

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน กรุงเทพมหานคร สาขานบุรี ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ศึกษานำเสนอตามลำดับชั้น ดังต่อไปนี้

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

4.2 ลำดับชั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	กลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย (Arithmetic mean)
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
F	แทน	ค่าสถิติทดสอบที่ใช้ในการพิจารณาใน f – Distribution
df	แทน	ระดับความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)
SS	แทน	ผลรวมของค่าความเบี่ยงเบน (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบน (Mean Squares)

4.2 ลำดับชั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขานบุรี ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย ค่าความถี่ ร้อยละของ เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขานบุรี

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มี เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ แตกต่างกัน

ตอนที่ 4 วิเคราะห์ข้อเสนอแนะต่อการบริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขา
ธนบุรี

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย ค่าความถี่ ร้อยละของ
เพศ อายุ การศึกษา และ อาชีพ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	163	43.3
1.2 หญิง	217	56.7
2. อายุ		
2.1 20-30 ปี	64	16.9
2.2 31-40 ปี	127	33.7
2.3 41-50 ปี	101	26.8
2.4 51 ปีขึ้นไป	85	22.6
3. ระดับการศึกษา		
3.1 ประถมศึกษา	51	13.5
3.2 มัธยมศึกษา	72	19.2
3.3 อนุปริญญา	88	23.3
3.4 ปริญญาตรี	102	27.1
3.5 สูงกว่าปริญญาตรี	64	16.9
4. อาชีพ		
4.1 รับราชการ	93	24.7
4.2 เอกชน , รัฐวิสาหกิจ	104	27.6
4.3 รับจ้างทั่วไป	97	25.7
4.4 ค้าขาย	83	22.0
รวม	377	100.00

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 377 คน พบว่า ผู้ตอบส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 217 คน ร้อยละ 56.7 ส่วนใหญ่ อายุ 31.40 ปี ร้อยละ 33.7 มีระดับการศึกษาส่วนใหญ่ ปริญญาตรี ร้อยละ 27.1 และส่วนใหญ่มีอาชีพเอกชน รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 27.6

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขานนบุรี ประกอบด้วย

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขานนบุรี จำแนกเป็นรายด้าน

n = 377

การให้บริการของสำนักงานที่ดิน กรุงเทพมหานคร สาขานนบุรี	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. การให้บริการอย่างเสมอภาค	3.72	0.47	มาก
2. การบริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา	3.47	0.49	ปานกลาง
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ	3.64	0.45	มาก
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.56	0.44	มาก
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.46	0.48	ปานกลาง
รวม	3.59	0.25	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขานนบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.59$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค ($\bar{X} = 3.72$) การให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.64$) และการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.56$) ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 2 ด้าน คือ การบริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา ($\bar{X} = 3.47$) และการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X} = 3.46$)

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขารธนบุรี การให้บริการอย่างเสมอภาค จำแนกเป็นรายชื่อ

n = 377

การให้บริการอย่างเสมอภาค	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้รับบริการ	3.86	0.79	มาก
2. ให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	3.65	0.74	มาก
3. ให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง	3.59	0.83	มาก
4. บริการด้วยความเต็มใจ สุภาพ และเป็นกันเอง	3.73	0.88	มาก
5. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และโปร่งใส	3.75	0.81	มาก
รวม	3.72	0.47	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขารธนบุรี การให้บริการอย่างเสมอภาค โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.72$) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อพบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 5 ข้อคือ ($\bar{X} = 3.86$) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และโปร่งใส ($\bar{X} = 3.75$) บริการด้วยความเต็มใจ สุภาพ และเป็นกันเอง ($\bar{X} = 3.73$) ให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 3.65$) และให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง ($\bar{X} = 3.59$)

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาธนบุรี การบริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา จำแนกเป็นรายชื่อ

n = 377

การบริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	3.38	0.85	ปานกลาง
2. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	3.32	0.86	ปานกลาง
3. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	3.45	0.87	ปานกลาง
4. รับชำระเงินค่าธรรมเนียมภายในเวลาไม่เกิน 5 นาที	3.81	0.97	มาก
5. ร้องเรียนทางเว็บไซต์กรมที่ดิน	3.49	0.91	ปานกลาง
รวม	3.47	0.49	ปานกลาง

จากตารางที่ 4 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาธนบุรี การบริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.47$) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อพบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ คือ รับชำระเงินค่าธรรมเนียมภายในเวลาไม่เกิน 5 นาที ($\bar{X} = 3.81$) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 4 ข้อ คือ ร้องเรียนทางเว็บไซต์กรมที่ดิน ($\bar{X} = 3.49$) มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 3.45$) คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ ($\bar{X} = 3.38$) และ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ($\bar{X} = 3.32$)

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขารธนบุรี การให้บริการอย่างเพียงพอ จำแนกเป็นรายชื่อ

n = 377

การให้บริการอย่างเพียงพอ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. เวลาทำงานตั้งแต่ 08.00 – 16.00 น. โดยไม่พัก เที่ยง	3.58	0.93	มาก
2. จำแนกผู้รับบริการ เป็น กลุ่มทั่วไป กลุ่ม ช่องทางด่วน และ กลุ่มผู้สูงอายุ/พิการ	3.59	0.86	มาก
3. จัดสถานที่จอดรถให้เพียงพอ	3.66	0.79	มาก
4. มีเจ้าหน้าที่คอยบริการแบบตัวต่อตัว	3.65	0.79	มาก
5. บริการที่นั่ง น้ำดื่ม อย่างเพียงพอ	3.73	0.83	มาก
รวม	3.64	0.45	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขารธนบุรี การให้บริการอย่างเพียงพอ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.64$) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อพบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 5 ข้อ คือ บริการที่นั่ง น้ำดื่ม อย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.73$) จัดสถานที่จอดรถให้เพียงพอ ($\bar{X} = 3.66$) มีเจ้าหน้าที่คอยบริการแบบตัวต่อตัว ($\bar{X} = 3.65$) จำแนกผู้รับบริการเป็นกลุ่มทั่วไป กลุ่มช่องทางด่วน และกลุ่มผู้สูงอายุ/พิการ ($\bar{X} = 3.59$) และเวลาการทำงานตั้งแต่ 08.00 – 16.00 น. โดยไม่มีการพักเที่ยง ($\bar{X} = 3.58$)

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขารธนบุรี การให้บริการอย่างต่อเนื่อง จำแนกเป็นรายชื่อ

n = 377

การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. คอยดูแลผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง	3.67	0.84	มาก
2. มีการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ	3.55	0.87	มาก
3. มีการนัดจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมล่วงหน้า	3.52	0.85	มาก
4. ติดตามการออกเอกสารสิทธิ์	3.45	0.85	ปานกลาง
5. มีคลินิกให้คำปรึกษา 24 ชั่วโมง	3.59	0.88	มาก
รวม	3.56	0.44	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขารธนบุรี การให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.56$) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อพบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 4 ข้อ คือ คอยดูแลผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X}=3.67$) มีคลินิกให้คำปรึกษา 24 ชั่วโมง ($\bar{X}=3.59$) มีการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ ($\bar{X}=3.55$) และมีการนัดจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมล่วงหน้า ($\bar{X}=3.52$) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ คือ ติดตามการออกเอกสารสิทธิ์ ($\bar{X}=3.45$)

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ
ของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขานบุรี การให้บริการอย่างก้าวหน้า
จำแนกเป็นรายชื่อ

n = 377

การให้บริการอย่างก้าวหน้า	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ใช้เครื่องมือที่ทันสมัยคำนวณภาษีด้วยระบบอัตโนมัติ	3.53	0.91	มาก
2. การรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเดบิต/เครดิต	3.64	0.95	มาก
3. ให้คะแนนคุณภาพการให้บริการผ่านเครื่องแท็บเล็ต	3.47	0.98	ปานกลาง
4. ระบบการติดตามคิวบริการด้วย คิวอาร์โค้ด	3.36	0.97	ปานกลาง
5. มีการค้นหาข้อมูลที่ดิน ด้วยระบบอัตโนมัติ	3.50	0.97	ปานกลาง
รวม	3.46	0.48	ปานกลาง

จากตารางที่ 7 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขานบุรี การให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.46$) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อพบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ คือ การรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเดบิต/เครดิต ($\bar{X} = 3.64$) และ ใช้เครื่องมือที่ทันสมัยคำนวณภาษีด้วยระบบอัตโนมัติ ($\bar{X} = 3.53$) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 3 ข้อ คือ การค้นหาข้อมูลที่ดินด้วยระบบอัตโนมัติ ($\bar{X} = 3.50$) ให้คะแนนคุณภาพการให้บริการผ่านเครื่องแท็บเล็ต ($\bar{X} = 3.47$) และ ระบบการติดตามคิวบริการด้วย คิวอาร์โค้ด ($\bar{X} = 3.36$)

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขานบุรี ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ แตกต่างกัน

ตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ความความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ
สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขานบุรี ที่มีเพศ ต่างกัน

n = 377

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	T	Sig
ระหว่างกลุ่ม	.000	1	.000	.000	.989
ภายในกลุ่ม	23.005	375	.061		
รวม	23.005	376			

จากตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขานบุรี ที่มีเพศ แตกต่างกัน พบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจในการรับบริการ ไม่แตกต่างกัน ทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขานบุรี ที่มีอายุ แตกต่างกัน

n = 377					
แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	.055	4	.014	.221	.927
ภายในกลุ่ม	22.950	372	.062		
รวม	23.005	376			

จากตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขานบุรี ที่มีอายุ แตกต่างกัน พบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจในการรับบริการ ไม่แตกต่างกัน ทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขานบุรี ที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน

n = 377					
แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	.109	4	.027	.444	.776
ภายในกลุ่ม	22.895	372	.062		
รวม	23.005	376			

จากตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขานบุรี ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน พบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจในการรับบริการ ไม่แตกต่างกัน ทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน
ที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขานนบุรี ที่มีอาชีพ แตกต่างกัน

n = 377

แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	.152	3	.051	.829	.479
ภายในกลุ่ม	22.852	373	.061		
รวม	23.005	376			

จากตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขานนบุรี ที่มี อาชีพ แตกต่างกัน พบว่า โดยรวมผู้ที่มารับบริการ โดยรวมมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 12 ความถี่ของข้อเสนอแนะต่อการบริการความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการ
ให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขานนบุรี

ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน กรุงเทพมหานคร สาขานนบุรี	จำนวนความถี่ (คน)
1. ควรให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง	71
2. ไม่ควรเลือกปฏิบัติต่อผู้รับบริการ	68
3. ควรมีบริการต่างสำนักงานด้วยวิธีการอิเล็กทรอนิกส์	40
4. ควรมีการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเคลื่อนที่เดือนละ 1 ครั้ง	33
5. ควรมีระบบอัตโนมัติในการค้นหาข้อมูลที่ดิน	21

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ที่มารับบริการ มีข้อเสนอแนะ ดังนี้ เรียงลำดับค่าความถี่จากมากไปน้อย คือ ควรให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง (จำนวน 71 คน) ไม่ควรเลือกปฏิบัติต่อผู้รับบริการ (จำนวน 68 คน) ควรมีบริการต่างสำนักงานด้วยวิธีการอิเล็กทรอนิกส์(จำนวน 40 คน) ควรมีการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเคลื่อนที่เดือนละ 1 ครั้ง (จำนวน 33 คน) ควรมีระบบอัตโนมัติในการค้นหาข้อมูลที่ดิน (จำนวน 21 คน)

ตารางที่ 13 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตัวแปรอิสระ	Sig	ผลการทดสอบสมมติฐาน	
		เป็นไปตามสมมติฐาน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
เพศ	0.99	-	✓
อายุ	0.93	-	✓
ระดับการศึกษา	0.78	-	✓
อาชีพ	0.48	-	✓

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05