

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม จากประชากรกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน จากนั้นผู้วิจัยนำมาจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป รายละเอียดการวิเคราะห์ข้อมูลและผลการวิเคราะห์ นำเสนอด้วยตารางประกอบการบรรยายตามลำดับ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันในการแปลความหมายการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

$n$	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
$r_{xy}$	แทน	การหาความสัมพันธ์ของตัวแปรค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน
Sig.	แทน	นัยสำคัญทางสถิติ
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
X	แทน	คุณภาพของการให้บริการประชาชนผู้มารับบริการเกี่ยวกับ การให้บริการของสำนักงานที่ดิน
$X_1$	แทน	ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า
$X_2$	แทน	ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค
$X_3$	แทน	ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา
$X_4$	แทน	ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
$X_5$	แทน	ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

Y	แทน	ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม
Y <sub>1</sub>	แทน	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
Y <sub>2</sub>	แทน	ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่
Y <sub>3</sub>	แทน	ด้านอุปกรณ์เครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวก

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากแบบสอบถามเพื่อการวิจัย เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 จำนวน และร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนก หมู่บ้าน เพศ อาชีพ และระดับการศึกษา

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
1. หมู่บ้าน		
1.1 เทศบาลเมืองมหาสารคาม	124	31.00
1.2 หมู่ที่ 1	66	16.50
1.3 หมู่ที่ 2	18	4.50
1.4 หมู่ที่ 3	13	3.30
1.5 หมู่ที่ 4	27	6.70
1.6 หมู่ที่ 5	8	2.00
1.7 หมู่ที่ 6	9	2.30
1.8 หมู่ที่ 7	18	4.40
1.9 หมู่ที่ 8	22	5.50
1.10 หมู่ที่ 9	59	14.80
1.11 หมู่ที่ 10	30	7.50
1.12 หมู่ที่ 11	6	1.50

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
รวม	400	100
2. เพศ		
2.1 ชาย	167	41.00
2.2 หญิง	236	59.00
รวม	400	100
3. อาชีพ		
3.1 รับราชการ	103	25.70
3.2 เกษตรกร	137	34.20
3.3 รับจ้าง	18	4.50
3.4 ค้าขาย	139	34.80
3.5 อื่นๆ	3	0.80
รวม	400	100
4. ระดับการศึกษา		
4.1 ประถมศึกษา	137	34.30
4.2 มัธยมศึกษา	136	34.00
4.3 ปริญญาตรีขึ้นไป	127	31.70
รวม	400	100

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 31.00 รองลงมาหมู่ที่ 1 จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 16.50 และหมู่ที่ 10 จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 14.80 เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย หญิงจำนวน 236 คน คิดเป็นร้อยละ 59.00 เพศชาย จำนวน 167 คิดเป็นร้อยละ 41.00 ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่อยู่ในระดับประถมศึกษา จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 34.30 รองลงมา มัธยมศึกษา จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของอายุ และรายได้

ข้อมูลทั่วไป	Max	Min	$\bar{X}$	S.D.
อายุ	70	30	54.74	9.51
รายได้ต่อเดือน	77,000	5,000	17,552	10,322.04

จากตารางที่ 5 พบว่า วิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของอายุ และรายได้ พบว่า อายุสูงสุด คือ 70 ปี ต่ำสุดมีอายุที่ 30 ปี และรายได้ต่อเดือนสูงสุด คือ 77,000 บาท รายได้ต่ต่ำสุดที่ 5,000 บาท

## 2. ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพของการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดิน จังหวัดมหาสารคาม

การวิเคราะห์ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีลักษณะเป็นชนิดมาตรา ส่วนประมาณค่า (Rating scale) โดยให้ผู้ตอบเลือกตอบด้วยให้น้ำหนักความคิดเห็น 5 ระดับ ดังนี้ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพของการให้บริการประชาชนผู้มารับบริการเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายด้าน

คุณภาพต่อการบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับคุณภาพ
1. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.82	0.37	มาก
2. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	3.52	0.38	มาก
3. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา	3.13	0.34	ปานกลาง
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.24	0.37	ปานกลาง
5. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.44	0.39	ปานกลาง
โดยรวม	3.33	0.24	ปานกลาง

จากตารางที่ 6 พบว่า ระดับคุณภาพของการให้บริการประชาชนผู้มารับบริการเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายด้าน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.33$  ; S.D. 0.24) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 2 ด้าน ซึ่งสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ( $\bar{X} = 3.82$  ; S.D. = 0.37) และด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ( $\bar{X} = 3.52$  ; S.D. = 0.38) อยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน ซึ่งสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ( $\bar{X} = 3.44$  ; S.D. = 0.39) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ( $\bar{X} = 3.24$  ; S.D. = 0.37) และด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ( $\bar{X} = 3.13$  ; S.D. = 0.34) ตามลำดับ

ตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพของการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดิน  
จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

การให้บริการอย่างก้าวหน้า	$\bar{X}$	S.D.	ระดับคุณภาพ
1. ความยุติธรรมในการบริการประชาชน	3.86	0.50	มาก
2. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน	3.91	0.42	มาก
3. ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน	3.79	0.53	มาก
4. การบริการไม่ได้แบ่งแยกกีดกันชนชั้น (คนรวยคนจน)	3.72	0.55	มาก
โดยรวม	3.82	0.37	มาก

จากตารางที่ 7 พบว่า ระดับคุณภาพของการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดิน  
จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.482$ ; S.D.  
0.37) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทั้ง 4 ข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับ  
ตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ 3 ระดับ ดังนี้ ข้อ 2 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อผู้มารับบริการอย่างเท่า  
เทียมกัน ( $\bar{X} = 3.91$ ; S.D. = 0.42) ข้อ 1 ความยุติธรรมในการบริการประชาชน ( $\bar{X} = 3.86$ ;  
S.D. = 0.50) และข้อ 3 ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ( $\bar{X} = 3.79$ ;  
S.D. = 0.53) ตามลำดับ

ตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพของการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดิน  
จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

การให้บริการอย่างเสมอภาค	$\bar{X}$	S.D.	ระดับคุณภาพ
1. ให้บริการแก่ท่านด้วยความเสมอภาค	3.82	0.54	มาก
2. ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	3.98	0.97	มาก
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการท่านอย่างไม่เท่าเทียมกันผู้อื่น	2.76	0.90	มาก
รวม	3.52	0.38	มาก

จากตารางที่ 8 พบว่า ระดับคุณภาพของการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดิน  
จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.52$ ;  
S.D. = 0.38) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับ  
ตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ข้อ 2 ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ( $\bar{X} = 3.98$ ;  
S.D. = 0.97) ข้อ 1 ให้บริการแก่ท่านด้วยความเสมอภาค ( $\bar{X} = 3.82$ ;  
S.D. = 0.54) และข้อ 3 เจ้าหน้าที่ให้บริการท่านอย่างไม่เท่าเทียมกันผู้อื่น ( $\bar{X} = 2.76$ ;  
S.D. = 0.90) ตามลำดับ

ตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพของการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดิน  
จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา

การให้บริการที่ตรงเวลา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับคุณภาพ
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงเวลา	2.74	0.87	ปานกลาง
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการเสร็จไม่ตรงตามระยะเวลาที่กำหนด	3.46	0.76	ปานกลาง
3. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความรู้ในเรื่องที่มาติดต่อเป็นอย่างดี	2.91	0.76	ปานกลาง
4. ท่านต้องรอเจ้าหน้าที่ดำเนินการเป็นเวลานานเกินกว่า 1 ชั่วโมง	3.43	0.76	ปานกลาง
รวม	3.13	0.34	ปานกลาง

จากตารางที่ 9 พบว่า ระดับคุณภาพของการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดิน  
จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.13$  ;  
S.D. = 0.34) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับ  
ตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ข้อ 2 เจ้าหน้าที่ให้บริการเสร็จไม่ตรงตามระยะเวลาที่กำหนด  
( $\bar{X} = 3.46$  ; S.D. = 0.76) ข้อ 4 ท่านต้องรอเจ้าหน้าที่ดำเนินการเป็นเวลานานเกินกว่า 1 ชั่วโมง  
( $\bar{X} = 3.43$  ; S.D. = 0.76) ข้อ 3 เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความรู้ในเรื่องที่มาติดต่อเป็นอย่างดี ( $\bar{X} = 2.91$   
; S.D. = 0.76) และข้อ 1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ( $\bar{X} = 2.74$  ; S.D. = 0.76) ตามลำดับ

ตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพของการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดิน  
จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับคุณภาพ
1. มีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอยู่เสมอ	3.58	0.71	ปานกลาง
2. ผลงานที่ได้รับมีความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์	2.91	0.77	ปานกลาง
3. ขั้นตอนต่าง ๆ มีความซับซ้อน และไม่ สามารถรับผลงาน ในวันที่มาติดต่อ	3.25	0.69	ปานกลาง
รวม	3.24	0.37	ปานกลาง

จากตารางที่ 10 พบว่า ระดับคุณภาพของการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดิน  
จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.24$  ;  
S.D. = 0.37) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ซึ่งสามารถ  
เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ข้อ 1 มีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอยู่เสมอ

( $\bar{X} = 3.58$  ; S.D. = 0.71) ข้อ 3 ขึ้นตอนต่าง ๆ มีความซับซ้อนและไม่สามารถรับผลงานในวันที่มาติดต่อกัน ( $\bar{X} = 3.25$  ; S.D. = 0.69) และข้อ 2 ผลงานที่ได้รับมีความถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์ ( $\bar{X} = 2.91$  ; S.D. = 0.77) ตามลำดับ

ตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพของการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

การให้บริการอย่างเพียงพอ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับคุณภาพ
1. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความเพียงพอ ต่อความต้องการของท่าน	3.20	0.65	ปานกลาง
2. แผ่นป้ายประชาสัมพันธ์ขึ้นตอนต่าง ๆ มีไม่เพียงพอต่อความต้องการของท่าน	3.57	0.61	มาก
3. แผ่นป้ายประชาสัมพันธ์มีการเขียนอย่าง เข้าใจง่ายและชัดเจน	3.73	0.60	มาก
4. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ในการบริการ	3.25	0.69	ปานกลาง
รวม	3.44	0.39	ปานกลาง

จากตารางที่ 11 พบว่า ระดับคุณภาพของการให้บริการประชาชนผู้มารับบริการเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.44$  ; S.D. = 0.39) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับดี 2 ข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ข้อ 3 แผ่นป้ายประชาสัมพันธ์มีการเขียนอย่าง เข้าใจง่ายและชัดเจน ( $\bar{X} = 3.73$  ; S.D. = 0.60) ข้อ 2 แผ่นป้ายประชาสัมพันธ์ขึ้นตอนต่าง ๆ มีไม่เพียงพอต่อความต้องการของท่าน ( $\bar{X} = 3.57$  ; S.D. = 0.61) อยู่ในระดับปานกลาง 2 ข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ข้อ 4 เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ในการบริการ ( $\bar{X} = 3.25$  ; S.D. = 0.69) และข้อ 1 เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความเพียงพอ ต่อความต้องการของท่าน ( $\bar{X} = 3.20$  ; S.D. = 0.65)

3. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม

การวิเคราะห์ คำร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีลักษณะเป็นชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) โดยให้ผู้ตอบเลือกตอบด้วยให้น้ำหนักความคิดเห็น 5 ระดับ ดังนี้มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจต่อการบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	3.62	0.36	มาก
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.70	0.30	มาก
3. ด้านอุปกรณ์เครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวก	3.43	0.40	ปานกลาง
รวม	3.58	0.35	มาก

จากตารางที่ 12 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายด้าน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.58$ ; S.D. = 0.35) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ซึ่งสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{X} = 3.70$ ; S.D. = 0.30) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.58$ ; S.D. = 0.35) และด้านอุปกรณ์เครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 3.43$ ; S.D. = 0.40) ตามลำดับ

ตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการ	3.87	0.69	มาก
2. หน่วยงานได้แจ้งขั้นตอนและเงื่อนไขการบริการให้ผู้มาติดต่อทราบ	3.56	0.56	มาก
3. ผู้รับบริการสามารถติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานได้สะดวก โดยทางโทรศัพท์ โทรสาร อินเทอร์เน็ต หรือด้วยวิธีการอื่น ๆ	3.70	0.65	มาก
4. หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์สร้างความเข้าใจให้แก่ผู้รับบริการ	3.41	0.53	ปานกลาง
5. ระบบการบริการที่มีความถูกต้อง แม่นยำ ตรงตามความต้องการ	3.84	0.56	มาก
6. การใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า	3.50	0.52	ปานกลาง



กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
7. ป้ายประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนสามารถตรวจดูเรื่องราวต่าง ๆ เกี่ยวกับภารกิจงาน	3.48	0.56	ปานกลาง
รวม	3.62	0.36	มาก

จากตารางที่ 13 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.62$ ; S.D. = 0.36) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ดังนี้ ข้อ 1 ขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.87$ ; S.D. = 0.69) ข้อ 5 ระบบการบริการที่มีความถูกต้อง แม่นยำ ตรงตามความต้องการ ( $\bar{X} = 3.84$ ; S.D. = 0.56) และข้อ 3 ผู้รับบริการสามารถติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานได้สะดวก โดยทางโทรศัพท์ โทรสาร อินเทอร์เน็ต หรือด้วยวิธีการอื่น ๆ ( $\bar{X} = 3.70$ ; S.D. = 0.65) อยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 3 ข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ข้อ 6 การใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า ( $\bar{X} = 3.48$ ; S.D. = 0.56) ข้อ 7 ป้ายประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนสามารถตรวจดูเรื่องราวต่าง ๆ เกี่ยวกับภารกิจงาน ( $\bar{X} = 3.48$ ; S.D. = 0.56) และข้อ 4 หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์สร้างความเข้าใจให้แก่ผู้รับบริการ ( $\bar{X} = 3.41$ ; S.D. = 0.53) ตามลำดับ

ตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

การให้บริการของเจ้าหน้าที่	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีมนุษยสัมพันธ์	3.84	0.61	มาก
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการให้บริการด้วยความเต็มใจ อำนวยความสะดวก	3.81	0.48	มาก
3. เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะที่ถูกต้องชัดเจนตรงตามความต้องการ	3.69	0.55	มาก
4. เจ้าหน้าที่สร้างความประทับใจและความเข้าใจที่ดีแก่ผู้รับบริการ	3.61	0.57	มาก

การให้บริการของเจ้าหน้าที่	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
5. เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบ มุ่งมั่นและมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน	3.62	0.54	มาก
6. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเข้าใจและการปฏิบัติงานถูกต้องแม่นยำไม่ผิดพลาด	3.76	0.49	มาก
7. เจ้าหน้าที่ที่มีความตรงต่อเวลาที่นัดหมาย แต่งการสะอาดเรียบร้อย	3.74	0.51	มาก
8. เจ้าหน้าที่ที่มีความเสมอภาคเป็นธรรมในการให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย	3.62	0.68	มาก
9. เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	3.62	0.59	มาก
รวม	3.70	0.30	

จากตารางที่ 14 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.70$ ; S.D. = 0.30) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ดังนี้ ข้อที่ 1 เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใสมีมนุษยสัมพันธ์ ( $\bar{X} = 3.70$ ; S.D. = 0.30) ข้อ 2 เจ้าหน้าที่ให้บริการให้บริการด้วยความเต็มใจ อำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 3.81$ ; S.D. = 0.48) และ ข้อ 6. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจและการปฏิบัติงานถูกต้องแม่นยำไม่ผิดพลาด ( $\bar{X} = 3.76$ ; S.D. = 0.49) ตามลำดับ

ตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม ด้านอุปกรณ์เครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวก

อุปกรณ์เครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. มีการจัดหาเครื่องมือและอุปกรณ์ไว้อย่างพอเพียงพร้อมให้บริการ	3.58	0.61	มาก
2. เครื่องมือ อุปกรณ์ สนับสนุนที่มีคุณภาพ เพียงพอต่อการใช้งานทุกครั้ง	3.44	0.62	ปานกลาง
3. มีการดูแล ทำความสะอาด เครื่องมือและอุปกรณ์ ให้พร้อมใช้อยู่เสมอ	3.32	0.55	ปานกลาง
4. เตรียมรถยนต์เพื่อเดินทางติดต่อราชการนอกพื้นที่ตลอดเวลา	3.29	0.57	ปานกลาง
5. อุปกรณ์ เครื่องมือสื่อสารเพียงพอและพร้อมใช้งาน	3.53	0.58	มาก
รวม	3.43	0.40	ปานกลาง

จากตารางที่ 15 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม ด้านอุปกรณ์เครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.43$  ; S.D. = 0.40) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ดังนี้ ข้อ 1 มีการจัดหาเครื่องมือและอุปกรณ์ไว้อย่างพอเพียงพร้อมให้บริการ ( $\bar{X} = 3.58$  ; S.D. = 0.61) ข้อ 5 อุปกรณ์ เครื่องมือสื่อสารเพียงพอและพร้อมใช้งาน ( $\bar{X} = 3.53$  ; S.D. = 0.58) และข้อ 2 เครื่องมือ อุปกรณ์ สนับสนุนที่มีคุณภาพ เพียงพอต่อการใช้งานทุกครั้ง ( $\bar{X} = 3.44$  ; S.D. = 0.62) ตามลำดับ

4. การวิเคราะห์หาค่าความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจ  
 ของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม

ตารางที่ 16 กำหนดรหัสตัวแปรความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของ  
 ประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม

ตัวแปร	ประเภท	รหัส
1. การให้บริการอย่างทั่วหน้า	Interval	$X_1$
2. การให้บริการอย่างเสมอภาค	Interval	$X_2$
3. การให้บริการที่ตรงเวลา	Interval	$X_3$
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	Interval	$X_4$
5. การให้บริการอย่างเพียงพอ	Interval	$X_5$
6. คุณภาพการให้บริการโดยรวม	Interval	X
7. กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	Interval	$Y_1$
8. การให้บริการของเจ้าหน้าที่	Interval	$Y_2$
9. อุปกรณ์เครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวก	Interval	$Y_3$
10. ความพึงพอใจโดยรวม	Interval	Y

จากตารางที่ 16 การกำหนดรหัสตัวแปรความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการ  
 กับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดิน  
 จังหวัดมหาสารคาม

ตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจ  
 ของประชาชนผู้มารับที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม  
 โดยรวมและรายด้าน

	X <sub>1</sub>	X <sub>2</sub>	X <sub>3</sub>	X <sub>4</sub>	X <sub>5</sub>	X	Y <sub>1</sub>	Y <sub>2</sub>	Y <sub>3</sub>	Y
X	1.000	.527**	.567**	.302**	.569**	.826**	.475**	.018	.254**	.336**
X <sub>1</sub>		1.000	.386**	.276**	.534**	.721**	.381**	.030	.105*	.235**
X <sub>2</sub>			1.000	.341**	.530**	.769**	.541**	.145**	.296**	.445**
X <sub>3</sub>				1.000	.286**	.528**	.418**	.062	.071	.252**
X <sub>4</sub>					1.000	.830**	.566**	.113*	.335**	.458**
X <sub>5</sub>						1.000	.646**	.101*	.308**	.477**
Y <sub>1</sub>							1.000	.211**	.457**	.757**
Y <sub>2</sub>								1.000	.242**	.681**
Y <sub>3</sub>									1.000	.756**
Y										1.000

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ( $p < .05$ )

จากตารางที่ 17 พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม มีความสัมพันธ์แปรผันไปในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ ( $r_{xy} = 0.336$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยคู่ที่มีความสัมพันธ์กันสูงสุดสามอันดับแรกได้แก่ คุณภาพการให้บริการด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มีความสัมพันธ์แปรผันไปในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคามด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ( $r_{xy} = 0.646$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 รองลงมา ได้แก่ คุณภาพการให้บริการด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องมีความสัมพันธ์แปรผันไปในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคามด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ( $r_{xy} = 0.566$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และลำดับที่สาม ได้แก่ คุณภาพการให้บริการด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคมีความสัมพันธ์แปรผันไปในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัด

มหาสารคามด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ( $r_{xy} = 0.541$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

และคู่ที่มีความสัมพันธ์กันต่ำสุดสามลำดับ ได้แก่ คุณภาพการให้บริการด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้ามีความสัมพันธ์แปรผันไปในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคามด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค อยู่ในระดับต่ำ ( $r_{xy} = 0.030$ ) รองลงมา ได้แก่ คุณภาพการให้บริการด้านการให้บริการที่ตรงเวลามีความสัมพันธ์แปรผันไปในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคามด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ ( $r_{xy} = 0.062$ ) และลำดับที่สาม ได้แก่ คุณภาพการให้บริการด้านการให้บริการที่ตรงเวลามีความสัมพันธ์แปรผันไปในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคามด้านอุปกรณ์เครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ ( $r_{xy} = 0.071$ )

#### 5. ผลวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม

ตารางที่ 18 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม

ข้อเสนอแนะ	จำนวน (ความถี่)
คุณภาพของการให้บริการประชาชน	
ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	
1. ประชาชนส่วนใหญ่ต้องการพนักงานทุกคนให้การบริการอย่างเท่าเทียมกัน	7
2. การให้บริการไม่ต้องการให้แบ่งแยกกีดกันชนชั้น (คนรวยคนจน)	3
รวม	10
ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	
1. ประชาชนต้องการให้บริการแก่ท่านด้วยความเสมอภาค	8
2. ประชาชนต้องการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	5
3. ประชาชนต้องการให้เจ้าหน้าที่ให้บริการท่านอย่างไม่เท่าเทียมกันผู้อื่น	2
รวม	15
ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา	
1. ประชาชนต้องการให้เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	15

ข้อเสนอแนะ	จำนวน (ความถี่)
2. ประชาชนต้องการให้เจ้าหน้าที่ให้บริการเสร็จตรงตามระยะเวลาที่กำหนด	10
3. ประชาชนต้องการให้เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในเรื่องที่มาติดต่อเป็นอย่างดี	5
รวม	30
<b>ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง</b>	
1. ประชาชนต้องการให้มีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอยู่เสมอ	10
2. ประชาชนต้องการให้มีผลงานที่ได้รับมีความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์	8
3. ประชาชนต้องการมีขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	7
รวม	25
<b>ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ</b>	
1. ประชาชนต้องการให้เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความเพียงพอ ต่อความต้องการ	10
2. ต้องการให้มีแผนป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนต่าง ๆ เพียงพอต่อความต้องการ	7
3. ต้องการให้แผนป้ายประชาสัมพันธ์มีการเขียนอย่าง เข้าใจง่ายและชัดเจน	3
รวม	20
<b>ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ</b>	
<b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>	
1. ประชาชนต้องการให้หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์สร้างความเข้าใจให้แก่ผู้รับบริการ	17
2. ประชาชนต้องการให้มีป้ายประชาสัมพันธ์ สามารถตรวจสอบดูเรื่องราวต่าง ๆ เกี่ยวกับภารกิจงาน	13
3. ประชาชนต้องการให้หน่วยงานใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า	10
รวม	40
<b>ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่</b>	
ประชาชนต้องการให้เจ้าหน้าที่สร้างความประทับใจและความเข้าใจที่ดีแก่ผู้รับบริการ	15
ประชาชนต้องการให้เจ้าหน้าที่มีความเสมอภาคเป็นธรรมในการให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย	12
ประชาชนต้องการให้เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	8

ข้อเสนอแนะ	จำนวน (ความถี่)
รวม	35
<b>ด้านอุปกรณ์เครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	
1. ประชาชนต้องการให้มีการเตรียมรถยนต์เพื่อเดินทางติดต่อราชการนอกพื้นที่ตลอดเวลา	25
2. ประชาชนต้องการให้มีการดูแล ทำความสะอาด เครื่องมือและอุปกรณ์ ให้พร้อมใช้อยู่เสมอ	15
3. ประชาชนต้องการให้มีเครื่องมือ อุปกรณ์ สนับสนุนที่มีคุณภาพ เพียงพอต่อการใช้งานทุกครั้ง	10
รวม	50

จากตารางที่ 18 พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม โดยมีข้อเสนอแนะแยกเป็นรายด้าน ดังนี้

#### คุณภาพของการให้บริการประชาชน

- ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา เป็นด้านที่มีส่วนเกี่ยวข้องให้ข้อเสนอแนะมากที่สุดเป็นอันดับ 1 โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะ จำนวน 30 ความถี่ ดังนี้ ข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะมากที่สุด ประชาชนต้องการให้เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว จำนวน 15 ความถี่ ประชาชนต้องการให้เจ้าหน้าที่ให้บริการเสร็จตรงตามระยะเวลาที่กำหนด จำนวน 10 ความถี่ และประชาชนต้องการให้เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในเรื่องที่มาติดต่อเป็นอย่างดี จำนวน 5 ความถี่
- ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องเป็นด้านที่มีผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องให้ข้อเสนอแนะอันดับ 2 จำนวน 25 ความถี่ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะมากที่สุด ประชาชนต้องการให้มีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอยู่เสมอ จำนวน 10 ความถี่ รองลงมา คือ ประชาชนต้องการให้มีผลงานที่ได้รับมีความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ จำนวน 8 ความถี่ และประชาชนต้องการมีขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน จำนวน 7 ความถี่
- ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ เป็นด้านที่มีผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องให้ข้อเสนอแนะอันดับ 3 จำนวน 20 ความถี่ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะมากที่สุด ประชาชนต้องการให้เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความเพียงพอ ต่อความต้องการ จำนวน 10 ความถี่ ต้องการให้มีแผ่นป้าย



ประชาสัมพันธขึ้นตอตนดอง ๆ เพียงพอดอความดองการ จันวน 7 ความดี และดองการใหแผน  
ปายประชาสัมพันธมีการเจียงนอยางเอาใจวางและชดเจงจันวน 3 ความดี

4. ดันการใหบริการอยางเสมอภาค ดันที่มีผูที่มีสวนเกียงวข้องใหขอเสนอแนะ  
อันดับ 4 จันวน 15 ความดี โดยมีผูตอบแบบสอบถามมีขอเสนอแนะมากที่สุด ประชาชนดองการ  
ใหบริการแกทานดวความเสมอภาค จันวน 8 ความดี ประชาชนดองการใหบริการตามลำดับ  
กอ-หลัง จันวน 5 ความดี และประชาชนดองการใหเจาหนาที่ใหบริการทานอยางไมเทาเทียม  
กับผูอื่น จันวน 2 ความดี

5. ดันการใหบริการอยางก้าวหนา ดันที่มีผูที่มีสวนเกียงวข้องใหขอเสนอแนะนอยที่สดุ  
จันวน 10 ความดี โดยมีผูตอบแทนสอบถามมีขอเสนอแนะมากที่สุด ประชาชนสวนใหญ  
ดองการพนักงานทุกคนใหการบริการอยางเทาเทียมกัน จันวน 7 ความดี และการใหบริการ  
ไมดองการใหแบงแยกกิดกันชนชั้น (คนรวยคนจน) จันวน 3 ความดี

#### ความพึงพอใจของประชาชนผูมารับบริการ

1. ดันอุปกรณเครื่องมือและสิ่งอานวยความสะดวก เปันดานที่มีสวนเกียงวข้องให  
ขอเสนอแนะมากที่สุด เปันอันดับ 1 โดยมีผูตอบแบบสอบถามมีขอเสนอแนะ จันวน 50 ความดี  
ดงนี้ ขอที่ผูตอบแบบสอบถามมีขอเสนอแนะมากที่สุด ประชาชนดองการใหมีการเตรียมรถยนต์  
เพือเดินทางติดต่อราชการนอกพื้นที่ตลอดเวลา จันวน 25 ความดี รองลงมา คือ ประชาชน  
ดองการใหมีการดูแล ทำความสะอาด เครื่องมือและอุปกรณใหพร้อมใชอยุเสมอ จันวน 15 ความดี

2. ดันกระบวนการขึ้นตองการใหบริการ เปันดานที่มีสวนเกียงวข้องใหขอเสนอแนะ  
เปันอันดับ 2 จันวน 40 ความดี ดงนี้ ขอที่ผูตอบแบบสอบถามมีขอเสนอแนะมากที่สุด  
ประชาชนดองการใหหนวยงานมีการประชาสัมพันธสร้งความเอาใจใหแกผูรับบริการ  
จันวน 17 ความดี รองลงมา ประชาชนดองการใหมีปายประชาสัมพันธ สามารถตรวจดูเรื้องราวๆ  
เกียงกับภารกิจงาน จันวน 13 ความดี และประชาชนดองการใหหนวยงานใชทรัพยากรอยาง  
กุมคา จันวน 10 ความดี

3. ดันการใหบริการของเจาหนาที่ เปันดานที่มีสวนเกียงวข้องใหขอเสนอแนะนอย  
ที่สดุ จันวน 35 ความดี ดงนั้น ขอที่ผูตอบแบบสอบถามมีขอเสนอแนะมากที่สุด ประชาชน  
ดองการใหเจาหนาที่สร้งความประทับใจและความเอาใจที่ดีแกผูรับบริการ จันวน 15 ความดี  
รองลงมา ประชาชนดองการใหเจาหนาที่มีความเสมอภาคเปันธรรมในการใหบริการต่อผูรับบริการ  
เหมือนกันทุกราย จันวน 12 ความดี และประชาชนดองการใหเจาหนาที่มีความซื่อสัตย์สุจริตใน  
การปฏิบัติงานหนาที่ เช่น ไมรับสินบนไมหาประโยชน์ในทางมิชอบ จันวน 8 ความดี