

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษารื่อง “คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัย” ผู้ศึกษาได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน ในการสื่อความหมายสัญลักษณ์ต่าง ๆ ผู้วิจัยใช้สัญลักษณ์ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของข้อมูล (Mean)
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูล (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของสมการถดถอยแต่ละค่าที่อยู่ในสมการ
F	แทน	อัตราส่วนค่า F ที่ใช้ทดสอบนัยสำคัญของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
Sig.	แทน	ค่าสำคัญทางสถิติที่ทดสอบ
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

#### ลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่กรอกแล้วทั้ง 358 ฉบับ มาจัดหมวดหมู่ตามเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ แล้วตรวจนับคะแนนตามเกณฑ์การให้คะแนน จากนั้นนำข้อมูลที่ได้ไปทำการวิเคราะห์ข้อมูลและใช้สถิติวิเคราะห์ ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage)
2. ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัย โดยใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัย โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ โดยใช้สถิติ t-test และ F-test
4. ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัย จะวิเคราะห์เนื้อหาโดยใช้การแจกแจงความถี่

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัย ปรากฏผล ดังนี้

#### ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ศึกษาได้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้ที่มารับบริการจากสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัย จำนวน 358 คน โดยใช้แบบสอบถาม จำนวน 358 ฉบับ จากนั้นได้วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ปรากฏผลดังตารางที่ 2

#### ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n = 358)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	179	50.00
1.2 หญิง	179	50.00
รวม	358	100.00
2. อายุ		
2.1 ต่ำกว่า 30 ปี	72	20.00
2.2 30-45 ปี	118	33.00
2.3 46-60 ปี	128	35.80
2.4 61 ปี ขึ้นไป	40	11.20

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n = 358)	ร้อยละ
รวม	358	100.00
3. ระดับการศึกษา		
3.1 มัธยมศึกษา/ปวช./และต่ำกว่า	155	43.30
3.2 ปวท./ปวส. หรืออนุปริญญา	76	21.20
3.3ปริญญาตรี	100	28.00
3.4 สูงกว่าปริญญาตรี	27	7.50
รวม	358	100.00
4. อาชีพ		
4.1 รับราชการ	70	19.60
4.2 พนักงานรัฐวิสาหกิจ	36	10.00
4.3 พนักงานบริษัทเอกชน	59	16.50
4.4 ธุรกิจส่วนตัว	87	24.30
4.5 เกษตรกร	88	24.60
4.6 อื่น ๆ	18	5.00
รวม	358	100.00
5. รายได้ต่อเดือน		
5.1 ต่ำกว่า 10,000/เดือน	89	24.90
5.2 10,001 – 20,000 บาท	159	44.40
5.3 20,001 – 30,000 บาท	68	19.00
5.4 มากกว่า 30,000 บาท	42	11.70
รวม	358	100.00

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศชาย จำนวน 159 คน (คิดเป็นร้อยละ 50) เป็นเพศหญิง จำนวน 159 คน (คิดเป็นร้อยละ 50) ส่วนกลุ่มอายุ พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุ 46-60 ปี จำนวน 128 คน (คิดเป็นร้อยละ 35.8) รองลงมา อายุ 30-45 ปี จำนวน 118 คน (คิดเป็นร้อยละ 33) รองลงมา อายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 72 คน (คิดเป็นร้อยละ 20) และอายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 40 คน (คิดเป็นร้อยละ 11.20) ส่วนระดับการศึกษา พบว่าส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช./และต่ำกว่า จำนวน 155

(คิดเป็นร้อยละ 43.30) รองลงมาคือ ระดับปริญญาตรี จำนวน 100 คน (คิดเป็นร้อยละ 28.00) รองลงมาคือ ระดับปวท./ปวส. หรืออนุปริญญา จำนวน 76 คน (คิดเป็นร้อยละ 21.20) และระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 27 คน (คิดเป็นร้อยละ 7.50) ส่วนอาชีพ พบว่า มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 88 คน (คิดเป็นร้อยละ 24.60) รองลงมาคือ อาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 87 คน (คิดเป็นร้อยละ 24.30) รองลงมาคือ อาชีพรับราชการจำนวน 70 คน (คิดเป็น ร้อยละ 19.60) รองลงมาคือ อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 59 คน (คิดเป็นร้อยละ 16.5) รองลงมาคืออาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 59 คน (คิดเป็นร้อยละ 16.50) และอาชีพอื่น ๆ จำนวน 18 คน(คิดเป็นร้อยละ 5.00) ส่วนระดับรายได้ต่อเดือน ส่วนใหญ่ มีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท/เดือน จำนวน 159 คน (คิดเป็นร้อยละ 44.4) รองลงมาคือ รายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาท/เดือน จำนวน 89 คน (คิดเป็นร้อยละ 24.90) รองลงมาคือรายได้ 20,001-30,000 บาท/เดือน จำนวน 68 คน (คิดเป็นร้อยละ 19.00) และรายได้มากกว่า 30,000 บาท/เดือน จำนวน 42 คน (คิดเป็นร้อยละ 11.70)

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัย

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัย โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับคุณภาพการให้บริการ
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	3.65	0.51	มาก
2. ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้	3.74	0.49	มาก
3. ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	3.62	0.69	มาก
4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ	3.66	0.70	มาก
5. ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ	3.60	0.60	มาก
รวม	3.65	0.49	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคามสาขาโกสุมพิสัย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.65, S.D. = 0.49$ ) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการทุกด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ( $\bar{X} = 3.74, S.D. = 0.49$ ) ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ

( $\bar{X} = 3.66$ , S.D. = 0.70) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ( $\bar{X} = 3.65$ , S.D. = 0.51)  
 ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ( $\bar{X} = 3.62$ , S.D. = 0.69) ด้านการเอาใจใส่ต่อ  
 ผู้รับบริการ ( $\bar{X} = 3.60$ , S.D. = 0.60)

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน  
 จังหวัดมหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัด มหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับคุณภาพ ในการให้บริการ
1. บุคลากรแต่งกายสะอาดและเรียบร้อย	4.08	0.63	มาก
2. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัย	3.74	0.67	มาก
3. มีการจัดน้ำดื่มที่สะอาดและเพียงพอ	3.58	0.70	มาก
4. บริเวณอาคาร สถานที่สะอาด	3.60	0.73	มาก
5. มีแบบฟอร์มต่าง ๆ ใ้คอยบริการอย่างพอเพียง	3.53	0.75	มาก
6. การจัดป้ายบอกจุดในการให้บริการต่าง ๆ	3.58	0.74	มาก
7. แสงสว่าง ภายในตัวอาคารเหมาะสม	3.63	0.78	มาก
8. มีสิ่งอำนวยความสะดวก ระหว่างรอรับบริการ	3.46	0.77	มาก
รวม	3.65	0.51	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม  
 สาขาโกสุมพิสัย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.65$ ,  
 S.D. = 0.51) และจำแนกเป็น รายข้อ จำนวน 8 ข้อ พบว่าทุกข้อมีระดับคุณภาพการให้บริการ  
 อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ บุคลากรแต่งกายสะอาดและเรียบร้อย  
 ( $\bar{X} = 4.08$ , S.D. = 0.63) เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัย ( $\bar{X} = 3.74$ , S.D. = 0.67) แสงสว่าง  
 ภายในตัวอาคารเหมาะสม ( $\bar{X} = 3.63$ , S.D. = 0.78) บริเวณอาคาร สถานที่สะอาด  
 ( $\bar{X} = 3.60$ , S.D. = 0.73) การจัดป้ายบอกจุดในการให้บริการต่าง ๆ ( $\bar{X} = 3.58$ , S.D. = 0.74)  
 มีการจัดน้ำดื่มที่สะอาดและเพียงพอ ( $\bar{X} = 3.58$ , S.D. = 0.70) มีแบบฟอร์มต่าง ๆ ใ้คอยบริการ  
 อย่างพอเพียง ( $\bar{X} = 3.53$ , S.D. = 0.75) มีสิ่งอำนวยความสะดวก ระหว่างรอรับบริการ ( $\bar{X} = 3.46$ ,  
 S.D. = 0.77)

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน  
จังหวัดมหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัย ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้

คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดมหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัย ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้	$\bar{X}$	S.D.	ระดับคุณภาพ การให้บริการ
1. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	3.86	0.68	มาก
2. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพในการให้บริการ	3.86	0.63	มาก
3. เจ้าหน้าที่มีระเบียบวินัยในการทำงาน	3.62	0.68	มาก
4. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในการทำงาน	3.72	0.69	มาก
5. เจ้าหน้าที่มีการติดตามงานให้ท่านเป็นระยะ	3.64	0.69	มาก
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงกับความต้องการของท่าน	3.74	0.67	มาก
รวม	3.74	0.49	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัย ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.74$ , S.D. = 0.49) และจำแนกเป็นรายชื่อ จำนวน 6 ข้อ พบว่าทุกข้อมีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ . เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.86$ , S.D. = 0.68) เจ้าหน้าที่มีความสุภาพในการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.86$ , S.D. = 0.63) เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงกับความต้องการของท่าน ( $\bar{X} = 3.74$ , S.D. = 0.67) เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในการทำงาน ( $\bar{X} = 3.72$ , S.D. = 0.69) เจ้าหน้าที่มีการติดตามงานให้ท่านเป็นระยะ ( $\bar{X} = 3.64$ , S.D. = 0.69) เจ้าหน้าที่มีระเบียบวินัยในการทำงาน ( $\bar{X} = 3.62$ , S.D. = 0.68)

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน  
จังหวัดมหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัย ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ  
จำแนกเป็นรายข้อ

คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดมหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัย ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับคุณภาพ การให้บริการ
1. มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	3.80	0.78	มาก
2. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	3.78	2.26	มาก
3. มีขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ ไม่ซับซ้อน	3.60	0.72	มาก
4. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	3.52	0.35	มาก
5. มีแผนผังบอกขั้นตอนการให้บริการเหมาะสม	3.51	0.79	มาก
6. ได้รับบริการที่รวดเร็ว	3.50	0.84	ปานกลาง
รวม	3.62	0.69	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม  
สาขาโกสุมพิสัย ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก  
( $\bar{X} = 3.62$ , S.D. = 0.69) และจำแนกเป็นรายข้อ จำนวน 6 ข้อ พบว่ามีระดับคุณภาพการให้บริการ  
อยู่ในระดับมาก 5 ข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ มีการให้บริการตามลำดับ  
ก่อนหลัง ( $\bar{X} = 3.80$ , S.D. = 0.78) มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง ( $\bar{X} = 3.78$ , S.D. = 2.26)  
มีขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ ไม่ซับซ้อน ( $\bar{X} = 3.60$ , S.D. = 0.72) ระยะเวลาในการให้บริการ  
มีความเหมาะสม ( $\bar{X} = 3.52$ , S.D. = 0.35) มีแผนผังบอกขั้นตอนการให้บริการเหมาะสม  
( $\bar{X} = 3.51$ , S.D. = 0.79) พบว่ามีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ คือ  
ได้รับบริการที่รวดเร็ว ( $\bar{X} = 3.50$ , S.D. = 0.84)

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน  
จังหวัดมหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัย ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ  
จำแนกเป็นรายชื่อ

คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดมหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัย ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับคุณภาพ การให้บริการ
1. มีการแบ่งส่วนงานเฉพาะสำหรับการให้บริการ แต่ละประเภท	3.65	0.72	มาก
2. มีการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของ ประชาชน	3.88	2.22	มาก
3. สามารถติดต่อเพื่อสอบถามหรือขอคำแนะนำทาง โทรศัพท์ได้	3.68	0.70	มาก
4. มีการประชาสัมพันธ์ระยะเวลาในการให้บริการไว้ ชัดเจน	3.51	0.72	มาก
5. มีการให้บริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน	3.57	0.75	มาก
รวม	3.66	0.70	มาก

จากตารางที่ 7 พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม  
สาขาโกสุมพิสัย ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.66$ ,  
S.D. = 0.70) และจำแนกเป็นรายชื่อ จำนวน 6 ข้อ พบว่าทุกข้อมีระดับคุณภาพการให้บริการ  
อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ มีการให้บริการที่ตรงกับความต้องการ  
ของประชาชน ( $\bar{X} = 3.88$ , S.D. = 2.22) สามารถติดต่อเพื่อสอบถามหรือขอคำแนะนำทางโทรศัพท์  
ได้ ( $\bar{X} = 3.68$ , S.D. = 0.70) มีการแบ่งส่วนงานเฉพาะสำหรับการให้บริการ แต่ละประเภท  
( $\bar{X} = 3.65$ , S.D. = 0.72) มีการให้บริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ( $\bar{X} = 3.57$ , S.D. = 0.75)  
มีการประชาสัมพันธ์ระยะเวลาในการให้บริการไว้ชัดเจน ( $\bar{X} = 3.51$ , S.D. = 0.72)



ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน  
จังหวัดมหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัย ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ จำแนกเป็นรายชื่อ

คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดมหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัย ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับคุณภาพ การให้บริการ
1. ความกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	3.63	0.70	มาก
2. จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ เพียงพอ	3.49	0.86	ปานกลาง
3. ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	3.55	0.74	มาก
4. เจ้าหน้าที่มีธรรมาศยดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส เป็นมิตร	3.64	0.72	มาก
5. เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือแนะนำด้วยความเต็มใจ	3.76	2.19	มาก
6. เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน	3.68	0.67	มาก
7. มีเจ้าหน้าที่อยู่เวรช่วงพักกลางวัน คอยให้บริการ	3.40	0.77	ปานกลาง
8. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้น ได้ อย่างเหมาะสม	3.62	0.67	มาก
รวม	3.60	0.60	มาก

จากตารางที่ 8 พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัย ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.66$ , S.D. = 0.60) และจำแนกเป็นรายชื่อ จำนวน 8 ข้อ พบว่ามีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก จำนวน 6 ข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือแนะนำด้วยความเต็มใจ ( $\bar{X} = 3.76$ , S.D. = 2.19) เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ( $\bar{X} = 3.68$ , S.D. = 0.67) เจ้าหน้าที่มีธรรมาศยดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส เป็นมิตร ( $\bar{X} = 3.64$ , S.D. = 0.72) ความกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.63$ , S.D. = 0.70) เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้น ได้ ( $\bar{X} = 3.62$ , S.D. = 0.67) ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.55$ , S.D. = 0.74) พบว่ามีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง 2 ข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ เพียงพอ ( $\bar{X} = 3.49$ , S.D. = 0.86) มีเจ้าหน้าที่อยู่เวรช่วงพักกลางวัน คอยให้บริการ ( $\bar{X} = 3.40$ , S.D. = 0.77)

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่คืนจังหวัดมหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัย จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

การวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่คืนจังหวัดมหาสารคามสาขาโกสุมพิสัย จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน วิเคราะห์โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ด้วยสถิติทดสอบ t-test และ F-test และวิเคราะห์ความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD ได้ผลการวิเคราะห์ ดังตารางที่ 9-14

ตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่คืนจังหวัดมหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัย จำแนกตาม เพศ

คุณภาพการให้บริการ	เพศชาย n = 179		เพศหญิง n = 179		t	sig
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	3.61	0.48	3.68	0.52	1.32	0.18
2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้	3.68	0.47	3.79	0.49	2.02	0.04*
3. ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	3.61	0.75	3.62	0.62	-.203	0.84
4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ	3.65	0.82	3.67	0.56	-.209	0.83
5. ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ	3.54	0.49	3.65	0.68	-1.60	0.10
รวม	3.61	0.46	3.68	0.50	-1.27	0.20

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 9 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่คืนจังหวัดมหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัย จำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกันเห็นว่าคุณภาพการให้บริการโดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ และ ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัย จำแนกตามอายุ

คุณภาพการให้บริการ	จำแนกตามอายุ												F	sig
	อายุต่ำกว่า 30 ปี			อายุระหว่าง 30-45 ปี			อายุระหว่าง 46-60 ปี			อายุ 61 ปีขึ้นไป				
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	3.76	0.51	3.70	0.56	3.60	0.44	3.47	0.51	3.684	0.012*				
2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้	3.83	0.49	3.80	0.52	3.65	0.44	3.70	0.46	2.992	0.031*				
3. ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	3.80	1.01	3.66	0.64	3.55	0.47	3.40	0.68	3.671	0.013*				
4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ	3.79	0.50	3.74	0.99	3.58	0.44	3.48	0.63	2.805	0.040*				
5. ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ	3.69	0.51	3.62	0.60	3.57	0.62	3.42	0.62	1.934	0.124				
<b>รวม</b>	<b>3.77</b>	<b>0.49</b>	<b>3.70</b>	<b>0.54</b>	<b>3.59</b>	<b>0.40</b>	<b>3.49</b>	<b>0.51</b>	<b>4.056</b>	<b>0.007*</b>				

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 10 เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัย จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกันเห็นว่าคุณภาพการให้บริการ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ไม่แตกต่างกัน

เมื่อพบความแตกต่าง จึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ตามวิธี LSD ดังตารางที่ 11

ตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ทดสอบความแตกต่างรายคู่ตามวิธี LSD ของคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัย จำแนกตามอายุ

คุณภาพการให้บริการ	อายุ	$\bar{X}$	1	2	3	4
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	1. ต่ำกว่า 30 ปี	3.76	-	0.06	0.16	0.29*
	2. ระหว่าง 30-45 ปี	3.70	-	-	0.10	0.23
	3. ระหว่าง 46-60 ปี	3.60	-	-	-	0.13
	4. ตั้งแต่ 61 ปีขึ้นไป	3.47	-	-	-	-
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้	1. ต่ำกว่า 30 ปี	3.83	-	0.03	0.18*	0.13
	2. ระหว่าง 30-45 ปี	3.80	-	-	0.25*	0.10
	3. ระหว่าง 46-60 ปี	3.65	-	-	-	-0.05
	4. ตั้งแต่ 61 ปีขึ้นไป	3.70	-	-	-	-
ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	1. ต่ำกว่า 30 ปี	3.80	-	0.26	0.25*	0.40*
	2. ระหว่าง 30-45 ปี	3.66	-	-	0.11	0.26*
	3. ระหว่าง 46-60 ปี	3.55	-	-	-	0.15
	4. ตั้งแต่ 61 ปีขึ้นไป	3.40	-	-	-	-
ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ	1. ต่ำกว่า 30 ปี	3.78	-	0.04	0.20*	0.30
	2. ระหว่าง 30-45 ปี	3.74	-	-	0.16	0.26
	3. ระหว่าง 46-60 ปี	3.58	-	-	-	0.10
	4. ตั้งแต่ 61 ปีขึ้นไป	3.48	-	-	-	-

คุณภาพการให้บริการ	อายุ	$\bar{X}$	1	2	3	4
ด้านภาพรวม	1. ต่ำกว่า 30 ปี	3.77	-	0.07	0.17	0.28*
	2. ระหว่าง 30-45 ปี	3.70	-	-	0.10	0.39
	3. ระหว่าง 46-60 ปี	3.60	-	-	-	0.29
	4. ตั้งแต่ 61 ปีขึ้นไป	3.49	-	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 11 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ตามวิธี LSD พบความแตกต่างดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี เห็นว่าคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการแตกต่างกันกับกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไป

2. กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี และ อายุระหว่าง 30-45 ปี เห็นว่าคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัย ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้แตกต่างกันกับกลุ่มตัวอย่าง อายุระหว่าง 46-60 ปี

3. กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี และอายุระหว่าง 30-45 ปี เห็นว่าคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัย ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการแตกต่างกันกับกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 46-60 ปี และอายุตั้งแต่ 61 ปีขึ้นไป

4. กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี เห็นว่าคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัย ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ แตกต่างกับกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 46-60 ปี

5. กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี เห็นว่าคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัย ด้านภาพรวมแตกต่างกันกับกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไป

6. ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขา โกสุมพิสัย จำแนกตามระดับการศึกษา

คุณภาพการให้บริการ	จำแนกตามระดับการศึกษา										F	sig
	มัธยมศึกษา		ปวท./ปวส./หรืออนุปริญญา		ปริญญาตรี		สูงกว่าปริญญาตรี		รวม			
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน		
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	3.66	0.51	3.58	0.43	3.62	0.54	3.83	0.46	3.65	0.53	1.737	0.159
2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้	3.77	0.52	3.66	0.36	3.72	0.49	3.85	0.53	3.78	0.51	1.429	0.234
3. ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	3.64	0.82	3.51	0.50	3.63	0.65	3.74	0.43	3.63	0.53	0.983	0.401
4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ	3.64	0.59	3.58	0.49	3.70	1.00	3.78	0.43	3.70	0.51	0.702	0.551
5. ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ	3.61	0.59	3.49	0.35	3.63	0.76	3.70	0.43	3.63	0.53	1.187	0.213
<b>รวม</b>	<b>3.66</b>	<b>0.52</b>	<b>3.56</b>	<b>0.36</b>	<b>3.65</b>	<b>0.53</b>	<b>3.78</b>	<b>0.40</b>	<b>3.65</b>	<b>0.53</b>	<b>1.506</b>	<b>0.213</b>

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับที่ไม่แตกต่างกัน

จากตารางที่ 12 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน  
จังหวัดมหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัย จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม  
ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน เห็นว่าคุณภาพการให้บริการ โดยรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณา  
เป็นรายด้านพบว่าทุกด้านไม่แตกต่างกัน



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัย จำนวนตามอาชีพ

คุณภาพการให้บริการ	จำนวนตามอาชีพ										F	sig		
	รับราชการ		พนักงาน รัฐวิสาหกิจ		พนักงาน บริษัทเอกชน		ธุรกิจส่วนตัว		อื่นๆ					
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.				
1. ด้านความเป็นรูปธรรม ของการบริการ	3.63	0.48	3.69	0.47	3.67	0.56	3.70	0.51	3.57	0.49	3.71	0.47	0.769	0.572
2. ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจได้	3.75	0.49	3.75	0.43	3.81	0.45	3.73	0.51	3.65	0.50	3.87	0.38	1.108	0.356
3. ด้านการตอบสนองความ ต้องการของผู้รับบริการ	3.62	0.60	3.65	0.58	3.76	1.04	3.64	0.59	3.47	0.60	3.67	0.60	1.328	0.252
4. ด้านการให้ความเชื่อมั่น แก่ผู้รับบริการ	3.66	0.49	3.68	0.52	3.85	1.21	3.64	0.58	3.54	0.58	3.71	0.48	1.359	0.239
5. ด้านการเอาใจใส่ต่อ ผู้รับบริการ	3.68	0.80	3.55	0.48	3.66	0.49	3.63	0.56	3.46	0.55	3.61	0.49	1.380	0.231
รวม	3.65	0.49	3.66	0.44	3.74	0.51	3.67	0.48	0.54	0.49	3.71	0.41	1.418	0.217



จากตารางที่ 13 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัย จำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพต่างกัน เห็นว่าคุณภาพการให้บริการ โดยรวมไม่แตกต่างกันและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านไม่แตกต่างกัน



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัย จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

คุณภาพการให้บริการ	ต่ำกว่า 10,000/ เดือน		10,001-20,000 บาท		20,001- 30,000 บาท		มากกว่า 30,000 บาท		F	sig
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
	1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	3.60	0.48	3.68	0.52	3.58	0.52	3.72		
2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้	3.74	0.47	3.74	0.49	3.68	0.47	3.81	0.50	0.693	0.557
3. ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	3.52	0.60	3.67	0.79	3.54	0.63	3.75	0.53	1.616	0.185
4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ	3.56	0.58	3.73	0.87	3.57	0.46	3.72	0.49	1.548	0.202
5. ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ	3.56	0.55	3.63	0.67	3.53	0.47	3.65	0.55	1.461	0.225
รวม	3.60	0.47	3.68	0.51	3.58	0.45	3.73	0.46	1.461	0.225

จากตารางที่ 14 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัย จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ต่อเดือนต่างกัน เห็นว่าคุณภาพการให้บริการ โดยรวมไม่แตกต่างกันและเมื่อพิจารณารายด้านไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัย

ตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัย

ข้อเสนอแนะ	จำนวนความถี่ (ก)
<b>ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ</b>	
1. ควรมี ป้ายบอกจุดแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น	20
2. ควรจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวก ระหว่างรอรับบริการมากยิ่งขึ้น	17
3. ควรดูแลรักษาความสะอาดห้องน้ำให้สะอาดอยู่เสมอ	13
4. ควรที่จะเพิ่มเครื่องทำน้ำเย็นไว้บริการประชาชน	9
รวม	59
<b>ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้</b>	
1. เจ้าหน้าที่ควรที่จะมีการอธิบายขั้นตอนการรับบริการที่ชัดเจน	19
2. ควรที่จะมีการอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้แก่บุคลากรเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงาน	15
3. เจ้าหน้าที่ควรเอาใจใส่ติดตามงานให้ผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น	12
4. เจ้าหน้าที่ควรมีจิตบริการมากยิ่งขึ้น	10
รวม	56
<b>ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ</b>	
1. ควรที่จะมีการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน	32
2. ควรมีแผนผัง ขั้นตอนการให้บริการ และระยะเวลาแต่ละขั้นตอนที่ชัดเจน	17
3. ควรให้บริการด้วยความเสมอภาค และรวดเร็วยิ่งกว่านี้	14
รวม	63

ข้อเสนอแนะ	จำนวนความถี่ (f)
<b>ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ</b>	
1. ควรมีการแบ่งงานให้บริการแต่ละประเภทให้ชัดเจนมากขึ้น	21
2. ควรมีช่องทางด่วนสำหรับ พระภิกษุ คนชรา และคนพิการ	14
รวม	35
<b>ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ</b>	
1. ควรที่จะเพิ่มเจ้าหน้าที่ในการให้บริการมากยิ่งขึ้น	28
2. เจ้าหน้าที่ควรให้ความสนใจในการบริการช่วงพักเที่ยงมากขึ้น	12
รวม	40

จากตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อคุณภาพในการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัย เรียงลำดับความถี่จากมากไปหาน้อย คือ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (ความถี่  $f = 63$ ) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (ความถี่  $f = 59$ ) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (ความถี่  $f = 56$ ) ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ (ความถี่  $f = 40$ ) ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ (ความถี่  $f = 35$ ) ตามลำดับ และเมื่อนำค่าความถี่ของข้อเสนอแนะทุกด้านมาเรียงลำดับค่าความถี่จากมากไปหาน้อยห้าลำดับแรกมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ควรที่จะมีการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน (ความถี่  $f = 32$ )
2. ควรที่จะเพิ่มเจ้าหน้าที่ในการให้บริการมากยิ่งขึ้น (ความถี่  $f = 28$ )
3. ควรมีการแบ่งงานให้บริการแต่ละประเภทให้ชัดเจนมากขึ้น (ความถี่  $f = 21$ )
4. ควรมี ป้ายบอกจุดแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น (ความถี่  $f = 20$ )
5. เจ้าหน้าที่ควรที่จะมีการอธิบายขั้นตอนการรับบริการที่ชัดเจน (ความถี่  $f = 19$ )