

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ เป็นการศึกษาเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล แล้วนำมาเสนอข้อมูลด้วยตาราง ประกอบการอธิบาย ตามวัตถุประสงค์ มีขั้นตอนดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อแปลความหมายมีดังนี้

- n แทน จำนวนหน่วยตัวอย่าง
- \bar{X} แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย
- S.D. แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
- F แทน สถิติทดสอบที่ใช้ในการพิจารณา F – distribution
- Df แทน ระดับความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
- SS แทน ผลรวมของค่าเฉลี่ยของคะแนนเบี่ยงเบน (Sum of Squares)
- MS แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย ของคะแนนเบี่ยงเบน (Mean of Squares)
- p แทน ค่าความน่าจะเป็น
- * แทน ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.2 ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ จำแนกตามเพศ อายุ และระดับการศึกษา

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ ผลปรากฏดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ ผลปรากฏดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1

จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	154	40.85
1.2 หญิง	223	59.15
รวม	377	100
2. อายุ		
2.1 ต่ำกว่า 20 ปี	8	2.12
2.2 ตั้งแต่ 21-35 ปี	111	29.44
2.3 ตั้งแต่ 36-45 ปี	131	34.75
2.4 ตั้งแต่ 46 ปี ขึ้นไป	127	33.69
รวม	377	100

(ต่อ)

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
3. ระดับการศึกษา		
3.1 ประถมศึกษา	91	24.10
3.2 มัธยมศึกษา/ปวช.	132	35.00
3.3 อนุปริญญา/ปวส.	93	24.70
3.4 ปริญญาตรีขึ้นไป	61	16.20
รวม	377	100

จากตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 377 คน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 223 คน คิดเป็นร้อยละ 59.15 มีอายุ ตั้งแต่ 36-45 ปี จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 34.75 และ ระดับการศึกษา มัธยมศึกษา/ ปวช. จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อระดับคุณภาพ การให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ ระดับคุณภาพการ ให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ

1. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 4.2

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อ ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ	\bar{X}	S.D.	ระดับคุณภาพการให้บริการ
1. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability)	3.66	0.62	มาก
2. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance)	3.70	0.62	มาก
3. ด้านความเป็นรูปธรรม (Tangibles)	3.65	0.65	มาก
4. ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ (Empathy)	3.57	0.70	มาก
5. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness)	3.64	0.84	มาก
รวม	3.64	0.60	มาก

จากตารางที่ 4.2 ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.64$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปน้อย ดังนี้ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) ($\bar{X} = 3.70$) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability) ($\bar{X} = 3.66$) ด้านความเป็นรูปธรรม (Tangibles) ($\bar{X} = 3.65$) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) ($\bar{X} = 3.64$) ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ (Empathy) ($\bar{X} = 3.57$) ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ จำแนกเป็นรายด้านและรายข้อ

2.1 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability)

ตารางที่ 4.3

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อ คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability) จำแนกเป็นรายข้อ

ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ สำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับคุณภาพการให้บริการ
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ	3.78	0.75	มาก
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด	3.70	0.79	มาก
3. เจ้าหน้าที่ไม่เรียกร้องผลประโยชน์ตอบแทน	3.73	0.85	มาก
4. มีระบบขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	3.50	0.88	ปานกลาง
5. มีระบบการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จครบวงจร ณ จุดเดียว	3.60	0.68	มาก
รวม	3.66	0.79	มาก

จากตารางที่ 4.3 ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability) โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.66$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 4 ข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปน้อย ดังนี้ เจ้าหน้าที่ให้บริการได้อย่างถูกต้องแม่นยำ ($\bar{X} = 3.78$) เจ้าหน้าที่ไม่เรียกร้องผลประโยชน์ตอบแทน ($\bar{X} = 3.73$) เจ้าหน้าที่ให้บริการเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 3.70$) มีระบบการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จครบวงจร ณ จุดเดียว ($\bar{X} = 3.60$) ตามลำดับและอยู่ในระดับปานกลาง 1 ด้าน คือ มีระบบขั้นตอน การให้บริการที่ชัดเจน ($\bar{X} = 3.50$)

2.2 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance)

ตารางที่ 4.4

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) จำแนกเป็นรายชื่อ

ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับคุณภาพการให้บริการ
1. เจ้าหน้าที่มีทักษะความรู้สามารถตอบข้อซักถาม ของประชาชนได้อย่างถูกต้อง	3.66	0.77	มาก
2. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	3.68	0.82	มาก
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียม	3.71	0.85	มาก
4. เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำที่ดี	3.84	0.82	มาก
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนโยน	3.64	0.81	มาก
รวม	3.71	0.81	มาก

จากตารางที่ 4.4 ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.71$) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำที่ดี ($\bar{X} = 3.84$) เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียม ($\bar{X} = 3.71$) เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย ($\bar{X} = 3.68$) เจ้าหน้าที่มีทักษะความรู้สามารถตอบ ข้อซักถาม ของประชาชนได้อย่างถูกต้อง ($\bar{X} = 3.66$) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนโยน ($\bar{X} = 3.64$) ตามลำดับ

2.3 ด้านความเป็นรูปธรรม (Tangibles)

ตารางที่ 4.5

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ ด้านความเป็นรูปธรรม (Tangibles) จำแนกเป็นรายข้อ

ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ สำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ ด้านความเป็นรูปธรรม	\bar{X}	S.D.	ระดับคุณภาพการให้บริการ
1. มีเครื่องมือ และอุปกรณ์ที่พร้อมสำหรับให้บริการแก่ประชาชน	3.73	0.91	มาก
2. สถานที่ให้บริการกว้างขวาง ไม่คับแคบ สามารถรองรับประชาชนได้อย่างเพียงพอ	3.71	0.88	มาก
3. สถานที่ให้บริการมีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย	3.66	0.95	มาก
4. มีบอร์ดประชาสัมพันธ์ที่แสดงให้ทราบถึงระยะเวลา ค่าธรรมเนียม และหลักฐานในการขอรับ บริการ	3.62	0.76	มาก
5. มีเครื่องพิมพ์ หนังสือพิมพ์ สำหรับบริการประชาชน	3.58	0.93	มาก
รวม	3.66	0.89	มาก

จากตารางที่ 4.5 ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ ด้านความเป็นรูปธรรม (Tangibles) โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.66$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปน้อย ดังนี้ มีเครื่องมือ และอุปกรณ์ที่พร้อมสำหรับให้บริการแก่ประชาชน ($\bar{X} = 3.73$) สถานที่ให้บริการกว้างขวาง ไม่คับแคบ สามารถรองรับประชาชนได้อย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.71$) สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย ($\bar{X} = 3.66$) มีบอร์ดประชาสัมพันธ์ที่แสดงให้ทราบถึง ระยะเวลา ค่าธรรมเนียม และหลักฐานในการขอรับ บริการ ($\bar{X} = 3.62$) มีเครื่องพิมพ์ หนังสือพิมพ์ สำหรับบริการประชาชน ($\bar{X} = 3.58$) ตามลำดับ

2.4 ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ (Empathy)

ตารางที่ 4.6

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ (Empathy) จำแนกเป็นรายชื่อ

ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ สำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ (Empathy)	\bar{X}	S.D.	ระดับคุณภาพการให้บริการ
1. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.60	0.82	มาก
2. เจ้าหน้าที่สนใจใต้อตามความต้องการของประชาชน	3.62	0.87	มาก
3. เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือตามที่ประชาชนร้องขออย่างรวดเร็ว	3.56	0.94	มาก
4. ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ หรือการพูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ	3.48	0.82	ปานกลาง
5. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.52	0.97	มาก
6. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	3.64	0.91	มาก
7. ความมีน้ำใจ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่	3.65	1.12	มาก
8. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	3.53	0.93	มาก
รวม	3.58	0.92	มาก

จากตารางที่ 4.6 ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ (Empathy) โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.58$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 7 ข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ความมีน้ำใจ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ($\bar{X} = 3.65$) เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 3.64$) เจ้าหน้าที่สนใจไต่ถามความต้องการของประชาชน ($\bar{X} = 3.62$) เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.60$) เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือตามที่ประชาชน ร้องขออย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.56$) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ($\bar{X} = 3.53$) ความเอาใจใส่กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 3.52$) ตามลำดับและอยู่ในระดับปานกลาง 1 ด้าน คือ ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสกริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หรือการพูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ ($\bar{X} = 3.48$)

2.5 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness)

ตารางที่ 4.7

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการ
ของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

(Responsiveness) จำแนกเป็นรายชื่อ

ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการ ให้บริการของ สำนักงานที่ดินจังหวัด มหาสารคาม สาขาบรบือ ด้านการ ตอบสนองต่อผู้รับบริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับคุณภาพ การให้บริการ
1. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการแก่ ประชาชน	3.59	0.90	มาก
2. เจ้าหน้าที่ไม่ปฏิเสธก่อนที่จะพยายามทำตาม ความต้องการของประชาชน	3.46	1.15	ปานกลาง
3. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่าง ทันท่วงที	3.62	1.05	มาก
4. เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลาในการให้บริการ	3.77	0.97	มาก
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาที่ เปิดทำการ	3.77	0.95	มาก
รวม	3.64	1.00	มาก

จากตารางที่ 4.7 ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน
จังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) โดยรวมอยู่ใน
ระดับมาก ($\bar{X} = 3.64$) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 4 ข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ย
มากไปน้อย ดังนี้ เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลาในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.77$) เจ้าหน้าที่ให้บริการ
อย่างต่อเนื่องตลอดเวลาที่เปิดทำการ ($\bar{X} = 3.77$) เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่าง
ทันท่วงที ($\bar{X} = 3.62$) เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการแก่ ประชาชน ($\bar{X} = 3.59$) ตามลำดับ
และเจ้าหน้าที่ไม่ปฏิเสธก่อนที่จะพยายามทำตาม ความต้องการของประชาชน ($\bar{X} = 3.46$)

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ จำแนกตามเพศ อายุ และระดับการศึกษา

1. จำแนกตามเพศ

ตารางที่ 4.8

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการของสำนักงาน
ที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ จำแนกตามเพศโดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการ ให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ	ชาย		หญิง		t	sig
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability)	3.68	0.64	3.65	0.61	0.58	0.56
2. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance)	3.75	0.60	3.66	0.63	1.40	0.16
3. ด้านความเป็นรูปธรรม (Tangibles)	3.67	0.64	3.64	0.66	0.39	0.69
4. ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ ใน ผู้รับบริการ (Empathy)	3.56	0.70	3.58	0.69	-0.26	0.79
5. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness)	3.68	0.81	3.61	0.86	0.76	0.44
รวม	3.67	0.59	3.63	0.60	0.65	0.51

จากตารางที่ 4.8 ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน
จังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ จำแนกตามเพศ พบว่า โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. จำแนกตามอายุ

ตารางที่ 4.9

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่دينจังหวัดมหาสารคามสาขาบริบือ จำแนกตามอายุ โดยรวมและจำแนก เป็นรายด้าน

ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่دينจังหวัดมหาสารคาม สาขาบริบือ จำแนกตามอายุ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	sig.
1. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability)	ระหว่างกลุ่ม	0.19	3	0.06	0.16	0.92
	ภายในกลุ่ม	146.66	373	0.39		
	รวม	146.85	376			
2. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance)	ระหว่างกลุ่ม	0.98	3	0.33	0.84	0.47
	ภายในกลุ่ม	145.26	373	0.39		
	รวม	146.24	376			
3. ด้านความเป็นรูปธรรม (Tangibles)	ระหว่างกลุ่ม	0.03	3	0.01	0.02	1.0
	ภายในกลุ่ม	160.56	373	0.43		
	รวม	160.59	376			
4. ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ (Empathy)	ระหว่างกลุ่ม	0.16	3	0.05	0.11	0.96
	ภายในกลุ่ม	184.23	373	0.49		
	รวม	184.39	376			
5. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness)	ระหว่างกลุ่ม	0.27	3	0.09	0.13	0.94
	ภายในกลุ่ม	268.95	373	0.72		
	รวม	269.22	376			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	0.03	3	0.01	0.03	0.99
	ภายในกลุ่ม	136.02	373	0.36		
	รวม	136.04	376			

จากตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่دينจังหวัดมหาสารคาม สาขาบริบือ จำแนกตามอายุ พบว่า โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ไม่แตกต่างกันทั้ง 5 ด้าน

3. จำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 4.10

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อ						
คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ จำแนก ตามอายุ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	sig.
1. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability)	ระหว่างกลุ่ม	0.78	3	0.26	0.67	0.57
	ภายในกลุ่ม	146.06	373	0.39		
	รวม	146.85	376			
2. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance)	ระหว่างกลุ่ม	0.5	3	0.19	0.48	0.70
	ภายในกลุ่ม	145.6	373	0.39		
	รวม	146.24	376			
3. ด้านความเป็นรูปธรรม (Tangibles)	ระหว่างกลุ่ม	1.46	3	0.49	1.14	0.33
	ภายในกลุ่ม	159.13	373	0.43		
	รวม	160.59	376			
4. ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจใน ผู้รับบริการ (Empathy)	ระหว่างกลุ่ม	3.2	3	1.10	2.26	0.08
	ภายในกลุ่ม	181.10	373	0.49		
	รวม	184.39	376			
5. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness)	ระหว่างกลุ่ม	1.8	3	0.61	0.86	0.46
	ภายในกลุ่ม	267.38	373	0.72		
	รวม	269.22	376			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	0.98	3	0.33	0.90	0.44
	ภายในกลุ่ม	135.07	373	0.36		
	รวม	136.04	376			

จากตารางที่ 4.10 ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยทางสถิติ ที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ไม่แตกต่างกันทั้ง 5 ด้าน

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ

ตารางที่ 4.11

ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ	จำนวน(ความถี่)
1. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability)	
1.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดและถูกต้องแม่นยำ	20
1.2 มีระบบขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย	22
2. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ(Assurance)	
2.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียม	21
2.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อน โยน	19
3. ด้านความเป็นรูปธรรม (Tangibles)	
3.1 สถานที่ให้บริการมีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อยดี	18
3.2 ควรมีเครื่องดื่ม หนังสือพิมพ์ สำหรับบริการประชาชนที่เพียงพอ	16
4. ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ (Empathy)	
4.1 เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการมาก	17
4.2 เจ้าหน้าที่สนใจไปตามความต้องการของ ประชาชน	20
5. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness)	
5.1 เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการแก่ ประชาชน	18
5.2 เจ้าหน้าที่ไม่ปฏิเสธก่อนที่จะพยายามทำตาม ความต้องการของ ประชาชน	19

จากตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ ปรากฏผลดังนี้

1. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability) สำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ เจ้าหน้าที่ให้บริการเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดและถูกต้องแม่นยำ (ความถี่ = 20) และมีระบบขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย (ความถี่ = 22)

2. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) สำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียม (ความถี่ = 21) และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนโยน (ความถี่ = 19)

3. ด้านความเป็นรูปธรรม (Tangibles) สำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ สถานที่ให้บริการมีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อยดี (ความถี่ = 18) และควรมีเครื่องพิมพ์ หนังสือพิมพ์ สำหรับบริการประชาชนที่เพียงพอ (ความถี่ = 16)

4. ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ (Empathy) สำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการมาก (ความถี่ = 17) และเจ้าหน้าที่สนใจได้ตามความต้องการของ ประชาชน (ความถี่ = 20)

5. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) สำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการแก่ ประชาชน (ความถี่ = 18) และเจ้าหน้าที่ไม่ปฏิเสธก่อนที่จะพยายามทำตาม ความต้องการของประชาชน (ความถี่ = 19)

เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ

จากการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์บุคคล ผลการวิจัยปรากฏผลดังนี้

“มีการวางแผนภาพการแสดงขั้นตอนที่ดี การให้บริการเข้าใจง่ายในแต่ละหน่วยบริการอย่างทั่วถึง ควรสำรองเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานไว้ด้วย เพื่อกรณีช่วงเทศกาลจะมีประชาชนมาใช้บริการจำนวนมาก”

(คนที่ 1, สัมภาษณ์)

“ควรมีการส่งเสริมให้ข้าราชการดำเนินชีวิตตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง หรือมีการจัดตั้งกองทุนหรือเงินออมประจำแผนกขึ้น เพื่อส่งเสริมให้มีการออม นอกจากนั้นก็ควรมีการจัดสวัสดิการให้กับข้าราชการตลอดจนต้องมีการส่งเสริมให้มีการฝึกอาชีพเพื่อสร้างรายได้เสริม”

(คนที่ 2, สัมภาษณ์)

“ควรส่งเสริมและให้ความรู้พัฒนาบุคลากรในองค์กรของคนให้มีความรู้ความเข้าใจ ในแนวพระราชดำริเศรษฐกิจพอเพียง มีการประชาสัมพันธ์เปรียบเทียบกับระบบการประหยัดคอคอคมแก่ข้าราชการ ยกย่องส่งเสริมบุคคลที่ปฏิบัติตามแนวทางดังกล่าว โดยจัดอบรมและให้มีผู้เชี่ยวชาญพร้อม ให้ปรึกษาหารือถึงปัญหาต่าง ๆ เกี่ยวกับแนวทางเศรษฐกิจพอเพียง”

(คนที่ 3, สัมภาษณ์)

“ควรมีสถานที่บางส่วน หรือเพิ่มมุมพักผ่อนสำหรับเจ้าหน้าที่ หลังเสร็จสิ้นภารกิจ เพื่อเป็นการผ่อนคลายในการทำงานเมื่อรู้สึกเมื่อยล้า”

(คนที่ 4, สัมภาษณ์)

“ควรปรับปรุงเพิ่มที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อราชการให้เพียงพอและที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อราชการ ควรมีหลังคาบังแดดบังฝนด้วย”

(คนที่ 5, สัมภาษณ์)

“หน่วยงานควรให้โอกาสในการพัฒนาและใช้ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ ในหลาย ๆ ด้าน อย่างเต็มที่เพื่อให้เกิดประโยชน์กับหน่วยงานอย่างสูงสุด”

(คนที่ 6, สัมภาษณ์)

“ควรจัดให้มีการประชุมร่วมปรึกษาหารือกับผู้นำชุมชนและการสัมมนาต่าง ๆ เพื่อให้มีโอกาสได้เสนอความคิดเห็นในปัญหาต่าง ๆ รวมทั้งข้อเสนอแนะอื่น ๆ ในการทำงาน”

(คนที่ 7, สัมภาษณ์)

“ควรมีการจัดโครงการหรือกิจกรรมที่ทำร่วมกันระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่ เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกันและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับเจ้าหน้าที่ ซึ่งจะส่งผลให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กับประชาชนให้เป็นไปอย่างราบรื่น”

(คนที่ 8, สัมภาษณ์)

“ควรมีการกำหนดเป้าหมายหรือแนวทางปฏิบัติร่วมกันเพื่อธำรงรักษามาตรฐานการปฏิบัติงาน มีความพร้อมต่ออุปสรรค และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพ”

(คนที่ 9, สัมภาษณ์)

“เจ้าหน้าที่ควรจะให้บริการ จัดทำการสำรวจความต้องการรับฟังความคิดเห็น และรับรู้ถึงสภาพปัญหาต่าง ๆ ของ ประชาชน”

(คนที่ 10, สัมภาษณ์)

“ควรมีการนำข้อมูลผลการปฏิบัติงาน มาวิเคราะห์หรือประเมิน เพื่อหาข้อผิดพลาด และหาทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น”

(คนที่ 11, สัมภาษณ์)

“ควรมีการจัดโครงการหรือกิจกรรมที่ทำร่วมกันระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่ เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกันและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับเจ้าหน้าที่ซึ่งจะส่งผลให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กับประชาชนให้เป็นไปอย่างราบรื่น”

(คนที่ 12, สัมภาษณ์)

“เจ้าหน้าที่ควรจะได้รับผิดชอบในการให้บริการสามารถให้ข้อมูลและคำแนะนำได้ตรงความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการและให้ความเป็นธรรม ในการให้บริการแก่ประชาชน”

(คนที่ 13, สัมภาษณ์)

“เจ้าหน้าที่ควรจะให้บริการ จัดทำการสำรวจความต้องการรับฟังความคิดเห็น และรับรู้ถึงสภาพปัญหาต่าง ๆ ของ ประชาชนแต่ละพื้นที่”

(คนที่ 14, สัมภาษณ์)

“เมื่อประชาชนประสบปัญหาในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ควรจะพยายามหาวิธีการในการแก้ไขปัญหาหรือตอบสนองได้อย่างทันท่วงที”

(คนที่ 15, สัมภาษณ์)

“ควรมีจัดโครงการที่เกี่ยวข้องกับการบริการทางวิชาการแก่สังคม หรือเป็นโครงการที่มุ่งเสริมสร้างการพัฒนา เผยแพร่ความรู้ด้านที่ดิน”

(คนที่ 16, สัมภาษณ์)

“ควรปรับปรุงสถานที่บางส่วน หรือเพิ่มมุมพักผ่อนของประชาชน และจัดสถานที่ให้เหมาะสมแก่การปฏิบัติงาน เพื่อความเป็นสัดส่วนในการทำงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี”

(คนที่ 17, สัมภาษณ์)

“หน่วยงานควรมีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการทำงานที่เพียงพอและอยู่ในสภาพพร้อมต่อการปฏิบัติงาน และมีการตรวจสอบซ่อมแซมบำรุงอยู่เสมอ เพื่อให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน”

(คนที่ 18, สัมภาษณ์)

“ควรมีการปรับปรุงภูมิทัศน์ และส่งเสริมการใช้หลัก 5 ส.ในการดูแลรักษาความสะอาดของห้องต่าง ๆ ภายในอาคารสำนักงาน รวมทั้งปรับปรุงพื้นที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อราชการให้เพียงพอ ”

(คนที่ 19, สัมภาษณ์)

“ควรมีการจัดการเชิงรุก เช่น ลงพื้นที่พบปะประชาชนเพื่อได้รับทราบปัญหาเชิงพื้นที่ในแต่ละพื้นที่เพื่อจะได้แก้ปัญหาได้ตรงจุดเนื่องจากแต่ละพื้นที่มีปัญหาที่ต่างกัน”

(คนที่ 20, สัมภาษณ์)