

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในงานวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง” ผู้วิจัยได้ลำดับการวิเคราะห์ข้อมูลไว้ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. แนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัด

นครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อความเข้าใจที่ตรงกันในการแปลความหมาย ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

\bar{X}	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
n	แทน	ขนาดของตัวอย่าง
t	แทน	ค่าสถิติทดสอบแบบที (t-test)
ANOVA	แทน	การวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of covariance)
F	แทน	ค่าสถิติทดสอบแบบเอฟ (F- test)
df	แทน	ค่าองศาแห่งความเป็นอิสระ (degree of freedom)
SS	แทน	ผลรวมของกำลังสองของค่าเบี่ยงเบน (sum of square)
MS	แทน	ความแปรปรวน (mean of sum of square)
Sig	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
***	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .00

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับขั้นตอน แยกออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ตามความคิดเห็นของผู้มารับบริการ ตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

ตอนที่ 4 ผลการศึกษาหาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง

สำหรับรายละเอียดในแต่ละตอน มีดังนี้

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครพนม

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นผู้มารับบริการ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง อันประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน รายละเอียดดังตาราง 3

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง ตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

(n = 366)		
คุณลักษณะส่วนบุคคล	จำนวนคน	ร้อยละ
1. เพศ		
- ชาย	133	36.34
- หญิง	233	63.66
2. อายุ		
- ไม่เกิน 25 ปี	22	6.01
- 26 – 45 ปี	202	55.19
- 46 – 60 ปี	142	38.80
3. สถานภาพ		
- โสด	50	13.66
- สมรส	221	60.38
- หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	95	25.96
4. ระดับการศึกษา		
- ประถมศึกษา	100	27.32
- มัธยมศึกษา/ปวช.	177	48.36
- อนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส.	33	9.02
- ปริญญาตรีขึ้นไป	56	15.30

ตาราง 3 (ต่อ)

คุณลักษณะส่วนบุคคล	จำนวนคน	ร้อยละ
5. อาชีพ		
- เกษตรกร	180	49.18
- ค้าขาย	83	22.68
- รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานของรัฐ	38	10.38
- รับจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน	65	17.76
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
- ไม่เกิน 15,000 บาท	189	51.64
- 15,001 – 25,000 บาท	111	30.33
- 25,001 – 35,000 บาท	48	13.11
- ตั้งแต่ 35,001 บาท ขึ้นไป	18	4.92
รวม	366	100.00

จากตาราง 3 พบว่า โดยสรุปผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นผู้มารับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง มีจำนวน 366 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 63.66 มีอายุระหว่าง 26 – 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 55.19 มีสถานภาพ สมรส คิดเป็นร้อยละ 60.38 มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 48.36 ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 49.18 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 51.64 ตามลำดับ

**ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานที่ดิน
จังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง**

ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ตามความคิดเห็นของผู้มารับบริการ ของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง รายละเอียดดังตาราง 4 - 9

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพการให้บริการ ของสำนักงาน
ที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง โดยรวมและรายด้าน

คุณภาพการให้บริการ	\bar{x}	S.D.	ความหมาย
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	4.35	0.50	มาก
2. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา	4.41	0.50	มาก
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.94	0.66	มาก
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.34	0.51	มาก
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.91	0.58	มาก
รวม	4.19	0.38	มาก

จากตาราง 4 พบว่า คุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ตามความคิดเห็นของผู้มารับบริการ ของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.19$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ย มากที่สุด คือ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ($\bar{x} = 4.41$) รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ($\bar{x} = 4.35$) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{x} = 4.34$) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{x} = 3.94$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{x} = 3.91$)

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพการให้บริการ ของสำนักงาน
ที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ด้านการให้บริการ
อย่างเสมอภาค โดยรวมและรายข้อ

ประเด็น / ข้อคำถาม	\bar{x}	S.D.	ความหมาย
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นและเอาใจ ใส่ในการให้บริการ	4.20	0.70	มาก
2. บริการด้วยความเป็นกันเอง	4.32	0.63	มาก
3. การให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน - หลัง	4.46	0.59	มาก
4. การให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือก ปฏิบัติ	4.43	0.65	มาก
รวม	4.35	0.50	มาก

จากตาราง 5 พบว่า คุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม
สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ตามความคิดเห็นของผู้มารับบริการ ของสำนักงานที่ดิน
จังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค
โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.35$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ย
มากที่สุด คือ การให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน - หลัง ($\bar{x} = 4.46$) รองลงมา คือ
การให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{x} = 4.43$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด
คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ในการให้บริการ ($\bar{x} = 4.20$)

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพการให้บริการ ของสำนักงาน
ที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ด้านการให้บริการ
ที่ตรงเวลา โดยรวมและรายข้อ

ประเด็น / ข้อคำถาม	\bar{x}	S.D.	ความหมาย
1. เปิด - ปิด บริการตรงเวลา	4.52	0.59	มากที่สุด
2. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลา ที่กำหนด	4.43	0.67	มาก
3. ขั้นตอนในการให้บริการมีความ เหมาะสมกับระยะเวลาที่กำหนด	4.38	0.64	มาก
4. ระยะเวลาการให้บริการมีเหมาะสม กับงาน	4.31	0.72	มาก
รวม	4.41	0.50	มาก

จากตาราง 6 พบว่า คุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม
สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ตามความคิดเห็นของผู้มารับบริการ ของสำนักงานที่ดิน
จังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ในด้านการให้บริการที่ตรงเวลา
โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.41$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ย
มากที่สุด คือ เปิด - ปิด บริการตรงเวลา ($\bar{x} = 4.52$) รองลงมาคือ การให้บริการเป็นไป
ตามระยะเวลาที่กำหนด ($\bar{x} = 4.43$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ระยะเวลาการ
ให้บริการมีเหมาะสมกับงาน ($\bar{x} = 4.31$)

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพการให้บริการ ของสำนักงาน
ที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ด้านการให้บริการ
อย่างเพียงพอ เป็นรายชื่อ

ประเด็น / ข้อคำถาม	\bar{x}	S.D.	ความหมาย
1. อาคารสถานที่ที่ให้บริการ มีความเหมาะสม	4.02	0.73	มาก
2. ช่องทางสำหรับคนชราและผู้พิการอย่างเพียงพอ	3.69	0.90	มาก
3. บรรยากาศและแสงสว่างมีความเหมาะสม	3.97	0.83	มาก
4. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำประชาชน เป็นต้น	4.09	0.79	มาก
รวม	3.94	0.66	มาก

จากตาราง 7 พบว่า คุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ตามความคิดเห็นของผู้มารับบริการ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.94$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำประชาชน เป็นต้น ($\bar{x} = 4.09$) รองลงมา คือ อาคารสถานที่ที่ให้บริการ มีความเหมาะสม ($\bar{x} = 4.02$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ช่องทางสำหรับคนชราและผู้พิการอย่างเพียงพอ ($\bar{x} = 3.69$)

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพการให้บริการ ของสำนักงาน
ที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ด้านการให้บริการ
อย่างต่อเนื่อง โดยรวมและรายข้อ

ประเด็น / ข้อคำถาม	\bar{x}	S.D.	ความหมาย
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ และไม่ซ้ำซ้อน	4.29	0.62	มาก
2. การประชาสัมพันธ์และให้บริการต่าง ๆ มีความชัดเจน	4.29	0.63	มาก
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบ และมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	4.38	0.62	มาก
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้อง และแม่นยำ	4.38	0.62	มาก
รวม	4.34	0.51	มาก

จากตาราง 8 พบว่า คุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม
สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ตามความคิดเห็นของผู้มารับบริการ ของสำนักงานที่ดิน
จังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ในด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.34$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ย
มากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน
($\bar{x} = 4.38$) และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องและแม่นยำ ($\bar{x} = 4.38$) รองลงมา
คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและไม่ซ้ำซ้อน ($\bar{x} = 4.29$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ย
น้อยที่สุด คือ การประชาสัมพันธ์และให้บริการต่างๆ มีความชัดเจน ($\bar{x} = 4.29$)

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพการให้บริการ ของสำนักงาน
ที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ด้านการให้บริการ
อย่างก้าวหน้า โดยรวมและรายข้อ

ประเด็น / ข้อคำถาม	\bar{x}	S.D.	ความหมาย
1. การใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัย ในการให้บริการ	3.89	0.73	มาก
2. การรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้แสดงความคิดเห็น หรือ แบบ ประเมินการบริการ	3.84	0.73	มาก
3. การรับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้มา รับบริการ	3.93	0.80	มาก
4. การเปิดช่องทางการให้บริการ และ การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่หลากหลาย	3.96	0.80	มาก
รวม	3.91	0.58	มาก

จากตาราง 9 พบว่า คุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม
สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ตามความคิดเห็นของผู้มารับบริการ ของสำนักงานที่ดิน
จังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า
โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.91$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ย
มากที่สุด คือ การเปิดช่องทางการให้บริการ และการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่หลากหลาย
($\bar{x} = 3.96$) รองลงมา คือ การรับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้มารับบริการ ($\bar{x} = 3.93$)
ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้แสดง
ความคิดเห็น หรือ แบบประเมินการบริการ ($\bar{x} = 3.84$)

**ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการของ
สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ตามความคิดเห็น
ของผู้มารับบริการ ตามคุณลักษณะส่วนบุคคล**

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาความแตกต่างของ คุณภาพการให้บริการของ
สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ตามความคิดเห็นของ
ผู้มารับบริการ ตามคุณลักษณะส่วนบุคคล อันประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับ
การศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน รายละเอียดดังตาราง 10 – 28

ตาราง 10 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน
จังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ตามความคิดเห็นของผู้มา
รับบริการ ตามคุณลักษณะด้านเพศ

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})		t	Sig.
	ชาย (133 คน)	หญิง (233 คน)		
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	4.40	4.32	1.430	.154
2. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา	4.42	4.41	.177	.860
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.03	3.89	1.859	.064
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.33	4.34	-.076	.939
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.87	3.93	-.962	.337
รวม	4.21	4.18	.741	.459

จากตาราง 10 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการ
ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ตามคุณลักษณะด้าน
เพศ โดยใช้ค่า t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า คุณภาพการให้บริการของ
สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ทั้งในภาพรวม และราย
ด้านทุกด้าน ไม่มีความแตกต่างกัน

ตาราง 11 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน
จังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ตามความคิดเห็นของ
ผู้มารับบริการ ตามคุณลักษณะด้านอายุ

คุณภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการให้บริการ อย่างเสมอภาค	ระหว่างกลุ่ม	.188	2	.094	.377	.686
	ภายในกลุ่ม	90.696	363	.250		
	รวม	90.885	365			
ด้านการให้บริการที่ ตรงเวลา	ระหว่างกลุ่ม	.504	2	.252	1.017	.363
	ภายในกลุ่ม	89.985	363	.248		
	รวม	90.489	365			
ด้านการให้บริการ อย่างเพียงพอ	ระหว่างกลุ่ม	9.010	2	4.505	10.970	.000***
	ภายในกลุ่ม	149.069	363	.411		
	รวม	158.079	365			
ด้านการให้บริการ อย่างต่อเนื่อง	ระหว่างกลุ่ม	2.740	2	1.370	5.449	.005**
	ภายในกลุ่ม	91.279	363	.251		
	รวม	94.019	365			
ด้านการให้บริการ อย่างก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	1.170	2	.585	1.755	.174
	ภายในกลุ่ม	120.968	363	.333		
	รวม	122.138	365			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.337	2	.668	4.615	.010**
	ภายในกลุ่ม	52.576	363	.145		
	รวม	53.913	365			

จากตาราง 11 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ตามคุณลักษณะด้านอายุ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ในภาพรวม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 จำนวน 1 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .00 จำนวน 1 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยโดยใช้วิธีของเชฟเฟ (Scheffe' s test) รายละเอียด ดังตาราง 12 – 14

ตาราง 12 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ในภาพรวม ตามคุณลักษณะด้านอายุ เป็นรายคู่ ด้วยวิธีการ ของเชฟเฟ (Scheffe' s test)

อายุ	\bar{x}	ไม่เกิน 25 ปี	26 – 45 ปี	46 – 60 ปี
		4.03	4.16	4.25
ไม่เกิน 25 ปี	4.03		.13	.22*
26 – 45 ปี	4.16			.09
46 – 60 ปี	4.25			

จากตาราง 12 เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ในภาพรวม ตามคุณลักษณะด้านอายุ เป็นรายคู่ ด้วยวิธีการ ของเชฟเฟ (Scheffe' s test) พบว่า ผู้มารับบริการ กลุ่มอายุต่างๆ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขา ท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 1 คู่ คือ ผู้มารับบริการ ที่มีอายุ 46 – 60 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการ ให้บริการ ในภาพรวม สูงกว่า ผู้มารับบริการ ที่มีอายุไม่เกิน 25 ปี

ตาราง 13 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ตามคุณลักษณะด้านอายุ เป็นรายคู่ ด้วยวิธีการ ของเชฟเฟ (Scheffe' s test)

อายุ	\bar{x}	ไม่เกิน 25 ปี	26 – 45 ปี	46 – 60 ปี
		3.39	3.92	4.06
ไม่เกิน 25 ปี	3.39		.53*	.67*
26 – 45 ปี	3.92			.14
46 – 60 ปี	4.06			

จากตาราง 13 เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ตามคุณลักษณะด้านอายุ เป็นรายคู่ ด้วยวิธีการ ของเชฟเฟ (Scheffe' s test) พบว่า ผู้มารับบริการ กลุ่มอายุต่างๆ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่

- 1) ผู้มารับบริการ ที่มีอายุ 46 – 60 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ สูงกว่า ผู้มารับบริการ ที่มีอายุไม่เกิน 25 ปี
- 2) ผู้มารับบริการ ที่มีอายุ 26 – 45 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ สูงกว่า ผู้มารับบริการ ที่มีอายุไม่เกิน 25 ปี

ตาราง 14 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ในด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ตามคุณลักษณะด้านอายุ เป็นรายคู่ ด้วยวิธีการ ของเชฟเฟ (Scheffe' s test)

อายุ	\bar{x}	ไม่เกิน 25 ปี	26 – 45 ปี	46 – 60 ปี
		4.30	4.26	4.44
ไม่เกิน 25 ปี	4.30		.04	.14
26 – 45 ปี	4.26			.18*
46 – 60 ปี	4.44			

จากตาราง 14 เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ในด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ตามคุณลักษณะด้านอายุ เป็นรายคู่ ด้วยวิธีการ ของเชฟเฟ (Scheffe' s test) พบว่า ผู้มารับ บริการ กลุ่มอายุต่างๆ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ในด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 1 คู่ คือ ผู้มารับบริการ ที่มีอายุ 46 – 60 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ในด้านการให้บริการอย่าง ต่อเนื่อง สูงกว่า ผู้มารับบริการ ที่มีอายุ 26 – 45 ปี

ตาราง 15 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน
จังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ตามคุณลักษณะ
ด้านสถานภาพ

คุณภาพ การให้บริการ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	P
ด้านการให้บริการ อย่างเสมอภาค	ระหว่างกลุ่ม	2.209	2	1.105	4.522	.011*
	ภายในกลุ่ม	88.675	363	.244		
	รวม	90.885	365			
ด้านการให้บริการที่ ตรงเวลา	ระหว่างกลุ่ม	2.615	2	1.307	5.400	.005**
	ภายในกลุ่ม	87.874	363	.242		
	รวม	90.489	365			
ด้านการให้บริการ อย่างเพียงพอ	ระหว่างกลุ่ม	1.191	2	.596	1.378	.253
	ภายในกลุ่ม	156.888	363	.432		
	รวม	158.079	365			
ด้านการให้บริการ อย่างต่อเนื่อง	ระหว่างกลุ่ม	1.395	2	.698	2.734	.066
	ภายในกลุ่ม	92.624	363	.255		
	รวม	94.019	365			
ด้านการให้บริการ อย่างก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	.760	2	.380	1.137	.322
	ภายในกลุ่ม	121.378	363	.334		
	รวม	122.138	365			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	.515	2	.258	1.751	.175
	ภายในกลุ่ม	53.398	363	.147		
	รวม	53.913	365			

จากตาราง 15 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการ
ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ตามคุณลักษณะ
ด้านสถานภาพ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ที่ระดับ
นัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม
สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ในภาพรวม ไม่มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทาง

สถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 ด้าน คือ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา

ตาราง 16 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ตามคุณลักษณะด้านระดับการศึกษา

คุณภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	ระหว่างกลุ่ม	3.898	3	1.299	5.407	.001**
	ภายในกลุ่ม	86.987	362	.240		
	รวม	90.885	365			
ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา	ระหว่างกลุ่ม	1.426	3	.475	1.931	.124
	ภายในกลุ่ม	89.063	362	.246		
	รวม	90.489	365			
ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	ระหว่างกลุ่ม	4.931	3	1.644	3.885	.009**
	ภายในกลุ่ม	153.148	362	.423		
	รวม	158.079	365			
ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	ระหว่างกลุ่ม	1.365	3	.455	1.777	.151
	ภายในกลุ่ม	92.655	362	.256		
	รวม	94.019	365			
ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	9.287	3	3.096	9.930	.000***
	ภายในกลุ่ม	112.851	362	.312		
	รวม	122.138	365			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	2.892	3	.964	6.841	.000***
	ภายในกลุ่ม	51.020	362	.141		
	รวม	53.913	365			

จากตาราง 16 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ตามคุณลักษณะด้านระดับการศึกษา โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ในภาพรวม มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .00 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จำนวน 2 ด้าน คือ 1) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และ 2) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .00 จำนวน 1 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยโดยใช้วิธีของเชฟเฟ (Scheffe' s test) รายละเอียด ดังตาราง 17 – 20

ตาราง 17 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ในภาพรวม ตามคุณลักษณะด้านระดับการศึกษา โดยการเปรียบเทียบรายคู่ ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe' s test)

ระดับการศึกษา	\bar{x}	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา	ปวส.	ป.ตรีขึ้นไป
		4.08	4.18	4.31	4.34
ประถมศึกษา	4.08		.10	.23*	.27*
มัธยมศึกษา	4.18			.13	.16
ปวส.	4.31				.03
ป.ตรี ขึ้นไป	4.34				

จากตาราง 17 เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ในภาพรวม ตามคุณลักษณะด้านระดับการศึกษา เป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe' s test) พบว่า ผู้มารับบริการกลุ่มระดับการศึกษาต่างๆ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่

1) ผู้มารับบริการ ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ในภาพรวม สูงกว่า ผู้มารับบริการ ที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา

2) ผู้มารับบริการ ที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส. มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ในภาพรวม สูงกว่า ผู้มารับบริการ ที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา

ตาราง 18 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ตามคุณลักษณะด้านระดับการศึกษา เป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของเชฟเฟ่ (Scheffe' s test)

ระดับการศึกษา	\bar{x}	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา	ปวส.	ป.ตรีขึ้นไป
		4.26	4.32	4.43	4.57
ประถมศึกษา	4.26		.06	.17	.31*
มัธยมศึกษา	4.32			.11	.25*
ปวส.	4.43				.14
ป.ตรีขึ้นไป	4.57				

จากตาราง 18 เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ตามความคิดเห็นของผู้มารับบริการ ตามคุณลักษณะด้านระดับการศึกษา เป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของเชฟเฟ่ (Scheffe' s test) พบว่า ผู้มาติดต่อขอรับบริการ กลุ่มระดับการศึกษาต่างๆ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่

1) ผู้มารับบริการ ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค สูงกว่า ผู้มารับบริการ ที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา

2) ผู้มารับบริการ ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค สูงกว่า ผู้มารับบริการ ที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช.

ตาราง 19 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ตามคุณลักษณะด้านระดับการศึกษา เป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe' s test)

ระดับการศึกษา	\bar{x}	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา	ปวส.	ป.ตรีขึ้นไป
		3.81	3.93	4.05	4.16
ประถมศึกษา	3.81		.12	.24	.35*
มัธยมศึกษา	3.93			.12	.23
ปวส.	4.05				.11
ป.ตรีขึ้นไป	4.16				

จากตาราง 19 เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ตามคุณลักษณะด้านระดับการศึกษา เป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe' s test) พบว่า ผู้มารับบริการ กลุ่มระดับการศึกษาต่างๆ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 2 คู่ คือ ผู้มาติดต่อขอรับบริการ ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ สูงกว่า ผู้มารับบริการ ที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา

ตาราง 20 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ตามคุณลักษณะด้านระดับการศึกษา เป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของเซฟเฟ (Scheffe' s test)

ระดับการศึกษา	\bar{x}	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา	ปวส.	ป.ตรีขึ้นไป
		3.69	3.93	3.97	4.18
ประถมศึกษา	3.69		.24*	.28	.49*
มัธยมศึกษา	3.93			.04	.25*
ปวส.	3.97				.21
ป.ตรีขึ้นไป	4.18				

จากตาราง 20 เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ตามคุณลักษณะด้านระดับการศึกษา เป็นรายคู่ ด้วยวิธีการ ของเซฟเฟ (Scheffe' s test) พบว่า ผู้มารับบริการ กลุ่มระดับการศึกษาต่างๆ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 3 คู่ ได้แก่

- 1) ผู้มารับบริการ ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า สูงกว่า ผู้มารับบริการ ที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา
- 2) ผู้มารับบริการ ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า สูงกว่า ผู้มารับบริการ ที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช.
- 3) ผู้มารับบริการ ที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช. มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า สูงกว่า ผู้มารับบริการ ที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา

ตาราง 21 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน
จังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ตามคุณลักษณะด้านอาชีพ

คุณภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
ด้านการให้บริการ อย่างเสมอภาค	ระหว่างกลุ่ม	3.895	3	1.298	5.402	.001**
	ภายในกลุ่ม	86.990	362	.240		
	รวม	90.885	365			
ด้านการให้บริการที่ ตรงเวลา	ระหว่างกลุ่ม	.596	3	.199	.801	.494
	ภายในกลุ่ม	89.893	362	.248		
	รวม	90.489	365			
ด้านการให้บริการ อย่างเพียงพอ	ระหว่างกลุ่ม	3.112	3	1.037	2.423	.066
	ภายในกลุ่ม	154.967	362	.428		
	รวม	158.079	365			
ด้านการให้บริการ อย่างต่อเนื่อง	ระหว่างกลุ่ม	1.117	3	.372	1.450	.228
	ภายในกลุ่ม	92.903	362	.257		
	รวม	94.019	365			
ด้านการให้บริการ อย่างก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	2.047	3	.682	2.056	.106
	ภายในกลุ่ม	120.092	362	.332		
	รวม	122.138	365			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	.574	3	.191	1.300	.274
	ภายในกลุ่ม	53.338	362	.147		
	รวม	53.913	365			

จากตาราง 21 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ตามคุณลักษณะด้านอาชีพ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ในภาพรวม ไม่มีความแตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จำนวน 1 ด้าน คือ 1) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

ตาราง 22 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน
จังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ตามคุณลักษณะ
ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

คุณภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
ด้านการให้บริการ อย่างเสมอภาค	ระหว่างกลุ่ม	4.166	3	1.389	5.797	.001**
	ภายในกลุ่ม	86.718	362	.240		
	รวม	90.885	365			
ด้านการให้บริการที่ ตรงเวลา	ระหว่างกลุ่ม	4.754	3	1.585	6.690	.000***
	ภายในกลุ่ม	85.735	362	.237		
	รวม	90.489	365			
ด้านการให้บริการ อย่างเพียงพอ	ระหว่างกลุ่ม	3.932	3	1.311	3.078	.028*
	ภายในกลุ่ม	154.146	362	.426		
	รวม	158.079	365			
ด้านการให้บริการ อย่างต่อเนื่อง	ระหว่างกลุ่ม	1.325	3	.442	1.725	.161
	ภายในกลุ่ม	92.694	362	.256		
	รวม	94.019	365			
ด้านการให้บริการ อย่างก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	3.401	3	1.134	3.456	.017*
	ภายในกลุ่ม	118.737	362	.328		
	รวม	122.138	365			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	2.089	3	.696	4.863	.002**
	ภายในกลุ่ม	51.824	362	.143		
	รวม	53.913	365			

จากตาราง 22 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ตามคุณลักษณะด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ในภาพรวม มีความแตกต่างกัน อย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 2 ด้าน คือ 1) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และ 2) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จำนวน 1 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .00 จำนวน 1 ด้าน คือ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยโดยใช้วิธีของเชฟเฟ (Scheffe' s test) รายละเอียด ดังตาราง 23 – 27

ตาราง 23 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ในภาพรวม ตามคุณลักษณะด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe' s test)

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	(\bar{x})	ไม่เกิน	15,001–	25,001–	ตั้งแต่
		15,000 บ.	25,000 บ.	35,000 บ.	35,001 บ.
		4.17	4.19	4.34	3.97
ไม่เกิน 15,000 บ.	4.17		.02	.17*	.20
15,001–25,000 บ.	4.19			.15	.22
25,001–35,000 บ.	4.34				.37*
ตั้งแต่ 35,001 บ.	3.97				

จากตาราง 23 เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ในภาพรวม ตามคุณลักษณะด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe' s test) พบว่า ผู้มารับบริการกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระดับต่างๆ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่

1) ผู้มารับบริการ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001–35,000 บาท มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการฯ ในภาพรวม สูงกว่า ผู้มารับบริการ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 15,000 บาท

2) ผู้มารับบริการ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001–35,000 บาท มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ในภาพรวม สูงกว่า ผู้มารับบริการ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตั้งแต่ 35,001 บาท ขึ้นไป

ตาราง 24 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ตามคุณลักษณะด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe' s test)

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	(\bar{x})	ไม่เกิน	15,001–	25,001–	ตั้งแต่
		15,000 บ.	25,000 บ.	35,000 บ.	35,001 บ.
		4.36	4.30	4.55	4.03
ไม่เกิน 15,000 บ.	4.36		.06	.19	.33
15,001–25,000 บ.	4.30			.25*	.27
25,001–35,000 บ.	4.55				.52*
ตั้งแต่ 35,001 บ.	4.03				

จากตาราง 24 เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ตามคุณลักษณะด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe' s test) พบว่า ผู้มารับบริการ กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระดับต่างๆ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่

1) ผู้มารับบริการ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001–35,000 บาท มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค สูงกว่า ผู้มารับบริการ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001–25,000 บาท

2) ผู้มารับบริการ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001–35,000 บาท มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค สูงกว่า ผู้มารับบริการ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตั้งแต่ 35,001 บาท ขึ้นไป

ตาราง 25 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ในด้านการให้บริการที่ตรงเวลาตามคุณลักษณะ ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's test)

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	(\bar{x})	ไม่เกิน	15,001–	25,001–	ตั้งแต่
		15,000 บ.	25,000 บ.	35,000 บ.	35,001 บ.
		4.43	4.46	4.42	3.92
ไม่เกิน 15,000 บ.	4.43		.03	.01	.51*
15,001–25,000 บ.	4.46			.04	.54*
25,001–35,000 บ.	4.42				.50*
ตั้งแต่ 35,001 บ.	3.92				

จากตาราง 25 เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ในด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ตามคุณลักษณะด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's test) พบว่า ผู้มารับบริการ กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระดับต่างๆ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ในด้านการให้บริการที่ตรงเวลา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 3 คู่ ได้แก่

- 1) ผู้มารับบริการ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 15,000 บาท มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ในด้านการให้บริการที่ตรงเวลา สูงกว่า ผู้มารับบริการ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตั้งแต่ 35,001 บาท ขึ้นไป
- 2) ผู้มารับบริการ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001–25,000 บาท มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ในด้านการให้บริการที่ตรงเวลา สูงกว่า ผู้มารับบริการ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตั้งแต่ 35,001 บาท ขึ้นไป
- 3) ผู้มารับบริการ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001–35,000 บาท มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ในด้านการให้บริการที่ตรงเวลา สูงกว่า ผู้มารับบริการ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตั้งแต่ 35,001 บาท ขึ้นไป

ตาราง 26 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ตามคุณลักษณะด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของเชฟเฟ่ (Scheffe' s test)

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	(\bar{x})	ไม่เกิน	15,001–	25,001–	ตั้งแต่
		15,000 บ.	25,000 บ.	35,000 บ.	35,001 บ.
		3.89	3.95	4.19	3.79
ไม่เกิน 15,000 บ.	3.89		.06	.30*	.10
15,001–25,000 บ.	3.95			.24	.16
25,001–35,000 บ.	4.19				.40
ตั้งแต่ 35,001 บ.	3.79				

จากตาราง 26 เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ตามคุณลักษณะด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของเชฟเฟ่ (Scheffe' s test) พบว่า ผู้มารับบริการ กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระดับต่างๆ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 1 คู่ คือ ผู้มารับบริการ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001–35,000 บาท มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ สูงกว่า ผู้มารับบริการ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 15,000 บาท ขึ้นไป

ตาราง 27 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ตามคุณลักษณะด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe' s test)

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	(\bar{x})	ไม่เกิน	15,001–	25,001–	ตั้งแต่
		15,000 บ.	25,000 บ.	35,000 บ.	35,001 บ.
		3.86	3.87	4.14	4.00
ไม่เกิน 15,000 บ.	3.86		.01	.28*	.14
15,001–25,000 บ.	3.87			.27	.13
25,001–35,000 บ.	4.14				.14
ตั้งแต่ 35,001 บ.	4.00				

จากตาราง 27 เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ตามคุณลักษณะด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe' s test) พบว่า ผู้มารับบริการ กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระดับต่างๆ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 1 คู่ คือ ผู้มารับบริการ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001–35,000 บาท มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า สูงกว่าผู้มารับบริการ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 15,000 บาท ขึ้นไป

ตาราง 28 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน เปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพ
การให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยก
บ้านแพง ในภาพรวมตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

ข้อสมมติฐาน	ผลการทดสอบ สมมติฐาน
1. คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง มีความแตกต่างกันตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ	ปฏิเสธ
2. คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง มีความแตกต่างกันตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ	ยอมรับ
3. คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง มีความแตกต่างกันตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านสถานภาพ	ปฏิเสธ
4. คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง มีความแตกต่างกันตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา	ยอมรับ
5. คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง มีความแตกต่างกันตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านอาชีพ	ปฏิเสธ
6. คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง มีความแตกต่างกันตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ยอมรับ

จากตาราง 28 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ในภาพรวมตามคุณลักษณะส่วนบุคคล พบว่า ปฏิเสธสมมติฐาน 3 ด้าน ได้แก่ เพศ สถานภาพ และอาชีพ ยอมรับสมมติฐาน 3 ด้าน ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

**ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไป เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนา
คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน
ส่วนแยกบ้านแพง**

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไป เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาคุณภาพการ
ให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง
รายละเอียดดังตาราง 29

ตาราง 29 จำนวนและร้อยละของประชากรกลุ่มตัวอย่าง ที่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด

ผู้ตอบ/ไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด	จำนวนคน	ร้อยละ
-ตอบแบบสอบถามปลายเปิด	92	25.14
-ไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด	274	74.86
รวม	366	100.00

จากตาราง 29 พบว่า ในจำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 366 คน มีผู้ตอบ
แบบสอบถามปลายเปิด แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไป เกี่ยวกับความคิดเห็น
และข้อเสนอแนะทั่วไป เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน
ที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง จากแบบสอบถามปลายเปิด
จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 25.14 ส่วนที่เหลือจำนวน 274 คน เป็นผู้ที่ไม่ตอบ
แบบสอบถามปลายเปิด คิดเป็นร้อยละ 74.86

การแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไป เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนา
คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง
จากแบบสอบถามปลายเปิด สามารถสรุปเป็นประเด็นต่าง ๆ ได้ดังนี้

1. ขั้นตอนการออกโฉนดซ้ำ อยากให้ทำให้เร็วขึ้น
2. อัตราค่าล้างเจ้าหน้าที่งานทะเบียนและงานรังวัด ไม่เพียงพอกับปริมาณ
งาน อยากให้เพิ่มอัตราค่าล้างเจ้าหน้าที่ให้มากขึ้นกว่าเดิม
3. เจ้าหน้าที่ไม่ทำการประชาสัมพันธ์หรือแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับระเบียบ
ข้อบังคับข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เช่น ประกาศลดค่าธรรมเนียม ภาษีอากร ขั้นตอนการ
ให้บริการ และเอกสารเกี่ยวข้องกับอสังหาริมทรัพย์ให้ผู้มารับบริการทราบ

4. ต้องการให้จัดให้มีร้านค้าจำหน่ายอุปกรณ์ เครื่องเขียน การบริการถ่ายเอกสาร ร้านค้าขายอาหาร ให้เพียงพอ
 5. ต้องการให้มีการลดขั้นตอนการให้บริการต่างๆ ให้เร็วยิ่งขึ้นกว่าเดิม
 6. ควรจัดทำป้ายที่แสดงรายละเอียดเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เพื่อให้ประชาชนที่มาใช้บริการได้มีความเข้าใจขั้นตอนการดำเนินการของเจ้าหน้าที่ ทำให้การให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมมีความสะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น
 7. ควรจัดเจ้าหน้าที่เพื่อตอบข้อซักถามให้แก่ผู้มารับบริการโดยเฉพาะ เพื่อให้ประชาชนที่มาใช้บริการได้รับข้อมูลที่มีความถูกต้อง และยังเป็น การช่วยเหลือประชาชนที่อาจไม่มีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องเกี่ยวกับกฎหมายที่ใช้ในการทำ นิติกรรมต่างๆ เพื่อมิให้ประชาชนตกเป็นเหยื่อของมิจฉาชีพ อันเป็นการอำนวยความสะดวกให้ความช่วยเหลือประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนอีกทางหนึ่ง
 8. ควรเปิดช่องทางให้ประชาชนที่มาใช้บริการได้แสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินในหลายช่องทาง นอกจากกล่องรับความคิดเห็นแล้ว ควรจัดให้มีการแสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินผ่านทางระบบออนไลน์ต่างๆ ผ่านทางโซเชียลมีเดียต่างๆ เช่น เฟซบุ๊ก และแอปพลิเคชันไลน์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้ที่ต้องการแสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดิน
- โดยสรุป ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไป เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ได้แก่ ควรเพิ่มอัตรากำลังเจ้าหน้าที่งานทะเบียนและงานรังวัด ควรลดขั้นตอนการให้บริการต่างๆ ให้เร็วยิ่งขึ้นกว่าเดิม ควรทำการประชาสัมพันธ์หรือแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับระเบียบข้อบังคับข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เช่น ประกาศลดค่าธรรมเนียม ภาษีอากร ขั้นตอนการให้บริการ ให้ผู้มารับบริการทราบ ควรจัดทำป้ายที่แสดงรายละเอียดเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ควรจัดเจ้าหน้าที่เพื่อตอบข้อซักถามให้แก่ผู้มารับบริการโดยเฉพาะ เพื่อให้ประชาชนที่มาใช้บริการได้รับข้อมูลที่มีความถูกต้อง และควรเปิดช่องทางให้ประชาชนที่มาใช้บริการได้แสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินในหลายช่องทาง เช่น เฟซบุ๊ก และแอปพลิเคชันไลน์

แนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง

ผู้วิจัยนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับคุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ตามความคิดเห็นของผู้มารับบริการ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าค่าเฉลี่ยรวม มาปรับปรุงเป็นแบบสอบถามเพื่อหาแนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง โดยผู้ทรงคุณวุฒิ 10 ท่าน ซึ่งพบว่า คุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ที่ควรนำไปศึกษาหาแนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง มีจำนวน 2 ด้าน คือ 1) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และ 2) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า รายละเอียดดังตาราง 30

ตาราง 30 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง กับค่าเฉลี่ยรวม

คุณภาพการให้บริการ	\bar{x}	ผลการเปรียบเทียบ กับค่าเฉลี่ยรวม	สรุปผล
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	4.35	สูงกว่า	-
2. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา	4.41	สูงกว่า	-
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.94	ต่ำกว่า	ควรพัฒนา
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.34	สูงกว่า	-
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.91	ต่ำกว่า	ควรพัฒนา
ภาพรวม	4.19		

ซึ่งผลการหาแนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง จากการระดมความคิดเห็น ของผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 10 ท่าน ที่พิจารณาเสนอแนะและแสดงความคิดเห็น มีดังนี้

1. แนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัด นครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

จากการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ 10 คน ได้ให้ข้อมูล ดังนี้

“ควรมีการจัดอาคารสถานที่ที่ให้บริการ ให้มีความเหมาะสม สะดวกสบาย กว้างขวาง ไม่แออัด ควรดำเนินการของงบประมาณต่อเติม หรือสร้างอาคาร อาคารสถานที่ ขึ้นใหม่ ให้ใหญ่ขึ้น และเพียงพอเหมาะสม กับผู้มาใช้บริการ เพราะเห็นว่ ปัจจุบัน สถานที่ให้บริการมีความคับแคบ และมีประชาชนมาใช้บริการในแต่ละวันเป็น จำนวนมาก”

(ผู้ให้สัมภาษณ์ที่ 1, สัมภาษณ์วันที่ 19 เมษายน พ.ศ. 2560)

“สำนักงานที่ดินฯ ควรเพิ่มช่องทางการให้บริการ และเพิ่มเคาท์เตอร์ การให้บริการของหน่วยงานให้มากขึ้น และอยากให้มีการจัดเจ้าหน้าที่มาคอยอำนวยความสะดวกสำหรับคนชรา และผู้พิการ อย่างเพียงพอ”

(ผู้ให้สัมภาษณ์ที่ 2, สัมภาษณ์วันที่ 19 เมษายน พ.ศ.2560)

“ควรจัดบรรยากาศ และแสงสว่างของสถานที่ ให้มีบรรยากาศที่ดี มีแสงสว่างเพียงพอ และมีความเหมาะสม ไม่ให้มีความแออัด มีอากาศปลอดโปร่ง เย็นสบาย ควรมีการจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น น้ำดื่ม ที่รับบริการถ่ายเอกสาร ที่จำหน่ายเครื่องเขียน เพื่อมาให้บริการแก่ประชาชน”

(ผู้ให้สัมภาษณ์ที่ 3, สัมภาษณ์วันที่ 19 เมษายน พ.ศ.2560)

“ควรจัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ให้เพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ บริการน้ำดื่ม ที่อ่านหนังสือพิมพ์ การจำหน่ายบัตรเติมเงิน โทรศัพท์ ตู้จำหน่ายเครื่องดื่ม สถานที่จำหน่ายอาหาร สำหรับประชาชนที่มาใช้บริการ และควรเพิ่มระบบเครื่องคอมพิวเตอร์รุ่นที่ทันสมัย มาให้มากขึ้นกว่าเดิม เพื่อเพิ่มความ สะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ”

(ผู้ให้สัมภาษณ์ที่ 4, สัมภาษณ์วันที่ 19 เมษายน พ.ศ.2560)

“สำนักงานที่ดิน ควรจัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ มาให้บริการแก่ ประชาชนผู้มารับบริการ ให้เพียงพอควรจัดสร้างห้องน้ำและแยกห้องน้ำชาย – หญิง ให้ เหมาะสม และผู้บังคับบัญชาควรสอดส่อง และกำชับให้เจ้าหน้าที่ นักการภารโรง แม่บ้าน ให้ความสำคัญสะอาดห้องน้ำ ให้มากกว่านี้”

(ผู้ให้สัมภาษณ์ที่ 5, สัมภาษณ์วันที่ 19 เมษายน พ.ศ.2560)

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า แนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ได้แก่ ควบคุมอาคารสถานที่ที่ให้บริการ ให้มีความเหมาะสม สะดวกสบาย ไม่แออัด ควรเพิ่มช่องทางการให้บริการและจัดเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกสำหรับคนชราและผู้พิการอย่างเพียงพอ ควบคุมบรรยากาศ และแสงสว่างของสถานที่ ให้มีบรรยากาศที่ดี มีแสงสว่างเพียงพอ และมีความเหมาะสม และควรจัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ให้เพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ บริการน้ำดื่ม ที่อ่านหนังสือพิมพ์ สำหรับประชาชนที่มารับบริการ

2. แนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

จากการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ 10 คน ได้ให้ข้อมูล ดังนี้

“สำนักงานที่ดิน ควรดำเนินการเพิ่มช่องทางการให้บริการ และการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของสำนักงานที่ดิน ให้แก่ประชาชน ให้มีความหลากหลายช่องทางมากขึ้นกว่าเดิม เช่น การให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต หรือจัดบริการของสำนักงานที่ดิน ออกนอกสถานที่ตามตำบลต่างๆ ในวาระสำคัญ”

(ผู้ให้สัมภาษณ์ที่ 6, สัมภาษณ์วันที่ 21 เมษายน พ.ศ.2560)

“ผู้บังคับบัญชาควรกำชับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ให้มีความเอาใจใส่ในการให้บริการกับประชาชน โดยเฉพาะชาวบ้านทั่วไป ที่ไม่มีความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับขั้นตอนการมาขอรับบริการจากสำนักงานที่ดิน และควรให้บริการแก่ประชาชน ด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเองกับประชาชนทุกคน”

(ผู้ให้สัมภาษณ์ที่ 7, สัมภาษณ์วันที่ 21 เมษายน พ.ศ.2560)

“ควรจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ ให้มากขึ้น ผู้บังคับบัญชา ควรสอดส่องและกำชับเจ้าหน้าที่ ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่ใช้อภิสิทธิ์ในการให้บริการ ให้บริการตามคิว ตามลำดับ ไม่ลัดคิวการให้บริการกับญาติพี่น้องของตนเอง หรือคนที่รู้จักมักคุ้น”

(ผู้ให้สัมภาษณ์ที่ 8, สัมภาษณ์วันที่ 21 เมษายน พ.ศ.2560)

“สำนักงานที่ดิน ควรจัดช่องทางการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน ผู้มารับบริการต่อการให้บริการให้มากขึ้นกว่าเดิม เช่น ตั้งแสดงความคิดเห็น หรือแบบประเมิน

การให้บริการ หรือการรับฟังความคิดเห็นผ่านทางอินเทอร์เน็ต และควรจัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้เพียงพอต่อการให้บริการแก่ประชาชน”

(ผู้ให้สัมภาษณ์ที่ 9, สัมภาษณ์วันที่ 21 เมษายน พ.ศ.2560)

“ผู้บริหารควรจัดเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการกรอกแบบฟอร์ม หรือคำร้องต่างๆ ให้มีความชัดเจน เพื่อประชาชนที่มาขอรับบริการจะได้เข้าใจง่ายๆ ควรสร้างจิตสำนึก และปลูกฝังให้เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานเห็นความสำคัญในการให้บริการ ให้บริการแก่ประชาชนด้วยความจริงใจเที่ยงธรรม และมีความเต็มใจในการให้บริการแก่ประชาชนทุกระดับ”

(ผู้ให้สัมภาษณ์ที่ 10, สัมภาษณ์วันที่ 21 เมษายน พ.ศ.2560)

ฯลฯ

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า แนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ได้แก่ ควรจัดเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ให้มีความชัดเจน เพื่อประชาชนที่มาขอรับบริการจะได้เข้าใจง่ายๆ ควรจัดช่องทางการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการให้มากขึ้นกว่าเดิม เช่น ตั้งแสดงความคิดเห็น หรือ แบบประเมินการบริการ หรือการรับฟังความคิดเห็นผ่านทางอินเทอร์เน็ต ควรเพิ่มช่องทางการให้บริการ และการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร ให้หลากหลายช่องทางมากขึ้นกว่าเดิม เช่น การให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต หรือจัดให้บริการนอกสถานที่ในวาระต่างๆ และควรจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ ให้มากขึ้น