

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขากรมลาไสย ผู้ศึกษาจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับขั้นตอน ดังต่อไปนี้

- สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
- ลำดับขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูล
- ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เข้าใจตรงกันในการแปลความหมายของข้อมูล ผู้ศึกษาจึงกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลไว้ดังนี้

\bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)

S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ลำดับขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่กรอกแล้วทั้ง 379 ฉบับ มาจัดหมวดหมู่ตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ แล้วตรวจนับคะแนนตามเกณฑ์การให้คะแนน จากนั้นนำข้อมูลที่ได้ไปทำการวิเคราะห์ข้อมูลและใช้สถิติวิเคราะห์ ดังนี้

- ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยใช้ค่า ร้อยละ (Percentage)
- ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขากรมลาไสย โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3. ผลการวิเคราะห์ที่ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาภมลาไสย จะวิเคราะห์เนื้อหาโดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาภมลาไสย ปรากฏผล ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ศึกษา ได้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้ที่มารับบริการจากสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาภมลาไสย จำนวน 379 คน โดยใช้แบบสอบถามจำนวน 379 ฉบับ จากนั้น ได้วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ปรากฏผลดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	224	59.11
หญิง	155	40.89
รวม	379	100.00
2. อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	53	13.98
30-45 ปี	182	48.03
46-60 ปี	117	30.87
61 ปีขึ้นไป	27	7.12
รวม	379	100.00

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
3. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา หรือต่ำกว่า	265	69.92
มัธยมศึกษา หรือเทียบเท่า	91	24.01
อนุปริญญา/ปวส. หรือเทียบเท่า	15	3.96
ปริญญาตรีขึ้นไป	8	2.11
รวม	379	100.00
4. อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	8	2.11
ค้าขายหรือธุรกิจส่วนตัว	34	8.97
รับจ้าง/พนักงานบริษัท	46	12.14
เกษตรกร	288	75.99
นักเรียน/นักศึกษา	3	0.79
รวม	379	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นชาย จำนวน 224 คน (ร้อยละ 59.11) เป็นหญิง จำนวน 155 คน (ร้อยละ 40.89) ส่วนกลุ่มอายุ พบว่า กลุ่มอายุ ต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 53 คน (ร้อยละ 13.98) กลุ่มอายุ 30-45 ปี จำนวน 182 คน (ร้อยละ 48.03) กลุ่มอายุ 46-60 ปี จำนวน 117 คน (ร้อยละ 30.87) และกลุ่มอายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 27 คน (ร้อยละ 7.12) ส่วนระดับการศึกษา พบว่า ระดับประถมศึกษา หรือต่ำกว่า จำนวน 265 คน (ร้อยละ 69.92) ระดับมัธยมศึกษา หรือเทียบเท่า จำนวน 91 คน (ร้อยละ 24.01) ระดับอนุปริญญา/ปวส. หรือเทียบเท่า จำนวน 15 คน (ร้อยละ 3.96) และระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 8 คน (ร้อยละ 2.11) ส่วนอาชีพ พบว่า รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 8 คน (ร้อยละ 2.11) ค้าขายหรือธุรกิจส่วนตัว จำนวน 34 คน (ร้อยละ 8.97) รับจ้าง/พนักงานบริษัท จำนวน 46 คน (ร้อยละ 12.14) เกษตรกร จำนวน 288 คน (ร้อยละ 75.99) และ นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 3 คน (ร้อยละ 0.79)

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
ของสำนักงานที่ดิน จังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาภมลาไสย ปรากฏผลดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการ
ให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาภมลาไสย โดยรวมและ
จำแนกเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาภมลาไสย	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ
1. ด้านกระบวนการให้บริการ	3.79	0.97	มาก
2. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	3.54	0.86	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.06	0.57	ปานกลาง
4. ด้านสถานที่	2.76	0.32	ปานกลาง
รวม	3.29	0.68	ปานกลาง

จากตารางที่ 4 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ
สำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาภมลาไสย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.29$)
เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 2 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย
ดังนี้ ด้านกระบวนการให้บริการ ($\bar{X} = 3.79$) และด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.54$) และ
อยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
($\bar{X} = 3.06$) และด้านสถานที่ ($\bar{X} = 2.76$)

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาอมลาลัย ภัยด้าน และจำแนกเป็นรายข้อ จำนวน 4 ด้าน ดังนี้

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาอมลาลัย ด้านกระบวนการให้บริการจำแนกเป็นรายข้อ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาอมลาลัย	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการให้บริการ			
1. ขั้นตอนในการให้บริการเป็นระบบเข้าใจง่าย	3.79	0.75	มาก
2. มีการจัดช่องรับบริการประเภทต่าง ๆ แยกเป็นสัดส่วนอย่างเป็นระเบียบ	3.85	0.82	มาก
3. มีการจัดคิวให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	3.77	0.75	มาก
4. การติดต่อกับเจ้าหน้าที่สะดวก	3.04	0.70	ปานกลาง
5. ระยะเวลาในการรอสอบสวนของเจ้าหน้าที่มีความเหมาะสม	3.40	0.73	ปานกลาง
6. ระยะเวลาในการชำระเงินมีความรวดเร็ว	4.13	0.91	มาก
7. การเรียกเก็บเงินค่าธรรมเนียมถูกต้องตามระเบียบที่กำหนดไว้	4.15	0.93	มาก
รวม	3.73	0.79	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาอมลาลัย ด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.73$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 5 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ การเรียกเก็บเงินค่าธรรมเนียมถูกต้องตามระเบียบที่กำหนดไว้ ($\bar{X} = 4.15$) ระยะเวลาในการชำระเงินมีความรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.13$) มีการจัดช่องรับบริการ

ประเภทต่าง ๆ แยกเป็นสัดส่วนอย่างเป็นระเบียบ ($\bar{X} = 3.85$) ขั้นตอนในการให้บริการเป็นระบบเข้าใจง่าย ($\bar{X} = 3.79$) และมีการจัดคิวให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ($\bar{X} = 3.77$) และอยู่ในระดับปานกลาง 2 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ระยะเวลาในการรอสอบสวนของเจ้าหน้าที่ที่มีความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.40$) และการติดต่อกับเจ้าหน้าที่สะดวก ($\bar{X} = 3.04$)

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาอมลาลัย
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ สำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาอมลาลัย	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ			
1. มีเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเพียงพอ	3.08	0.38	ปานกลาง
2. เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์สามารถให้คำแนะนำ ในเรื่องต่าง ๆ แก่ผู้รับบริการ	3.47	0.44	ปานกลาง
3. จัดเตรียมเอกสารเพื่อจัดลำดับคิวก่อนหลังด้วย ความถูกต้องยุติธรรม	3.15	0.39	ปานกลาง
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในงาน ที่ให้บริการ	3.53	0.49	มาก
5. ให้บริการด้วยความถูกต้อง ไม่ผิดพลาด	3.59	0.50	มาก
6. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการอย่างถูกต้อง ชัดเจน เข้าใจง่าย	3.37	0.41	ปานกลาง
7. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นมีความตั้งใจในการ ให้บริการ	3.81	0.84	มาก
8. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ใจกว้าง ที่สุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ	3.45	0.43	ปานกลาง

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ สำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขามลาลัย	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ
9. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของผู้ มารับบริการได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว	3.39	0.42	ปานกลาง
10. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตมีความ น่าเชื่อถือ	3.55	0.50	มาก
11. การให้บริการของเจ้าหน้าที่เป็นไปด้วยความ โปร่งใส สุจริต สามารถตรวจสอบได้	4.54	0.94	มากที่สุด
รวม	3.54	0.52	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขามลาลัย ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.54$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เพียงข้อเดียว ได้แก่ การให้บริการของเจ้าหน้าที่เป็นไปด้วยความโปร่งใส สุจริต สามารถตรวจสอบได้ ($\bar{X} = 4.54$) อยู่ในระดับมาก 4 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น มีความตั้งใจในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.81$) ให้บริการด้วยความถูกต้องไม่ผิดพลาด ($\bar{X} = 3.59$) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตมีความน่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 3.55$) และเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในงานที่ให้บริการ ($\bar{X} = 3.53$) และอยู่ในระดับปานกลาง 6 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์สามารถให้คำแนะนำในเรื่องต่าง ๆ แก่ผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.47$) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจใช้วาจาที่สุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.45$) เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.39$) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการอย่างถูกต้อง ชัดเจน เข้าใจง่าย ($\bar{X} = 3.37$) จัดเตรียมเอกสารเพื่อจัดลำดับคิวก่อนหลังด้วยความถูกต้องยุติธรรม ($\bar{X} = 3.15$) และมีเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.08$)

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขามลาลัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกเป็นรายชื่อ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขามลาลัย	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. มีป้ายแจ้งขั้นตอนในการให้บริการอย่างชัดเจน	3.31	0.69	ปานกลาง
2. มีแผ่นพับคำแนะนำเกี่ยวกับงานที่มาติดต่อแจก	2.99	0.46	ปานกลาง
3. มีเอกสาร แบบพิมพ์ต่าง ๆ เตรียมไว้ให้บริการอย่างเพียงพอ	2.89	0.40	ปานกลาง
4. อุปกรณ์เครื่องมือในการปฏิบัติงานและให้บริการมีความทันสมัย	3.06	0.52	ปานกลาง
5. มีห้องน้ำสะอาดให้บริการอย่างเพียงพอ	3.11	0.53	ปานกลาง
6. มีหนังสือพิมพ์และนิตยสารให้อ่านระหว่างรอรับบริการเมื่อมีการจัดอบรมขึ้น	2.97	0.44	ปานกลาง
รวม	3.06	0.51	ปานกลาง

จากตารางที่ 7 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขามลาลัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.06$) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ มีป้ายแจ้งขั้นตอนในการให้บริการอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.31$) มีห้องน้ำสะอาดให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.11$) อุปกรณ์เครื่องมือในการปฏิบัติงานและให้บริการมีความทันสมัย ($\bar{X} = 3.06$) มีแผ่นพับคำแนะนำเกี่ยวกับงานที่มาติดต่อแจก ($\bar{X} = 2.99$) มีหนังสือพิมพ์และนิตยสารให้อ่านระหว่างรอรับบริการเมื่อมีการจัดอบรมขึ้น ($\bar{X} = 2.97$) และ มีเอกสาร แบบพิมพ์ต่าง ๆ เตรียมไว้ให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 2.89$)

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขามลฑาไสย ด้านสถานที่จำแนกเป็นรายชื่อ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขามลฑาไสย	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านสถานที่			
1. ภายในอาคารในส่วนของบริเวณที่ให้บริการมีแสงสว่างเพียงพอ	3.08	0.56	ปานกลาง
2. มีการจัดที่นั่งรอรับบริการอย่างเพียงพอ	2.47	0.49	น้อย
3. ผู้มารับบริการสามารถเดินทางมาที่สำนักงานที่ดินได้อย่างสะดวก	3.48	0.69	ปานกลาง
4. ทางเข้าออกของสำนักงานสะดวกสบาย	3.02	0.55	ปานกลาง
5. มีบริเวณที่จอดรถบริการอย่างเพียงพอ	2.34	0.48	น้อย
6. สถานที่ให้บริการภายในสำนักงานที่ดินกว้างขวางสะดวกสบาย	3.03	0.56	ปานกลาง
7. สำนักงานที่ดินสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย	2.27	0.45	น้อย
8. บริเวณโดยรอบสำนักงานที่ดินมีความร่มรื่น	2.23	0.44	น้อย
รวม	2.76	0.67	ปานกลาง

จากตารางที่ 8 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขามลฑาไสย ด้านสถานที่ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.76$) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง 4 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ผู้มารับบริการสามารถเดินทางมาที่สำนักงานที่ดินได้อย่างสะดวก ($\bar{X} = 3.48$) ภายในอาคารในส่วนของบริเวณที่ให้บริการมีแสงสว่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.08$) สถานที่ให้บริการภายในสำนักงานที่ดินกว้างขวางสะดวกสบาย ($\bar{X} = 3.03$) และทางเข้าออกของสำนักงานสะดวกสบาย ($\bar{X} = 3.02$) และอยู่ในระดับน้อย 4 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ มีการจัดที่นั่งรอรับบริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 2.47$) มีบริเวณที่

จัดครุภัณฑ์อย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 2.34$) สำนักงานที่ดินสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย ($\bar{X} = 2.27$) และบริเวณโดยรอบสำนักงานที่ดินมีความร่มรื่น ($\bar{X} = 2.23$)

4. การวิเคราะห์ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาภมลาไสย ผลปรากฏดังตารางที่ 9-10

ตารางที่ 9 จำนวนความถี่ ข้อคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาภมลาไสย

ข้อคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาภมลาไสย	ความถี่
ด้านกระบวนการให้บริการ	
1. มีขั้นตอนในการบริการที่สลับซับซ้อน	59
2. ไม่มีป้ายแสดงขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน	58
3. ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ แนะนำสถานที่ที่ชัดเจน	56
4. การบริการในบางครั้งมีความล่าช้า	54
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	
1. บุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่มีจำนวนน้อยเกินไป	58
2. บุคลากรสามารถที่จะปฏิบัติงานหลากหลายหน้าที่ได้	57
3. มีการอบรมความรู้ให้กับบุคลากรเพื่อเป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงาน	55
4. ทำการปรับเปลี่ยนหน้าที่การปฏิบัติงานของบุคลากร จะได้มีประสบการณ์ในการทำงาน	53
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
1. อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ในการให้บริการประชาชนมีน้อยเกินไป	58
2. เอกสารที่เป็นข้อมูลข่าวสารไว้ให้ประชาชนได้อ่านมีน้อยเกินไป	57
3. อุปกรณ์ที่ให้ความเย็นในบริการประชาชนมีน้อยเกินไป	56
4. เครื่องทำน้ำเย็นไว้ให้ประชาชนได้ดื่มมีน้อย	56

ข้อคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาภมลาไสย	ความถี่
ด้านสถานที่	
1. สถานที่จอดรถให้กับผู้มาใช้บริการมีจำนวนน้อย	59
2. ที่นั่งรอคอยของประชาชนในการมาใช้บริการมีน้อยเกินไป	57
3. พื้นที่ที่เป็นมุมหนังสือไว้ให้ประชาชนได้อ่านมีน้อย	56
4. ห้องน้ำ ห้องส้วมในการบริการมีจำนวนน้อยเกินไป	54
5. อุปกรณ์ในการกำจัดขยะเก็บให้เป็นระเบียบมีน้อยเกินไป	53
6. มาตรการรักษาความสะอาดในบริเวณสำนักงานไม่เข้มงวด	52

จากตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์ข้อคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาภมลาไสย จำแนกเป็นรายด้าน พบว่า

1. ด้านกระบวนการให้บริการ เรียงลำดับข้อคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาภมลาไสย จากมากไปน้อย ดังนี้ มีขั้นตอนในการบริการที่สลับซับซ้อน ไม่มีป้ายแสดงขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน ไม่มีป้ายสัญลักษณ์แนะนำสถานที่ที่ชัดเจน และการบริการในบางครั้งมีความล่าช้า

2. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ เรียงลำดับข้อคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาภมลาไสย จากมากไปน้อย ดังนี้ บุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่มีจำนวนน้อยเกินไป บุคลากรสามารถที่จะปฏิบัติงานหลากหลายหน้าที่ได้ มีการอบรมความรู้ให้กับบุคลากรเพื่อเป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงาน และทำการปรับเปลี่ยนหน้าที่การปฏิบัติงานของบุคลากร จะต้องมีประสิทธิภาพในการทำงาน

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เรียงลำดับข้อคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาภมลาไสย จากมากไปน้อย ดังนี้ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ในการให้บริการประชาชนมีน้อยเกินไป เอกสารที่เป็นข้อมูลข่าวสารไว้ให้ประชาชนได้อ่านมีน้อยเกินไป อุปกรณ์ที่ให้ความเย็นในบริการประชาชนมีน้อยเกินไป และเครื่องทำน้ำเย็นไว้ให้ประชาชนได้ดื่มมีน้อย

4. ด้านสถานที่ เรียงลำดับข้อคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดกาฬสินธุ์ สาขากรมลาไสย จากมากไปน้อย ดังนี้ สถานที่จอดรถให้กับผู้มาใช้บริการมีจำนวนน้อย ที่นั่งรอคอยของประชาชนในการมาใช้บริการมีจำนวนจำกัด พื้นที่ที่เป็นมุมหนังสือไว้ให้ประชาชนได้อ่านมีน้อย ห้องน้ำ ห้องส้วมในการบริการมีจำนวนน้อยเกินไป อุปกรณ์ในการกำจัดขยะเก็บให้เป็นระเบียบมีน้อยเกินไป และมาตรการรักษาความสะอาดในบริเวณสำนักงาน ไม่เข้มงวด

ตารางที่ 10 จำนวนความถี่ ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดิน
จังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาภมลาไสย

ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาภมลาไสย	ความถี่
ด้านกระบวนการให้บริการ	
1. ควรที่จะมีการลดขั้นตอนในการบริการ	58
2. ควรที่จะมีป้ายแสดงขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน	56
3. ควรที่จะมีป้ายสัญลักษณ์ แนะนำสถานที่ที่ชัดเจน	55
4. ควรที่จะนำการบริการของธนาคารมาใช้ในการบริการ	53
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	
1. ควรที่จะเพิ่มบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่	56
2. บุคลากรควรที่จะปฏิบัติงานทดแทนกันได้	54
3. ควรที่จะมีการอบรมความรู้ให้กับบุคลากรเพื่อเป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงาน	53
4. ควรที่จะทำการปรับเปลี่ยนหน้าที่การปฏิบัติงานของบุคลากร จะ ได้มีประสพการณ์ในการทำงาน	51
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
1. ควรที่จะเพิ่มอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ในการให้บริการประชาชน	58
2. ควรที่จะเพิ่มเอกสารที่เป็นข้อมูลข่าวสารไว้ให้ประชาชนได้อ่าน	56
3. ควรที่จะเพิ่มอุปกรณ์ที่ให้ความเย็นในบริการประชาชน	55
4. ควรที่จะเพิ่มเครื่องทำน้ำเย็นไว้ให้ประชาชนได้ดื่ม	52

ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาภมลาไสย	ความถี่
ด้านสถานที่	
1. ควรที่จะมีการขยายที่จอดรถให้กับผู้มาใช้บริการ	57
2. ควรที่จะเพิ่มที่นั่งรอของประชาชนในการมาใช้บริการ	56
3. ควรที่จะมีการจัดมุมหนังสือไว้ให้ประชาชนได้อ่าน	55
4. ควรที่จะมีการเพิ่มห้องน้ำ ห้องส้วมในการบริการ	54
5. ควรที่จะจัดหาอุปกรณ์ในการกำจัดขยะเก็บให้เป็นระเบียบ	52
6. ควรที่จะมีการเพิ่มมาตรการรักษาความสะอาดในบริเวณ สำนักงาน	51

จากตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาภมลาไสย จำแนกเป็นรายด้าน พบว่า

1. ด้านกระบวนการให้บริการ เรียงลำดับข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาภมลาไสย จากมากไปน้อย ดังนี้ ควรที่จะมีการลดขั้นตอนในการบริการ ควรที่จะมีป้ายแสดงขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน ควรที่จะมีป้ายสัญลักษณ์ แนะนำสถานที่ที่ชัดเจน และควรที่จะนำการบริการของธนาคารมาใช้ในการบริการ

2. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ เรียงลำดับข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาภมลาไสย จากมากไปน้อย ดังนี้ ควรที่จะเพิ่มบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่ บุคลากรควรที่จะปฏิบัติงานทดแทนกันได้ ควรที่จะมีการอบรมความรู้ให้กับบุคลากรเพื่อเป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงาน และควรที่จะทำการปรับเปลี่ยนหน้าที่การปฏิบัติงานของบุคลากร จะ ได้มีประสพการณ์ในการทำงาน

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เรียงลำดับข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาภมลาไสย จากมากไปน้อย ดังนี้ ควรที่จะเพิ่มอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ในการให้บริการประชาชน ควรที่จะเพิ่มเอกสารที่เป็นข้อมูลข่าวสารไว้ให้ประชาชนได้อ่าน ควรที่จะเพิ่มอุปกรณ์ที่ให้ความเย็นในการบริการประชาชน และควรที่จะเพิ่มเครื่องทำน้ำเย็นไว้ให้ประชาชนได้ดื่ม

4. ด้านสถานที่ เรียงลำดับข้อเสนอนะของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาภมลาไสย จากมากไปน้อย ดังนี้ ควรที่จะมีการขยายที่จอดรถให้กับผู้มาใช้บริการ ควรที่จะเพิ่มที่นั่งรอของประชาชนในการมาใช้บริการ ควรที่จะมีการจัดมุมหนังสือไว้ให้ประชาชนได้อ่าน ควรที่จะมีการเพิ่มห้องน้ำ ห้องส้วมในการบริการ ควรที่จะจัดหาอุปกรณ์ในการกำจัดขยะเก็บให้เป็นระเบียบ และควรที่จะมีการเพิ่มมาตรการรักษาความสะอาดในบริเวณสำนักงาน