บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงราย เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากนั้นผู้วิจัยได้นำเสนอข้อมูลด้วยตารางประกอบการอธิบาย ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยตามขั้นตอน ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

N	แทน	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
$\overline{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน	สถิติทดสอบที่ใช้ในการพิจารณาใน t – distribution
F	แทน	สถิติทดสอบที่ใช้ในการพิจารณาใน f – distribution
DF	แทน	ระดับความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)
SS	แทน	ผลรวมของค่าความเบี่ยงเบน (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบน (Mean Squares)
P	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

2. ลำดับขั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงราย ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงราย

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกันต่อการบริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงราย

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงราย

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

(n = 360)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	185	51.40
1.2 หญิง	175	48.60
รวม	360	100.00
2. ระดับการศึกษา		
2.1 ต่ำกว่าชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6	153	42.50
2.2 ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 / ปวช.หรือเทียบเท่า	91	25.30
2.3 ปวส. / อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	55	15.30
2.4 ปริญญาตรีหรือเทียบเท่าขึ้นไป	61	16.90
รวม	360	100.00
3. อาชีพ		
3.1 รับจ้าง	74	20.60
3.2 เกษตรกร	23	6.40
3.3 ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	67	18.60
3.4 พนักงานบริษัท / ลูกจ้าง	81	22.50
3.5 ค้าขาย / ประกอบธุรกิจส่วนตัว	115	31.90
รวม	360	100.00

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย RAJABHAT CHIANGRAI UNIVERSITY

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 51.40 รองลงมาเป็นเพศหญิง จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 48.60 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่คือระดับต่ำกว่าชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 คิดเป็นร้อยละ 42.50 รองลงมาคือระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6/ปวช.หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 25.30 ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 16.90 ระดับ ปวส./อนุปริญญาหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 15.30 อาชีพส่วนใหญ่คืออาชีพค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 31.90 รองลงมาคืออาชีพพนักงานบริษัท/ลูกจ้าง คิดเป็นร้อยละ 22.50 อาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ20.60 รองลงมาคืออาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 18.60 และอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 6.40

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงราย

ประกอบด้วย

1. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงราย โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงราย โดยรวมและจำแนกเป็นรายข้อของแต่ละด้าน

1. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงรายโดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงราย โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

(n = 360)

ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงราย	$\bar{X}$	S.D	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านเจ้าหน้าที่	3.37	0.29	ปานกลาง
2. ด้านการบริการ	3.58	0.45	มาก
3. ด้านสถานที่ประกอบการ	3.49	0.20	ปานกลาง
รวม	3.48	0.23	ปานกลาง

จากตารางที่ 2 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงราย โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.48) และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก จำนวน 1 ด้าน คือ ด้านการบริการ ($\overline{X}$ = 3.58) และมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 2 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านสถานที่ประกอบการ ($\overline{X}$ = 3.49) และด้านเจ้าหน้าที่ ($\overline{X}$ = 3.37)

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงราย โดยรวมและจำแนกเป็นรายข้อของแต่ละด้าน

2.1. ด้านเจ้าหน้าที่

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงราย ด้านเจ้าหน้าที่ โดยรวมและจำแนกเป็นรายข้อ

(n = 360)

ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงราย	$\overline{X}$	S.D	ระดับความคิดเห็น
1. เจ้าหน้าที่มีความยินดีเมื่อท่านมาติดต่อขอรับบริการ	3.60	0.85	มาก
2. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการปฏิบัติงานและให้บริการ	3.23	0.56	ปานกลาง
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและให้ความรู้ในเรื่องที่ท่านมาติดต่อ	3.54	0.68	มาก
4. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่งานที่มาติดต่อ	3.33	0.77	ปานกลาง
5. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสมถูกกาลเทศะ	3.53	0.81	มาก
6. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีที่ดีต่อท่าน	3.50	0.87	ปานกลาง
7. เจ้าหน้าที่มีปฏิภาณไหวพริบในการแก้ไขปัญหา	3.06	0.77	ปานกลาง
8. เจ้าหน้าที่เคารพการแสดงความคิดเห็นของท่าน	2.82	0.54	ปานกลาง
9. เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกแก่ท่านผู้มารับบริการ	3.70	0.87	มาก
รวม	3.37	0.29	ปานกลาง

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

จากตารางที่ 3 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงราย ด้านเจ้าหน้าที่ โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.37 และเมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ข้อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ ($\overline{X}$ = 3.70) รองลงมาคือเจ้าหน้าที่มีความยินดีเมื่อท่านมาติดต่อขอรับบริการ ($\overline{X}$ = 3.60) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและให้ความรู้ในเรื่องที่ท่านมาติดต่อ ($\overline{X}$ = 3.54) และ เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสมถูกกาลเทศะ ($\overline{X}$ = 3.53) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 5 ข้อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีที่ดีต่อท่าน ($\overline{X}$ = 3.50) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่งานที่มาติดต่อ ($\overline{X}$ = 3.33) เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการปฏิบัติงานและให้บริการ ($\overline{X}$ =3.23) เจ้าหน้าที่มีปฏิภาณไหวพริบในการแก้ไขปัญหา ($\overline{X}$ = 3.06) และเจ้าหน้าที่เดารพการแสดงความคิดเห็นของท่าน ($\overline{X}$ = 2.82)

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

2.2. ด้านการบริการ

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงราย ด้านการบริการ โดยรวมและจำแนกเป็นรายข้อ

(n = 360)

ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงราย	$\bar{X}$	S.D	ระดับความคิดเห็น
1. การบริการสามารถตอบสนองความต้องการได้ดี	3.75	0.87	มาก
2. การบริการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารในเรื่องที่เกี่ยวข้อง	3.56	0.81	มาก
3. การให้บริการเป็นไปอย่างทั่วถึง	3.21	0.98	ปานกลาง
4. เครื่องมือที่ใช้ในการบริการมีความทันสมัย สะดวกรวดเร็ว	3.21	0.88	ปานกลาง
5. การบริการมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์	3.57	0.69	มาก
6. การบริการตรวจสอบเอกสารทุกครั้งที่ใช้บริการ	3.54	0.67	มาก
7. การบริการเป็นไปตามขั้นตอน ลำดับก่อนหลัง	3.74	0.70	มาก
8. การบริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว เสร็จทันกำหนดเวลา	3.49	0.92	ปานกลาง
9. มีการบริการด้านเทคโนโลยี การติดต่อสื่อสาร เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ โทรสารฯลฯ	3.89	0.83	มาก
10. การบริการเป็นไปอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันอย่างเห็นได้ชัด	3.84	0.91	มาก
รวม	3.58	0.45	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงราย ด้านการบริการ โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.58) และเมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก จำนวน 7 ข้อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ การบริการด้านเทคโนโลยี การติดต่อสื่อสาร เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ โทรสารฯลฯ ($\bar{X}$ = 3.89) รองลงมาคือ การบริการเป็นไปอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันอย่างเห็นได้ชัด ($\bar{X}$ = 3.84) การบริการสามารถตอบสนองความต้องการได้ดี ($\bar{X}$ = 3.75) การบริการเป็นไปตามขั้นตอน ลำดับก่อนหลัง ($\bar{X}$ = 3.74) การบริการมี

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ ($\overline{X}$ = 3.57) การบริการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารในเรื่องที่เกี่ยวข้อง ($\overline{X}$ = 3.56) และการบริการตรวจสอบเอกสาร ทุกครั้งที่ใช้บริการ ($\overline{X}$ = 3.54) และมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 3 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ การบริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว เสร็จทันกำหนดเวลา ($\overline{X}$ = 3.49) รองลงมาคือ การให้บริการเป็นไปอย่างทั่วถึง ($\overline{X}$ = 3.21) และเครื่องมือที่ใช้ในการบริการ มีความทันสมัย สะดวกรวดเร็ว ($\overline{X}$ = 3.21)

2.3. ด้านสถานที่ประกอบการ

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงราย ด้านสถานที่ประกอบการ โดยรวมและจำแนกเป็นรายข้อ

(n = 360)

ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงราย	$\overline{X}$	S.D	ระดับความคิดเห็น
1. สำนักงานตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกง่ายต่อการติดต่อ	3.78	0.46	มาก
2. สำนักงานมีสภาพแวดล้อมที่ดี มีความเหมาะสม สะอาด น่าใช้บริการ	3.66	0.58	มาก
3. บริเวณโดยรอบของสำนักงานมีที่จอดรถอย่างเพียงพอ	3.64	0.57	มาก
4. สำนักงานมีห้องทำงานที่เป็นสัดส่วน สะอาด สวยงาม	3.27	0.47	ปานกลาง
5. สำนักงานอยู่ในสภาพที่ได้รับการดูแลรักษาให้อยู่ในสภาพที่ดี	3.43	0.57	ปานกลาง
6. ภายในสำนักงานจัดหาเครื่องใช้สำนักงานและเครื่องมือต่างๆ เหมาะสมและเพียงพอแก่ความต้องการใช้	3.44	0.53	ปานกลาง
7. มีการรักษาความปลอดภัยภายในสำนักงานอย่างทั่วถึง	3.42	0.57	ปานกลาง
8. ภายในสำนักงานมีพื้นที่กว้างขวางเพียงพอสำหรับการติดต่อรับบริการ	3.48	0.55	ปานกลาง
9. ภายในสำนักงานมีไม้ดอกไม้ประดับ เพื่อความสวยงาม	3.24	0.48	ปานกลาง
10. ภายในสำนักงานมีอากาศถ่ายเทสะดวกไม่เกิดมลภาวะ	3.53	0.52	มาก
รวม	3.49	0.20	ปานกลาง

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
CHIANGRAI RAJABHAT UNIVERSITY

จากตารางที่ 5 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงราย ด้านสถานที่ประกอบการ โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.49) และเมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ข้อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ สำนักงานตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกง่ายต่อการติดต่อ ($\overline{X}$ = 3.78) รองลงมาคือ สำนักงานมีสภาพแวดล้อมที่ดี มีความเหมาะสม สะอาด น่าใช้บริการ ($\overline{X}$ = 3.66) บริเวณโดยรอบของสำนักงานมีที่จอดรถ อย่างเพียงพอ ($\overline{X}$ = 3.64) และภายในสำนักงานมีอากาศถ่ายเทสะดวก ไม่เกิดมลภาวะ($\overline{X}$ = 3.53) และมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 6 ข้อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ภายในสำนักงานมีพื้นที่กว้างขวางเพียงพอสำหรับการติดต่อรับบริการ ($\overline{X}$ = 3.48) รองลงมาคือ ภายในสำนักงานจัดหาเครื่องใช้สำนักงานและ เครื่องมือต่างๆ เหมาะสมและเพียงพอแก่ความต้องการใช้ ($\overline{X}$ = 3.44) สำนักงานอยู่ในสภาพที่ได้รับการดูแลรักษาให้อยู่ในสภาพที่ดี ($\overline{X}$ = 3.43) มีการรักษาความปลอดภัยภายในสำนักงานอย่างทั่วถึง ($\overline{X}$ = 3.42) สำนักงานมีห้องทำงานที่เป็นสัดส่วน สะอาด สวยงาม ($\overline{X}$ = 3.27) และภายในสำนักงานมีไม้ดอกไม้ประดับ เพื่อความสวยงาม ($\overline{X}$ = 3.24)

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกันต่อการบริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงราย

ประกอบด้วย

1. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันต่อการบริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงราย

2. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันต่อการบริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงราย

3. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันต่อการบริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงราย

1. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันต่อการบริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงราย ดังตารางที่ 6

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 6 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันต่อการบริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงราย โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

(n = 360)

ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงราย	เพศ				t	P
	ชาย (n = 185)		หญิง (n = 175)			
	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D		
1. ด้านเจ้าหน้าที่	3.36	0.28	3.38	0.31	-.558	.58
2. ด้านการบริการ	3.62	0.46	3.53	0.43	1.772	.08
3. ด้านสถานที่ประกอบการ	3.49	0.20	3.49	0.20	.037	.98
รวม	3.49	0.23	3.47	0.22	.917	.36

จากตารางที่ 6 พบว่า ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันต่อการบริการ ของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงราย พบว่า โดยรวมและรายด้านมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

2. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันต่อการบริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงราย ดังตารางที่ 7 - 9

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ต่อการบริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงราย โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

(n = 360)

ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงราย	การศึกษา											
	ต่ำกว่าชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 (n =153)			ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 / ปวช. หรือเทียบเท่า (n =91)			ปวส. / อนุปริญญาหรือเทียบเท่า (n = 55)			ปริญญาตรีหรือเทียบเท่าขึ้นไป (n =61)		
	$\overline{X}$	S.D	ระดับความคิดเห็น	$\overline{X}$	S.D	ระดับความคิดเห็น	$\overline{X}$	S.D	ระดับความคิดเห็น	$\overline{X}$	S.D	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านเจ้าหน้าที่	3.39	0.27	ปานกลาง	3.33	0.31	ปานกลาง	3.39	0.32	ปานกลาง	3.34	0.32	ปานกลาง
2. ด้านบริการ	3.63	0.45	มาก	3.55	0.43	มาก	3.58	0.42	มาก	3.49	0.49	ปานกลาง
3. ด้านสถานที่ประกอบการ	3.51	0.21	มาก	3.48	0.19	ปานกลาง	3.46	0.18	ปานกลาง	3.46	0.18	ปานกลาง
รวม	3.51	0.23	มาก	3.45	0.22	ปานกลาง	3.48	0.22	ปานกลาง	3.43	0.25	ปานกลาง

จากตารางที่ 7 พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงราย จำแนกตามระดับการศึกษา ดังนี้

ต่ำกว่าชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 มีความคิดเห็นต่อการบริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงราย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.51) และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก จำนวน 2 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านบริการ ($\overline{X}$ = 3.63) และด้านสถานที่ ($\overline{X}$ = 3.51) และมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางจำนวน 1 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ ($\overline{X}$ = 3.39)

ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 /ปวช. หรือเทียบเท่า มีความคิดเห็นต่อการบริการของสำนักงาน- ธนารักษ์พื้นที่เชียงราย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.45) และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก จำนวน 1 ด้าน คือ ด้านการบริการ ($\overline{X}$ = 3.55) และมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 2 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านสถานที่ประกอบการ ($\overline{X}$ = 3.48) และด้านเจ้าหน้าที่ ($\overline{X}$ = 3.33)

ปวส./ อนุปริญญาหรือเทียบเท่ามีความคิดเห็นต่อการบริการของสำนักงานธนารักษ์-พื้นที่เชียงราย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.48) และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก จำนวน 1 ด้าน คือ ด้านการบริการ($\overline{X}$ = 3.58) และมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 2 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านสถานที่ประกอบการ ($\overline{X}$ = 3.46) และด้านเจ้าหน้าที่ ($\overline{X}$ = 3.39)

ปริญญาตรีหรือเทียบเท่าขึ้นไปมีความคิดเห็นต่อการบริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงราย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.43) และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 3 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านการบริการ ($\overline{X}$ = 3.49) รองลงมาคือ ด้านสถานที่ประกอบการ ($\overline{X}$ = 3.46) และด้านเจ้าหน้าที่ ($\overline{X}$ = 3.34)

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 8 วิเคราะห์ความแปรปรวนของความคิดเห็นของประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ต่อการบริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงราย

(n = 360)

แหล่งความแปรปรวน	SS	DF	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	.325	3	.108	2.090	.10
ภายในกลุ่ม	18.479	356	5.191		
รวม	18.804	359			

จากตารางที่ 8 พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงราย โดยรวมไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าความแปรปรวนของความคิดเห็นของประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ต่อการบริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงราย จำแนกเป็นรายด้าน

(n = 360)

ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงราย	ระดับการศึกษา								F	P
	ต่ำกว่าชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 (n =153)		ชั้นมัธยมศึกษาปี ที่ 6 / ป ว ช. หรือเทียบเท่า (n =91)		ปวส. / อนุปริญญา หรือเทียบเท่า (n = 55)		ปริญญาตรี หรือเทียบเท่าขึ้นไป (n = 61)			
	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D		
1. ด้านเจ้าหน้าที่	3.39	0.27	3.33	0.31	3.39	0.32	3.34	0.32	.918	.43
2. ด้านการบริการ	3.63	0.45	3.55	0.43	3.58	0.42	3.49	0.49	1.660	.18
3. ด้านสถานที่ประกอบการ	3.51	0.21	3.48	0.19	3.46	0.18	3.46	0.18	1.128	.34
รวม	3.51	0.23	3.45	0.22	3.48	0.22	3.43	0.25	2.090	.10

มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

จากตารางที่ 9 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความคิดเห็นของประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ต่อการบริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงราย จำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านการบริการ และด้านสถานที่ ประกอบการมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

3. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน ต่อการบริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงราย ดังตารางที่ 10 - 12

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน ต่อการบริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงราย

ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงราย	อาชีพ														
	รับจ้าง (n =74)			เกษตรกร (n = 23)			รับราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ (n =67)			พนักงานบริษัท / ลูกจ้าง (n =81)			ค้าขาย / ประกอบธุรกิจส่วนตัว (n = 155)		
	$\overline{X}$	S.D	ระดับความคิดเห็น	$\overline{X}$	S.D	ระดับความคิดเห็น	$\overline{X}$	S.D	ระดับความคิดเห็น	$\overline{X}$	S.D	ระดับความคิดเห็น	$\overline{X}$	S.D	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านเจ้าหน้าที่	3.34	0.26	ปานกลาง	3.44	0.23	ปานกลาง	3.35	0.31	ปานกลาง	3.34	0.29	ปานกลาง	3.40	0.32	ปานกลาง
2. ด้านบริการ	3.52	0.48	มาก	3.78	0.65	มาก	3.65	0.37	มาก	3.55		มาก	3.55	0.50	มาก
3. ด้านสถานที่ประกอบการ	3.48	0.19	ปานกลาง	3.49	0.21	ปานกลาง	3.50	0.21	ปานกลาง	3.52	0.20	มาก	3.46	0.19	ปานกลาง
รวม	3.45	0.23	ปานกลาง	3.57	0.29	มาก	3.50	0.22	ปานกลาง	3.47	0.19	ปานกลาง	3.47	0.25	ปานกลาง

จากตารางที่ 10 พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริการของ สำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงราย จำแนกตามอาชีพ ดังนี้

อาชีพรับจ้างมีความคิดเห็นต่อการบริการของ สำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงราย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.45)และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก จำนวน 1 ด้าน คือ ด้านการบริการ ($\overline{X}$ = 3.52) และมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 2 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านสถานที่ประกอบการ ($\overline{X}$ = 3.48) และด้าน-เจ้าหน้าที่ ($\overline{X}$ = 3.34)

อาชีพเกษตรกรรมมีความคิดเห็นต่อการบริการของ สำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงราย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.57) และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ใน ระดับมาก จำนวน 2 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านการบริการ ($\overline{X}$ = 3.78) และด้านเจ้าหน้าที่ ($\overline{X}$ = 3.51) และมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 1 ด้าน คือ ด้านสถานที่-ปาระกอบการ ($\overline{X}$ = 3.44)

อาชีพรับราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจมีความคิดเห็นต่อการบริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงราย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.50) และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก จำนวน 1 ด้าน คือ การบริการ ($\overline{X}$ = 3.65) และมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 2 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านสถานที่-ประกอบการ ($\overline{X}$ = 3.50) และด้านเจ้าหน้าที่ ($\overline{X}$ = 3.35)

อาชีพพนักงานบริษัท / ลูกจ้างมีความคิดเห็นต่อการบริการของ สำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงราย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.47) และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก จำนวน 2 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านการบริการ ($\overline{X}$ = 3.55) และด้านสถานที่ประกอบการ ($\overline{X}$ = 3.52) และมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 1 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ ($\overline{X}$ = 3.34)

อาชีพค้าขาย / ประกอบธุรกิจส่วนตัวมีความคิดเห็นต่อการบริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงราย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.47) และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก จำนวน 1 ด้าน คือ ด้านการบริการ ($\overline{X}$ = 3.55) และมีความคิดเห็น อยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 2 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านสถานที่-ประกอบการ ($\overline{X}$ = 3.46) และด้านเจ้าหน้าที่ ($\overline{X}$ = 3.40)

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 11 วิเคราะห์ความแปรปรวนของความคิดเห็นของประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน ต่อการบริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงราย

(n = 360)

แหล่งความแปรปรวน	SS	DF	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	.323	4	8.073	1.551	.19
ภายในกลุ่ม	18.481	355	5.206		
รวม	18.804	359			

จากตารางที่ 11 พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงราย โดยรวมไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าความแปรปรวนของความคิดเห็นของประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน ต่อการบริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงราย จำแนกเป็นรายด้าน

(n = 360)

ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงราย	อาชีพ										F	P
	รับจ้าง (n = 74)		เกษตรกร (n =23)		รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ (n = 67)		พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง (n = 81)		ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว (n =155)			
	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D		
1. ด้านเจ้าหน้าที่	3.34	0.26	3.44	0.23	3.35	0.31	3.34	0.29	3.40	0.32	1.125	.34
2. ด้านการบริการ	3.52	0.48	3.78	0.65	3.65	0.37	3.55	0.30	3.55	0.50	2.186	.07
3. ด้านสถานที่ประกอบการ	3.48	0.19	3.49	0.21	3.50	0.21	3.52	0.20	3.46	0.19	1.442	.22
รวม	3.45	0.23	3.57	0.29	3.50	0.22	3.47	0.19	3.47	0.25	1.551	.19

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

จากตารางที่ 12 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความคิดเห็นของประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันต่อการบริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงราย จำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านการบริการ และด้านสถานที่ประกอบการ มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงราย

ตารางที่ 13 จำนวนข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงราย

ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงราย	จำนวน
ด้านเจ้าหน้าที่	
- อยากให้เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส	163
- เจ้าหน้าที่ควรมีความพร้อมในการปฏิบัติงานให้มากกว่าที่เป็นอยู่ ทั้งนี้ เพื่อความสะดวกในการมาติดต่อ	156
- อยากให้เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานให้มากกว่านี้	145
- ให้มีการบริการนอกสถานที่เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการติดต่องานมากกว่านี้	118
- อยากให้เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการให้บริการมากกว่านี้	98
ด้านการบริการ	
- อยากให้ปัญหาเกี่ยวกับการบริการผ่านคอมพิวเตอร์หมดไปโดยเร็ว ทั้งนี้ เพื่อความทันสมัยและประหยัดเวลา	192
- อยากให้มีศูนย์บริการสอบถามปัญหา และข้อสงสัยประจำอำเภอต่างๆ เพื่อความสะดวกของผู้ขอรับบริการ	184
- ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับงานที่หน่วยงานต้องรับผิดชอบและถือปฏิบัติอย่างชัดเจน	173
- ควรเพิ่มจำนวนเครื่องถ่ายเอกสารไว้สำหรับบริการแก่ผู้มาติดต่อโดยตรง	142

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 14 (ต่อ)

ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการบริการของ สำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงราย	จำนวน
- อยากให้มีบริการที่ดี รวดเร็ว ถูกต้อง สมบูรณ์ ไม่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อผู้มาขอรับบริการ	68
ด้านสถานที่ประกอบการ	
- ควรจัดให้มีที่จอดรถอย่างเพียงพอไว้สำหรับบริการผู้มาติดต่องาน	143
- ปรับปรุงสถานที่อาคารสำนักงานให้ดูดี มีความสะอาดอยู่เสมอ	125
- ควรมีการจัดทำป้ายบอกทางที่ชัดเจนเพื่อความสะดวกและประหยัดเวลาในการมาติดต่อ	93
- ควรเพิ่มอุปกรณ์ในการให้บริการให้มีมากกว่านี้	57
- ควรมีการปรับปรุงบริเวณอาคารสำนักงานให้ดูสะอาดยิ่งขึ้น	46

จากตารางที่ 13 พบว่า ประชาชนมีข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงราย จำแนกเป็นรายด้านดังนี้ **ด้านเจ้าหน้าที่** เรียงลำดับจากค่าความถี่มากไปน้อย คือ อยากให้เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส จำนวน 163 ข้อ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ควรมีความพร้อมในการปฏิบัติงานให้มากกว่าที่เป็นอยู่ทั้งนี้เพื่อความสะดวกในการมาติดต่อ จำนวน 156 ข้อ รองลงมาคือ อยากให้เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานให้มากกว่านี้ จำนวน 145 ข้อ รองลงมาคือ ให้มีการบริการนอกสถานที่เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการติดต่องานมากกว่านี้ จำนวน 118 ข้อ รองลงมาคือ อยากให้เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการให้บริการบริการมากกว่านี้จำนวน 98 ข้อ **ด้านการบริการ** คือ อยากให้ปัญหาเกี่ยวกับการบริการผ่านคอมพิวเตอร์หมดไปโดยเร็ว ทั้งนี้ เพื่อความทันสมัยและประหยัดเวลา จำนวน 192 ข้อ รองลงมา คือ อยากให้มีศูนย์บริการสอบถามปัญหา และข้อสงสัยประจำอำเภอต่างๆ เพื่อความสะดวกของผู้ขอรับบริการ184 ข้อ รองลงมาคือ ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับงานที่หน่วยงานต้องรับผิดชอบ และถือปฏิบัติอย่างชัดเจน จำนวน 173 ข้อ รองลงมาคือ ควรเพิ่มจำนวนเครื่องถ่ายเอกสารไว้สำหรับบริการแก่ผู้มาติดต่อโดยตรง จำนวน142 ข้อ รองลงมาคือ อยากให้มีบริการที่ดี รวดเร็ว ถูกต้อง สมบูรณ์ ไม่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อผู้มาขอรับบริการ จำนวน 68 ข้อ **และด้านสถานที่ประกอบการ** คือ ควรจัดให้มีที่จอดรถอย่างเพียงพอไว้สำหรับ

บริการผู้มาติดต่องาน จำนวน 143 ข้อ รองลงมาคือ ปรับปรุงสถานที่อาคารสำนักงานให้ดูดี มีความสะอาดอยู่เสมอ จำนวน 125 ข้อ รองลงมาคือ ควรมีการจัดทำป้ายบอกทางที่ชัดเจนเพื่อความสะดวกและประหยัดเวลาในการมาติดต่อ จำนวน 93 ข้อ รองลงมาคือ ควรเพิ่มอุปกรณ์ในการให้บริการให้มีมากกว่านี้ จำนวน 57 ข้อ รองลงมาคือ ควรมีการปรับปรุงบริเวณอาคารสำนักงานให้ดูสะอาดยิ่งขึ้น จำนวน 46 ข้อ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY