X}=3.46$ ) ขั้นตอนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีความชัดเจนสามารถตรวจสอบได้ ( $\bar{X}=3.44$ ) ตามลำดับ

เพศหญิง โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.40$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ขั้นตอนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีความชัดเจนสามารถตรวจสอบได้ ( $\bar{X}=3.48$ ) มีการประกาศอัตราค่าธรรมเนียมแต่ละประเภทตามกฎหมายระเบียบที่กำหนดไว้ ( $\bar{X}=3.33$ ) ตามลำดับ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

4. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ จำแนกตามวุฒิการศึกษาทั้งโดยรวมและรายด้าน

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ สำนักงานที่ดินกิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามวุฒิการศึกษา ทั้งโดยรวมและรายด้าน ปรากฏดังตารางที่ 15

ตารางที่ 15 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ สำนักงานที่ดินกิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามวุฒิการศึกษาทั้งโดยรวมและรายด้าน

การให้บริการของเจ้าหน้าที่	ระดับ ประถมศึกษา		สูงระดับประถม ศึกษา		t	Sig. (2-tailed)
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านความสะอาด	3.33	0.58	3.38	0.45	0.861	.000
2. ด้านความรวดเร็ว	3.55	0.90	3.49	0.65	0.662	.000
3. ด้านความถูกต้อง	3.56	0.90	3.41	0.75	1.473	.000
4. ด้านความเสมอภาค	3.51	0.91	3.29	0.61	2.762	.000
5. ด้านความโปร่งใส	3.46	0.88	3.37	0.82	1.045	.000
โดยรวม	3.48	0.59	3.39	0.43	1.682	.000

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้มีวุฒิการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจสูงกว่าผู้มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าระดับประถมศึกษา ทั้งโดยรวมและรายด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ยกเว้นด้านความสะอาด พบว่า ผู้มีวุฒิสูงกว่าระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจสูงกว่าระดับประถมศึกษาที่ระดับ .01

### 5. เปรียบเทียบความพึงพอใจ จำแนกตามเพศทั้งโดยรวมและรายด้าน

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินกิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศทั้งโดยรวมและรายด้าน ดังตารางที่ 16

ตารางที่ 16 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ สำนักงานที่ดินกิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ ทั้งโดยรวมและรายด้าน

การให้บริการของเจ้าหน้าที่	ชาย		หญิง		t	Sig. (2-tailed)
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านความสะดวก	3.32	0.50	3.38	0.59	1.098	.273
2. ด้านความรวดเร็ว	3.58	0.77	3.48	0.90	0.727	.468
3. ด้านความถูกต้อง	3.57	0.84	3.44	0.83	1.123	.262
4. ด้านความเสมอภาค	3.42	0.73	3.43	0.95	0.077	.939
5. ด้านความโปร่งใส	3.45	0.86	3.40	0.88	0.320	.749
โดยรวม	3.46	0.52	3.43	0.58	0.428	.669

จากตารางที่ 16 พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีเพศต่างกัน โดยรวม มีความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกัน เพื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการที่เป็นเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน เช่นเดียวกัน

### 6. วิเคราะห์ข้อเสนอแนะ

ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะอื่นเพื่อพัฒนาคุณภาพของการให้บริการ สำนักงานที่ดินกิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด มีผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดจำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 63.33 ของจำนวนกลุ่มประชากร ซึ่งผู้วิจัยได้ประมวลข้อเสนอแนะเป็นรายด้าน โดยการหาค่าความถี่และร้อยละ แล้วสรุปในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย ดังตารางที่ 17



ตารางที่ 17 ข้อเสนอแนะอื่นเพื่อพัฒนาคุณภาพของการให้บริการ สำนักงานที่คินกิงอำเภอ  
ทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด

ที่	ข้อเสนอแนะ	ความถี่	ร้อยละ
1	ควรมีจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเพียงพอกับผู้รับบริการ	65	34.21
2	เมื่อมีข้อสงสัยเกี่ยวกับเรื่องที่มารับบริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรแนะนำโดยเร็ว	50	26.31
3	เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อยแก่ประชาชนผู้มารับบริการ	33	17.37
4	ขั้นตอนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต้องชัดเจน สามารถตรวจสอบได้	22	11.58
5	เอกสารสิทธิ์ที่ได้รับควรมีความถูกต้องและครบถ้วน	20	10.53
รวม		190	100

จากตารางที่ 17 พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการของเจ้าหน้าที่ที่คินกิงอำเภอ  
ทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด มีข้อเสนอแนะอื่นเพื่อพัฒนาคุณภาพของการให้บริการ  
ของสำนักงานที่คินกิงอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยเรียงลำดับความถี่จากมากไปหา  
น้อย คือ ควรมีจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเพียงพอกับผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ 34.21  
เมื่อมีข้อสงสัยเกี่ยวกับเรื่องที่มารับบริการควรเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการควรแนะนำโดยเร็ว  
คิดเป็นร้อยละ 26.31 เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อยแก่ประชาชนผู้มารับ  
บริการ คิดเป็นร้อยละ 17.37 ขั้นตอนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต้องชัดเจน สามารถ  
ตรวจสอบได้ คิดเป็นร้อยละ 11.58 และ เอกสารสิทธิ์ที่ได้รับควรมีความถูกต้องและครบถ้วน  
คิดเป็นร้อยละ 10.53