

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย ซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูลจากเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป แล้วนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปของตารางประกอบการบรรยายความเรียง ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย
3. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัด สาขากันทรวิชัย จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ
4. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม รายละเอียดดังแสดง
ในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	200	50.00
1.2 หญิง	200	50.00
รวม	400	100.00
2. ระดับการศึกษา		
2.1 ประถมศึกษา	82	20.50
2.2 มัธยมศึกษาตอนต้น	80	20.00
2.3 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	136	34.00
2.4 ปวส./อนุปริญญาขึ้นไป	102	25.50
รวม	400	100.00
3. อาชีพ		
3.1 รับราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น และพนักงานรัฐวิสาหกิจ	130	32.50
3.2 ค้าขายและประกอบธุรกิจส่วนตัว	130	32.50
3.3 เกษตรกรรม และรับจ้าง	140	35.00
รวม	400	100.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายและเพศหญิง เท่ากัน จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00 และมีอาชีพเกษตรกรรมและรับจ้าง จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ สำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ
สำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย ใช้ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบกับเกณฑ์
5 ระดับ คือ (บุญชม ศรีสะอาด. 2540 : 100)

4.51 – 5.00 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

3.51 – 4.50 หมายถึง พึงพอใจมาก

2.51 – 3.50 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง

1.51 – 2.50 หมายถึง พึงพอใจน้อย

1.00 – 1.50 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

ผลการศึกษาวิจัยระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงาน
ที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย ดังแสดงในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อ
การให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย
โดยรวมและรายด้าน

ด้านที่	ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1	ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	3.88	0.59	มาก
2	ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา	3.65	0.57	มาก
3	ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.74	0.47	มาก
4	ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.66	0.64	มาก
5	ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.76	0.63	มาก
	รวม	3.74	0.48	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ
สำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.74$)
เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจาก
มากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ($\bar{X} = 3.88$) ด้านการให้บริการอย่าง
ก้าวหน้า ($\bar{X} = 3.76$) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.74$) ด้านการให้บริการอย่าง

ต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.66$) และด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ($\bar{X} = 3.65$)

ส่วนการวิเคราะห์รายละเอียดของการตอบรายข้อในแต่ละด้าน ดังแสดงในตารางที่

5-9

ตารางที่ 5 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดิน
จังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

ข้อที่	การปฏิบัติ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	\bar{X}	s.d.	แปลผล
1	การจัดลำดับการบริการจัดได้เหมาะสม	4.00	0.79	มาก
2	เจ้าหน้าที่ให้การบริการอย่างเสมอภาคกันทั้งเพศชาย และเพศหญิง	3.82	0.75	มาก
3	เจ้าหน้าที่ให้การบริการอย่างเสมอภาคกันทุกกลุ่มอาชีพ	3.84	0.81	มาก
4	เจ้าหน้าที่มีอัตราสรัยดีกับประชาชนทั้งเพศชายและ เพศหญิงที่มารับบริการ	4.00	0.76	มาก
5	เจ้าหน้าที่มีอัตราสรัยดีกับประชาชนอย่างเสมอภาคกัน ทุกกลุ่มอาชีพ	3.80	0.74	มาก
6	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำกับประชาชนอย่างเสมอภาคกัน ทั้งเพศชายและเพศหญิง	4.01	2.09	มาก
7	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำกับประชาชนอย่างเสมอภาคกัน ทุกกลุ่มอาชีพ	3.78	0.76	มาก
8	เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกกับประชาชน อย่างเสมอภาคกันทั้งเพศชายและเพศหญิง	3.88	0.81	มาก
9	เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกกับประชาชนทุกกลุ่มอาชีพ อย่างเสมอภาคกัน	3.84	0.81	มาก
	รวม	3.88	0.59	มาก

ตารางที่ 6 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดิน
จังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา

ข้อที่	การปฏิบัติ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็ว	3.59	0.78	มาก
2	เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นในการให้บริการ	3.56	0.73	มาก
3	มีการกำหนดระยะเวลาไว้ในการให้บริการ	3.58	0.71	มาก
4	เจ้าหน้าที่ให้บริการตามเวลาที่กำหนดไว้	3.71	0.85	มาก
5	เจ้าหน้าที่บริการครบถ้วนตามเวลาที่กำหนด	3.71	0.88	มาก
6	เจ้าหน้าที่อธิบายเหตุผลเสมอกรณีการให้บริการไม่ทันเวลา	3.74	0.80	มาก
รวม		3.65	0.57	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้ของสำนักงาน
ที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา เป็นรายชื่อ
ทั้ง 6 ข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 6 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากสูงไปต่ำได้ดังนี้
ข้อ 6 เจ้าหน้าที่อธิบายเหตุผลเสมอกรณีการให้บริการไม่ทันเวลา ($\bar{X} = 3.74$) ข้อ 4 เจ้าหน้าที่
ให้บริการตามเวลาที่กำหนดไว้ ($\bar{X} = 3.71$) ข้อ 5 เจ้าหน้าที่บริการครบถ้วนตามเวลาที่
กำหนด ($\bar{X} = 3.71$) ข้อ 1 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.59$) ข้อ 3 มีการ
กำหนดระยะเวลาไว้ในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.58$) และ ข้อ 2 เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นในการ
ให้บริการ ($\bar{X} = 3.56$)

ตารางที่ 7 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดิน
จังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

ข้อที่	การปฏิบัติ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	เจ้าหน้าที่ให้บริการดีเพียงพอ	3.83	0.73	มาก
2	มีแบบฟอร์มหรือตัวอย่างของเอกสาร หรือคำร้อง ต่าง ๆ เพียงพอ	3.83	0.66	มาก
3	เอกสารที่ประชาชนได้รับจากการไปติดต่องาน มีเพียงพอ	3.86	0.72	มาก
4	มีเอกสารแนะนำชี้แจงขั้นตอนการติดต่องาน อย่างเพียงพอ	3.81	0.76	มาก
5	มีเจ้าหน้าที่คอยเสนอแนะ และแนะนำอย่างเพียงพอ	3.52	0.82	มาก
6	สำนักงานจัดสถานที่จอดรถไว้บริการประชาชน อย่างเพียงพอ	3.56	0.82	มาก
7	สำนักงานจัดสถานที่พักรอการบริการอย่างเพียงพอ	3.76	0.65	มาก
8	สำนักงานมีช่องบริการงานด้านต่าง ๆ อย่างเพียงพอ	3.77	0.68	มาก
	รวม	3.74	0.47	มาก

จากตารางที่ 7 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ เป็นรายชื่อทั้ง 8 ข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 8 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากสูงไปต่ำได้ดังนี้ ข้อ 3 เอกสารที่ประชาชนได้รับจากการไปติดต่องานมีเพียงพอ ($\bar{X} = 3.86$) ข้อ 1 เจ้าหน้าที่ให้บริการดีเพียงพอ ($\bar{X} = 3.83$) ข้อ 2 มีแบบฟอร์มหรือตัวอย่างเอกสาร หรือคำร้องต่าง ๆ เพียงพอ ($\bar{X} = 3.83$) ข้อ 4 มีเอกสารแนะนำชี้แจงขั้นตอนการติดต่องานอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.81$) ข้อ 8 สำนักงานมีช่องบริการงานด้านต่าง ๆ อย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.77$) ข้อ 7 สำนักงานจัดสถานที่พักรอการบริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.76$) ข้อ 6 สำนักงานจัดสถานที่จอดรถไว้บริการประชาชนอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.56$) และข้อ 5 มีเจ้าหน้าที่คอยเสนอแนะและแนะนำอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.52$)

ตารางที่ 8 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดิน
จังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ข้อที่	การปฏิบัติ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	\bar{x}	S.D.	แปลผล
1	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.59	0.79	มาก
2	เจ้าหน้าที่ให้บริการเสร็จเรียบร้อยเป็นรายบุคคลจนเสร็จ	3.74	0.80	มาก
3	เจ้าหน้าที่ให้บริการเสร็จภายในวันเดียว	3.63	0.87	มาก
4	เจ้าหน้าที่อธิบายเหตุผลเสมอถ้าบริการไม่เสร็จภายในวันเดียว	3.68	0.80	มาก
รวม		3.66	0.64	มาก

จากตารางที่ 8 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้ของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เป็นรายข้อ ทั้ง 4 ข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อเช่นเดียวกัน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากสูงไปต่ำได้ดังนี้ ข้อ 2 เจ้าหน้าที่ให้บริการเสร็จเรียบร้อยเป็นรายบุคคลจนเสร็จ ($\bar{x} = 3.74$) ข้อ 4 เจ้าหน้าที่อธิบายเหตุผลเสมอถ้าบริการไม่เสร็จภายในวันเดียว ($\bar{x} = 3.68$) ข้อ 3 เจ้าหน้าที่ให้บริการเสร็จภายในวันเดียว ($\bar{x} = 3.63$) และข้อ 1 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{x} = 3.59$)

ตารางที่ 9 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดิน
จังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ข้อที่	การปฏิบัติ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	เจ้าหน้าที่มีเครื่องมือทันสมัยให้บริการ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์	3.78	0.85	มาก
2	มีแผ่นพับ และเอกสารประชาสัมพันธ์	3.78	0.77	มาก
3	มีป้ายบอกลำดับขั้นตอนในการติดต่อ	3.86	0.78	มาก
4	มีการประชาสัมพันธ์ทางเครื่องขยายเสียง	3.70	0.86	มาก
5	มีการติดตั้งโทรศัพท์สาธารณะในสำนักงาน	3.76	0.84	มาก
6	มีป้ายแสดงวิสัยทัศน์ และหลักการปฏิบัติงานของ หน่วยงาน	3.71	0.86	มาก
รวม		3.76	0.63	มาก

จากตารางที่ 9 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงาน
ที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า เป็นรายชื่อ
ทั้ง 6 ข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อเช่นเดียวกัน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากสูงไปต่ำได้ดังนี้
ข้อ 3 มีป้ายบอกลำดับขั้นตอนในการติดต่อ ($\bar{X} = 3.86$) ข้อ 1 เจ้าหน้าที่มีเครื่องมือทันสมัย
ให้บริการ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ ($\bar{X} = 3.78$) ข้อ 2 มีแผ่นพับและเอกสารประชาสัมพันธ์
($\bar{X} = 3.78$) ข้อ 5 มีการติดตั้งโทรศัพท์สาธารณะในสำนักงาน ($\bar{X} = 3.76$) ข้อ 6 มีป้าย
แสดงวิสัยทัศน์ และหลักการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ($\bar{X} = 3.71$) และข้อ 4 มีการ
ประชาสัมพันธ์ทางเครื่องขยายเสียง ($\bar{X} = 3.70$)

3. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงาน ที่ดินจังหวัด สาขากันทรวิชัย จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ

การศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
ของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย ผู้วิจัยดำเนินการเปรียบเทียบกับ
ตัวแปร 3 ตัวแปร ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ

3.1 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ของสำนักงาน ที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย จำแนกตามเพศ คือ เพศชาย และเพศหญิง ดังแสดงในตารางที่ 10

ตารางที่ 10 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงาน
ที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย ตัวแปรเพศ โดยรวมและรายด้าน

ด้าน	เพศ				t	Sig.
	เพศชาย		เพศหญิง			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	3.89	0.56	3.88	0.61	0.058	0.954
2. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา	3.66	0.56	3.64	0.58	0.448	0.654
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.74	0.48	3.75	0.45	-0.117	0.907
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.67	0.61	3.65	0.67	0.311	0.756
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.79	0.64	3.73	0.63	0.874	0.383
รวม	3.75	0.48	3.73	0.48	0.408	0.683

จากตารางที่ 10 พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน
ทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งหมายความว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้
บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย ไม่แตกต่างกัน

3.2 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงาน
ที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย จำแนกระดับการศึกษา คือ ประถมศึกษา
มัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. และปวส./อนุปริญญาขึ้นไป ดังแสดงใน
ตารางที่ 11

ตารางที่ 11 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงาน
ที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย ระหว่างระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.636	3	0.212	0.892	0.445
ภายในกลุ่ม	94.034	396	0.237		
รวม	94.670	399			

จากตารางที่ 11 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงาน
ที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน คือ ประถมศึกษา
มัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. และปวส./อนุปริญญาขึ้นไป
ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งหมายความว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน
มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย
ไม่แตกต่างกัน

3.3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงาน
ที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย จำแนกอาชีพ คือ รับราชการ พนักงาน
ส่วนท้องถิ่น และพนักงานรัฐวิสาหกิจ ค้าขาย ประกอบธุรกิจส่วนตัว เกษตรกรรมและ
รับจ้าง ดังแสดงในตารางที่ 12

ตารางที่ 12 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงาน
ที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย ระหว่างอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.339	2	0.169	0.713	0.491
ภายในกลุ่ม	94.331	397	0.238		
รวม	94.670	399			

จากตารางที่ 12 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงาน
ที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย ที่มีอาชีพแตกต่างกัน คือรับราชการ พนักงาน
ส่วนท้องถิ่น และพนักงานรัฐวิสาหกิจ ค้าขาย ประกอบธุรกิจส่วนตัว เกษตรกรรมและรับจ้าง
ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งหมายความว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน
มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย
ไม่แตกต่างกัน

4. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการของสำนักงาน ที่ดิน จังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ได้รับคำตอบจำนวน 279 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 69.75 ผู้วิจัยได้ประมวลคำตอบที่เหมือนกัน คล้ายคลึงกัน และใกล้เคียงกันให้อยู่ในกลุ่มเดียวกัน รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 13

ตารางที่ 13 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัด
มหาสารคาม สาขาสาขากันทรวิชัย

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการของ สำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย	ความถี่ (คำตอบ)
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	
1.1 ควรให้การบริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันระหว่างข้าราชการกับ ประชาชน	40
1.2 ไม่ควรลัดคิวให้กับญาติหรือคนรู้จักกับเจ้าหน้าที่	30
2. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา	
2.1 เจ้าหน้าที่ควรมีความกระตือรือร้นและสนใจผู้มาใช้บริการมากกว่านี้	30
2.2 เจ้าหน้าที่ควรมาทำงานให้ตรงเวลา	30
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	
ควรมีเจ้าหน้าที่ที่แข็งแรงชั้นตอนต่าง ๆ แก่ผู้มาใช้บริการ	30
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	
4.1 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานควรมีความรับผิดชอบงานในหน้าที่เพิ่มมากขึ้น มีความกระตือรือร้น และปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรอบคอบ	30
4.2 ควรปรับปรุงผู้มีอำนาจในการเซ็นเอกสารเนื่องจากต้องรอนาน	30
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	
5.1 ควรติดตั้งโทรศัพท์สาธารณะให้พร้อมใช้งานได้ตลอดเวลาเพื่อความสะดวก ของผู้มาใช้บริการ	25
5.2 ควรมีแผ่นพับประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับวิธีการ และขั้นตอนในการติดต่องาน	25

หมายเหตุ กลุ่มตัวอย่าง 1 คน สามารถตอบได้หลายคำตอบ

จากตารางที่ 13 พบว่า ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย แบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ

1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะว่า ควรให้การบริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันระหว่างข้าราชการกับประชาชน ไม่ควรลัดคิวให้กับญาติหรือคนรู้จักกับเจ้าหน้าที่
 2. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะว่า เจ้าหน้าที่ควรมีความกระตือรือร้นและสนใจผู้มาใช้บริการ และมาทำงานให้ตรงเวลามากกว่านี้
 3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะว่า ควรมีเจ้าหน้าที่ผู้แจ้งขั้นตอนต่าง ๆ แก่ผู้มาใช้บริการ
 4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานควรมีความรับผิดชอบงานในหน้าที่มีความกระตือรือร้น และปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรอบคอบ และควรปรับปรุงผู้มีอำนาจในการเซ็นเอกสารเนื่องจากต้องรอนาน
 5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะว่า ควรติดตั้งโทรศัพท์สาธารณะให้พร้อมใช้งานได้ตลอดเวลาเพื่อความสะดวกของผู้มาใช้บริการ รวมทั้งมีแผ่นพับประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับวิธีการ และขั้นตอนในการติดต่อกาน
- จากความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย ดังกล่าวข้างต้น เป็นความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการส่วนน้อยที่ไม่พึงพอใจ แต่คนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย