

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง “คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์” ผู้ศึกษาได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการสื่อความหมายสัญลักษณ์ต่างๆ ผู้วิจัยใช้สัญลักษณ์ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

- | | | |
|-----------|-----|--|
| \bar{X} | แทน | ค่าเฉลี่ยของข้อมูล (Mean) |
| S.D. | แทน | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูล (Standard Deviation) |
| F | แทน | ค่าสถิติทดสอบเอฟ (F – test) |
| SS | แทน | ผลรวมความคลาดเคลื่อนยกกำลังสอง (Sum of Square Error) |
| MS | แทน | ค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนยกกำลังสอง (Mean Square Error) |
| df | แทน | ชั้นแห่งความอิสระ (Degree of Freedom) |
| * | แทน | มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 |

ลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ข้อมูลระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์
3. ข้อมูลเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จำแนกตาม ระดับการศึกษา และอาชีพ
4. ข้อเสนอแนะด้านการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลทั่วไป

รายการ	จำนวน (n = 365)	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	189	51.8
ปริญญาตรี	167	45.8
สูงกว่าปริญญาตรี	9	2.5
รวม	365	100
อาชีพ		
เกษตรกรรวม	136	37.3
รับจ้าง	157	43.0
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	25	6.8
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	42	11.5
อื่นๆ	5	1.4
รวม	365	100

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 365 คน มีลักษณะข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้

ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 51.8 รองลงมาได้แก่ ระดับปริญญาตรี จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 45.8 และสูงกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5

อาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอาชีพรับจ้าง จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 43.0 รองลงมาได้แก่ อาชีพเกษตรกรรวม จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 37.3 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 11.5 อาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.8 และประกอบอาชีพอื่นๆ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.4

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัด
กาฬสินธุ์

เป็นข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัด
กาฬสินธุ์ แบ่งเป็น 4 ด้าน มีผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน
จังหวัดกาฬสินธุ์ ภาพรวม

การให้คุณภาพการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	แปลความหมาย ระดับคุณภาพ
1. ด้านสถานที่	3.81	0.54	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.89	0.55	มาก
3. ด้านกระบวนการการให้บริการ	3.81	0.63	มาก
4. ด้านระบบการให้บริการ	3.72	0.55	มาก
ภาพรวม	3.81	0.49	มาก

จากตารางที่ 2 คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า
ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.81$, S.D. = 0.49) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านมี
คุณภาพการให้บริการในระดับมาก เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
($\bar{X}=3.89$, S.D. = 0.55) รองลงมาได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสถานที่ เท่ากัน
และด้านระบบการให้บริการ ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน
ที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านสถานที่

การให้บริการวิชาการของสำนักงานที่ดินจังหวัด กาฬสินธุ์ ด้านสถานที่	\bar{X}	S.D.	แปลความหมาย ระดับคุณภาพ
1. การจัดทำป้ายชื่อสำนักงานที่ดินชัดเจนและสะดวก ต่อการติดต่องาน	3.99	0.69	มาก
2. การให้บริการเกี่ยวกับเส้นทางเดินรถเข้า-ออก ภายในบริเวณสำนักงานที่ดิน	3.90	0.82	มาก

การให้บริการวิชาการของสำนักงานที่ดินจังหวัด กาฬสินธุ์ ด้านสถานที่	\bar{X}	S.D.	แปลความหมาย ระดับคุณภาพ
3. การให้บริการเกี่ยวกับการกำหนดจุดที่จอดรถยนต์ และรถจักรยานยนต์	3.83	0.80	มาก
4. การให้บริการในการมีสวนหย่อมบริเวณสำนักงาน ที่ดิน	3.74	0.86	มาก
5. การให้บริการร้านอาหารภายในสำนักงานที่ดิน	3.76	0.87	มาก
6. การให้บริการห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอต่อ ผู้ใช้บริการ	3.76	0.72	มาก
7. การให้บริการป้ายบอกค่าธรรมเนียม ชั้นตอนและ ระยะเวลาการทำงาน	3.77	0.66	มาก
8. การให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอ รับบริการ น้ำดื่ม โทรศัพท์ และเครื่องปรับอากาศ	3.83	0.81	มาก
9. การให้บริการจุดบริการสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุ	3.77	0.73	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.81	0.54	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า การประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านสถานที่ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.81, S.D.=0.54$) เมื่อพิจารณาประเด็นย่อยพบว่า อยู่ในระดับมากทั้งหมด เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ การจัดทำป้ายชื่อสำนักงานที่ดินชัดเจนและสะดวกต่อการติดต่องาน ($\bar{X}=3.99, S.D.=0.69$) รองลงมา ได้แก่ การให้บริการเกี่ยวกับเส้นทางเดินรถเข้า-ออกภายในบริเวณสำนักงานที่ดิน ($\bar{X}=3.90, S.D.=0.82$) การให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม โทรศัพท์ และเครื่องปรับอากาศ ($\bar{X}=3.83, S.D.=0.81$) และการให้บริการเกี่ยวกับการกำหนดจุดที่จอดรถยนต์ รถจักรยานยนต์ เท่ากัน การให้บริการเกี่ยวกับผู้พิการ หรือผู้สูงอายุ และการให้บริการป้ายบอกค่าธรรมเนียม ชั้นตอนและระยะเวลาในการทำงาน เท่ากัน การให้บริการร้านอาหารภายในสำนักงานที่ดิน และการให้บริการห้องน้ำที่สะอาดเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ เท่ากัน และการให้บริการในการมีสวนหย่อมบริเวณสำนักงานที่ดิน ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน
ที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

การให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	แปลความหมาย ระดับคุณภาพ
1. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่มีความเหมาะสม	4.01	0.84	มาก
2. ความมีมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.08	0.76	มาก
3. การให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ในการดำเนินงาน ด้านต่าง ๆ	3.90	0.67	มาก
4. ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.88	0.69	มาก
5. ความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใสในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่	3.79	0.71	มาก
6. ความมีจิตสำนึกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.81	0.74	มาก
7. ความมีประสิทธิภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.81	0.73	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.89	0.55	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ ด้าน
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.89$, S.D. = 0.55) เมื่อพิจารณาประเด็นย่อย
พบว่า อยู่ในระดับมากทั้งหมด เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ความมีมนุษยสัมพันธ์ในการ
ให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X}=4.08$, S.D. = 0.76) รองลงมา ได้แก่ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่มี
ความเหมาะสม ($\bar{X}=4.01$, S.D. = 0.84) การให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ในการดำเนินงานด้าน
ต่าง ๆ ($\bar{X}=3.90$, S.D. = 0.67) ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความมีจิตสำนึก
ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และความมีประสิทธิภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เท่ากัน
และความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใสในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ตามลำดับ

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินคุณภาพการให้บริการของ
สำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านกระบวนการให้บริการ

การให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านกระบวนการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	แปลความหมาย ระดับคุณภาพ
1. การให้บริการตามระบบคิวมีความสะดวกและคล่องตัว	3.78	0.75	มาก
2. การให้บริการตามกำหนดเวลาที่ประกาศให้ ผู้รับบริการทราบ	3.79	0.73	มาก
3. การให้บริการในการแก้ไขปัญหากรณีเวลาที่ ให้บริการเกินกว่าเวลาที่ประกาศกำหนด	3.80	0.77	มาก
4. การให้บริการติดตาม เร่งรัด สะสางงานค้างตาม ขั้นตอนของงาน	3.81	0.81	มาก
5. การให้บริการผู้รับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ ของสำนักงานที่ดิน	3.81	0.80	มาก
6. สำนักงานที่ดินจังหวัดจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ให้คำแนะนำสำหรับผู้มาติดต่องาน	3.89	0.84	มาก
7. สำนักงานที่ดินจังหวัดจัดทำสื่อ/สิ่งพิมพ์ เพื่อเผยแพร่ ความรู้ และสร้างความเข้าใจในงานสำหรับผู้มา ติดต่องาน	3.85	0.82	มาก
8. การให้บริการโดยการจัดเจ้าหน้าที่ออกไปให้บริการ นอกสถานที่	3.81	0.85	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.81	0.63	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.63) เมื่อพิจารณาประเด็นย่อยพบว่า อยู่ในระดับมากทั้งหมด เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ สำนักงานที่ดินจังหวัดจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้คำแนะนำสำหรับผู้มาติดต่องาน ($\bar{X} = 3.89$, S.D. = 0.84) รองลงมาได้แก่ สำนักงานที่ดินจังหวัดจัดทำสื่อ/สิ่งพิมพ์ เผยแพร่ความรู้และสร้างความเข้าใจในงานสำหรับผู้มาติดต่องาน ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = 0.82) การให้บริการโดยเจ้าหน้าที่ออกไปให้บริการนอกสถานที่ ($\bar{X} = 3.81$, S.D. = 0.85) และการให้บริการติดตามเร่งรัด สะสางงานค้างตามขั้นตอนของงาน และการให้บริการผู้รับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดิน เท่ากัน การให้บริการ

ในการแก้ไขปัญหาที่เวลาที่ให้บริการเกินกว่าเวลาที่ประกาศกำหนด การให้บริการตามกำหนด เวลา
ที่ประกาศให้ผู้รับบริการทราบ และการให้บริการตามระบบคิวและคสองตัว ตามลำดับ

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน
ที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านระบบการให้บริการ

การให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านผู้เข้าระบบการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	แปลความหมาย ระดับคุณภาพ
1. สำนักงานที่ดินจังหวัดหาง่ายและสะดวกต่อการเดินทาง	3.92	0.67	มาก
2. สำนักงานที่ดินมีเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อให้บริการ เพียงพอต่อผู้เข้ามาใช้บริการ	3.91	0.63	มาก
3. สำนักงานที่ดินมีการปรับระยะเวลาในการให้บริการ ตามความต้องการของผู้เข้ารับบริการ	3.74	0.88	มาก
4. สำนักงานที่ดินมีเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเพียงพอ	3.59	0.97	มาก
5. สำนักงานที่ดินจังหวัดมีการจัดทำเว็บไซต์อย่าง เหมาะสมแก่การให้บริการ	3.63	0.89	มาก
6. สำนักงานที่ดินให้บริการ โดยมีเครื่องจัดบัตรคิว ที่เห็นได้ชัดเจน	3.69	0.74	มาก
7. สำนักงานที่ดินให้บริการแบบเบ็ดเสร็จจุดเดียว	3.59	0.85	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.72	0.55	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์
โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.72$, S.D. = 0.55) เมื่อพิจารณาประเด็นย่อย พบว่า อยู่ในระดับมาก
ทั้งหมด เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ สำนักงานที่ดินจังหวัดหาง่ายสะดวกต่อการเดินทาง
($\bar{X} = 3.92$, S.D. = 0.67) รองลงมา ได้แก่ สำนักงานที่ดินมีเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อให้บริการ
เพียงพอต่อผู้มาเข้ารับบริการ ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 0.63) สำนักงานที่ดินมีการปรับระยะเวลาในการ
ให้บริการตามความต้องการของผู้เข้ารับบริการ ($\bar{X} = 3.74$, S.D. = 0.88) สำนักงานที่ดินให้บริการ
โดยมีเครื่องจัดบัตรคิวที่เห็นได้ชัดเจน สำนักงานที่ดินจังหวัดมีการจัดทำเว็บไซต์อย่างเหมาะสม
แก่การให้บริการ สำนักงานที่ดินมีเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเพียงพอ และสำนักงานที่ดินให้บริการ
แบบเบ็ดเสร็จจุดเดียว ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน
จำแนกตามระดับการศึกษา และอาชีพ

การวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์
จำแนกตามระดับการศึกษา และอาชีพ เพื่อที่จะทราบว่าตัวแปรใดบ้างมีผลต่อคุณภาพการให้บริการ
ของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ วิเคราะห์ทางสถิติโดยการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว
หาความแตกต่างระหว่างตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ
ทางสถิติที่ระดับ .05 นำมาเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference)
ได้ผลการวิเคราะห์ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 7 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชน ที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของ
สำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามระดับการศึกษา ด้วยวิธี F-test

คุณภาพการให้บริการ	แหล่งตามความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ด้านสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	.047	2	.024	.078	.925
	ในกลุ่ม	108.929	362	.301		
	รวม	108.976	364			
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.083	2	.542	1.748	.176
	ในกลุ่ม	112.157	362	.310		
	รวม	113.240	364			
ด้านกระบวนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.769	2	.385	.944	.390
	ในกลุ่ม	147.429	362	.407		
	รวม	148.198	364			
ด้านระบบการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.247	2	.124	.397	.672
	ในกลุ่ม	112.468	362	.311		
	รวม	112.895	364			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.046	2	.203	.827	.438
	ในกลุ่ม	88.971	362	.246		
	รวม	89.378	364			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 7 พบว่า ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 8 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน ที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์
จำแนกตามอาชีพ

คุณภาพการให้บริการ	แหล่งตามความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ด้านสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	5.257	4	1.314	4.561	.001*
	ในกลุ่ม	103.719	360	.288		
	รวม	108.976	364			
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	10.646	4	4.918	13.775	.000*
	ในกลุ่ม	102.594	360	.357		
	รวม	113.240	364			
ด้านกระบวนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	19.671	4	4.918	13.775	.000*
	ในกลุ่ม	128.527	360	.357		
	รวม	148.198	364			
ด้านระบบการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	22.469	4	5.617	22.363	.000*
	ในกลุ่ม	90.426	360	.251		
	รวม	112.895	364			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	12.764	4	3.191	14.994	.000*
	ในกลุ่ม	76.614	360	.213		
	รวม	89.378	364			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 8 พบว่า ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามอาชีพ โดยรวมแตกต่างกัน คือ ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ในด้านสถานที่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านระบบการให้บริการ มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงนำมาทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ดังนี้

ตารางที่ 9 การเปรียบเทียบ ความแตกต่างเป็นรายคู่ของคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน
จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามอาชีพ รายคู่ด้วยวิธี LSD

อาชีพ	\bar{X}	อาชีพ				
		เกษตรกร	รับจ้าง	ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	อื่นๆ
เกษตรกร	3.83	-	-.07	.13	.46*	.68*
รับจ้าง	3.91		-	.20*	.54*	.60*
ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย	3.70			-	.33*	.81*
รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	3.36				-	-1.15

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 9 ผลการเปรียบเทียบ ความแตกต่างเป็นรายคู่ของคุณภาพในการให้บริการ
ของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามอาชีพ รายคู่ด้วยวิธี LSD พบว่า ตัวแปรอาชีพ
7 คู่ ได้แก่ อาชีพเกษตรกร กับรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ และอาชีพเกษตรกร กับอาชีพอื่นๆ
อาชีพรับจ้าง กับธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย และอาชีพรับจ้าง กับรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ อาชีพธุรกิจ
ส่วนตัว/ค้าขาย กับ อาชีพอื่น ๆ

ตารางที่ 10 การเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของคุณภาพในการให้บริการของสำนักงานที่ดิน
จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามอาชีพ รายคู่ด้วยวิธี LSD กับด้านสถานที่

อาชีพ	\bar{X}	อาชีพ				
		เกษตรกร	รับจ้าง	ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	อื่นๆ
เกษตรกร	3.84	-	-.01	.13	.29*	-.52*
รับจ้าง	3.86		-	.15	.31*	-.51*
ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย	3.71			-	.15	-.66*
รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	3.55				-	-.82*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 10 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของคุณภาพในการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามอาชีพ รายคู่ด้วยวิธี LSD กับด้านสถานที่ พบว่าตัวแปรอายุ จำนวน 6 คู่ ได้แก่ อาชีพเกษตรกรรมกับรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ และอาชีพเกษตรกรรมกับอาชีพอื่น ๆ อาชีพรับจ้างกับรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ และอาชีพรับจ้างกับอาชีพอื่น ๆ อาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขายกับอาชีพอื่น ๆ ราชการ/รัฐวิสาหกิจกับอาชีพอื่น ๆ

ตารางที่ 11 การเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของคุณภาพในการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามอาชีพ รายคู่ด้วยวิธี LSD กับด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

อาชีพ	\bar{X}	อาชีพ				
		เกษตรกรรม	รับจ้าง	ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	อื่น ๆ
เกษตรกรรม	3.96	-	.01	.31*	.43*	-.63*
รับจ้าง	3.94		-	.29*	.41*	-.65*
ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย	3.65			-	.12	-.94*
รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	3.53				-	-1.06*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 11 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของคุณภาพในการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามอาชีพ รายคู่ด้วยวิธี LSD กับด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ตัวแปรอายุ จำนวน 8 คู่ ได้แก่ อาชีพเกษตรกรรมกับอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย อาชีพเกษตรกรรมกับรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ และอาชีพเกษตรกรรมกับอาชีพอื่น ๆ อาชีพรับจ้างกับอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย อาชีพรับจ้างกับรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ และอาชีพรับจ้างกับอาชีพอื่น ๆ อาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขายกับอาชีพอื่น ๆ และราชการ/รัฐวิสาหกิจกับอาชีพอื่น ๆ

ตารางที่ 12 การเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของคุณภาพในการให้บริการของสำนักงาน
ที่คืนจังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามอาชีพ รายคู่ด้วยวิธี LSD กับด้านกระบวนการ
ให้บริการ

อาชีพ	\bar{X}	อาชีพ				
		เกษตรกร	รับจ้าง	ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	อื่น ๆ
เกษตรกร	3.84	-	-.09	.17	.60*	-.70*
รับจ้าง	3.94		-	.27*	.70*	-.60*
ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย	3.67			-	.43*	-.87*
รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	3.24				-	-1.30*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 12 ผลการเปรียบเทียบ ความแตกต่างเป็นรายคู่ของคุณภาพในการให้บริการ
ของสำนักงานที่คืนจังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามอาชีพ รายคู่ด้วยวิธี LSD กับด้านกระบวนการ
ให้บริการ พบว่า ตัวแปรอายุ จำนวน 8 คู่ ได้แก่ อาชีพเกษตรกรกับรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ และ
อาชีพเกษตรกรกับอาชีพอื่น ๆ อาชีพรับจ้างกับอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย อาชีพรับจ้างกับรับ
ราชการ/รัฐวิสาหกิจ และอาชีพรับจ้างกับอาชีพอื่น ๆ อาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขายกับรับราชการ/
รัฐวิสาหกิจ อาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขายกับอาชีพอื่น ๆ และราชการ/รัฐวิสาหกิจกับอาชีพอื่น ๆ

ตารางที่ 13 การเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของคุณภาพในการให้บริการของสำนักงาน
ที่คืนจังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามอาชีพ รายคู่ด้วยวิธี LSD กับด้านระบบการ
ให้บริการ

อาชีพ	\bar{X}	อาชีพ				
		เกษตรกร	รับจ้าง	ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	อื่น ๆ
เกษตรกร	3.67	-	-.20*	-.09	.54*	-.86*
รับจ้าง	3.88		-	.11	.75*	-.65*

อาชีพ	\bar{X}	อาชีพ				
		เกษตรกรรม	รับจ้าง	ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	อื่นๆ
ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย	3.17		-	-	.63*	-.77*
รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	3.13			-	-	-.14*
อื่นๆ	4.54					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 13 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของคุณภาพในการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามอาชีพ รายคู่ด้วยวิธี LSD กับด้านระบบการให้บริการ พบว่า ตัวแปรอายุ จำนวน 8 คู่ ได้แก่ อาชีพเกษตรกรรมกับอาชีพรับจ้าง อาชีพเกษตรกรรมกับรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ และอาชีพเกษตรกรรมกับอาชีพอื่น ๆ อาชีพรับจ้างกับรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ และอาชีพรับจ้างกับอาชีพอื่น ๆ อาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขายกับรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ อาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขายกับอาชีพอื่น ๆ และราชการ/รัฐวิสาหกิจกับอาชีพอื่น ๆ

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะด้านการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์

ตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ด้านการให้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์

ข้อเสนอแนะ	จำนวนความถี่ (คน)
1. สำนักงานที่ดินควรเพิ่มช่องทางในการให้บริการหลายช่องทาง เช่น การให้บริการแบบออนไลน์	60
2. ควรเพิ่มจุดให้บริการให้มากกว่านี้	55
3. ควรเพิ่มระยะเวลาในการให้บริการให้มากกว่านี้	50
4. ควรเพิ่มเก้าอี้ในการนั่งรอรับบริการให้มากกว่านี้	45
5. ควรปลูกต้นไม้เพื่อเป็นร่มเงาเพื่อให้ผู้มารับบริการได้พักผ่อน	40
6. ควรมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยเพื่ออำนวยความสะดวก	35

จากตารางที่ 14 ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ โดยเรียงจากความถี่มากไปหาน้อยได้ดังนี้ สำนักงานที่ดินควรเพิ่มช่องทางในการให้บริการหลายช่องทาง เช่น การให้บริการแบบออนไลน์ ควรเพิ่มจุดให้บริการให้มากกว่านี้ ควรเพิ่มระยะเวลาในการให้บริการให้มากกว่านี้ ควรเพิ่มเก้าอี้ในการนั่งรอรับบริการให้มากกว่านี้ ควรปลูกต้นไม้เพื่อเป็นร่มเงาเพื่อให้ผู้มารับบริการได้พักพิง และควรมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยเพื่ออำนวยความสะดวก



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY