

บทความการวิจัย

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่สำนักงานที่ดิน สาขาประเวศ FACTOR AFFECTING USER SATISFACTION TOWARD THE SERVICES OF PRAWET LAND OFFICE

วิไลพร กุนอก

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่สำนักงานที่ดิน สาขาประเวศ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่สำนักงานที่ดิน สาขาประเวศ ประชากรในครั้งนี้เป็นประชาชนที่มาติดต่อที่สำนักงานที่ดินสาขาประเวศ ระหว่างเดือน มกราคม 2559-กุมภาพันธ์ 2559 จำนวน 236 คน แบ่งเป็นชาย 138 คน หญิง 98 คนใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จำนวน 149 คน โดยใช้ตารางการสุ่มของ Taro Yamane กำหนดความเชื่อมั่น 95% และใช้วิธีการเลือกวิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จนครบตามจำนวนของขนาดกลุ่มตัวอย่าง กำหนดกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนได้ ชายจำนวน 87 คน หญิงจำนวน 62 คน จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ สมรส การศึกษา อาชีพ และรายได้ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการ วิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 58.39 เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 41.61 ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 36 - 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.58 รองลงมาอายุมากกว่า 45 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 32.22 อายุอยู่ระหว่าง 25 - 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.82 และน้อยที่สุดมีอายุน้อยกว่า 25ปี คิดเป็นร้อยละ 7.38 ส่วนใหญ่สมรสแล้ว คิดเป็นร้อยละ 66.44 รองลงมาเป็นโสด คิดเป็นร้อยละ 23.49 และเป็นหม้าย/หย่าร้าง คิดเป็นร้อยละ 10.07 ส่วนใหญ่จบการศึกษา ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 51.01 รองลงมาจบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 34.90 และน้อยที่สุดจบการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 14.09 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 48.99 รองลงมาประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 24.16 เป็นพนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 21.48 และน้อยที่สุดเป็นนักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 5.37 ส่วนใหญ่มีรายได้มากกว่า 45,000 บาท ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 33.56 รองลงามีรายได้อยู่ระหว่าง 30,001 – 45,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 30.87 รายได้อยู่ระหว่าง 15,000 – 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 25.50 และน้อยที่สุดมีรายได้น้อยกว่า 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 15

ผลการวิจัยโดยภาพรวมพบว่าค่าเฉลี่ยปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่สำนักงานที่ดิน สาขาประเวศ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากโดยกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าด้านด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่สำนักงานที่ดิน สาขาประเวศมากกว่าด้านอื่น ๆ โดยเฉพาะเรื่องเจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพ ท่าทาง วาจา และน้ำเสียงเป็นกันเองต่อผู้ใช้บริการ รองลงมาคือด้านการให้บริการ โดยเฉพาะเรื่องการให้บริการมีความชัดเจน ไม่ซับซ้อนและน้อยที่สุดคือด้านอาคารสถานที่ให้บริการ โดยเฉพาะเรื่องความกว้างขวาง ความสะอาดสวยงามภายนอกและภายในบริเวณสำนักงาน สำหรับการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ การศึกษา และอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการที่สำนักงานที่ดิน สาขาประเวศ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ และรายได้ต่างกันมีส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่สำนักงานที่ดิน สาขาประเวศ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ ด้านอาคารสถานที่ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่สำนักงานที่ดิน สาขาประเวศ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะด้านอาคารสถานที่ให้บริการ

ข้อเสนอแนะการศึกษาครั้งนี้ ด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ ผู้บริหารของสำนักงานที่ดิน สาขาประเวศ ต้องส่งเสริมพัฒนาฝึกอบรมให้พนักงาน มีมนุษยสัมพันธ์และเอื้อเฟื้อประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ ด้านการให้บริการ ผู้บริหารของสำนักงานที่ดิน สาขาประเวศต้องหมั่นดูแลให้พนักงานบริการประชาชนให้ได้รับความสะดวกในการติดต่อราชการ ด้านอาคารสถานที่ให้บริการ ผู้บริหารของสำนักงานที่ดิน สาขาประเวศต้องหมั่นตรวจสอบอาคารสำนักงานอยู่เสมอให้มีความสะอาดสวยงามภายนอกและภายในบริเวณสำนักงาน

ภูมิหลัง

การบริหารราชการโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen Center) ตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน ความสงบและความปลอดภัยของสังคมส่วนรวมและประโยชน์สูงสุดของประเทศ เป็นการปฏิรูประบบราชการโดยมีผู้รับบริการเป็นศูนย์กลางคือการตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นพันธกิจสำคัญอันดับแรกของรัฐพึงกระทำ การปรับปรุงคุณภาพของการบริการและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีที่หน้าประทับใจกับประชาชนทั้งในฐานะที่เป็นผู้รับบริการและในฐานะผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยใช้กลยุทธ์การให้บริการจากการสร้างความแตกต่างในการให้บริการไปจากผู้ให้บริการอื่น ๆ วิธีการปฏิบัติงานที่ดีในการให้บริการแก่ผู้รับบริการนั้น จะต้องมีลักษณะที่เหมาะสมสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของรัฐในการให้บริการ สามารถนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพของการบริการและทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น และช่วยให้ผู้บริหารรับรู้ได้โดยเร็วถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้มีการปรับปรุงคุณภาพของการบริการสาธารณะอย่างต่อเนื่อง (พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546)

การบริการประชาชนของภาครัฐ เป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นพร้อมกับการมีรัฐ เหตุผลสำคัญของการมีรัฐก็เพื่อกำหนดกติกาในการอยู่ร่วมกันของประชาชนในรัฐ และดำเนินการให้เป็นไปตามกติกาดังกล่าว ทั้งนี้ เพื่อ

เป้าหมายสำคัญคือ ความมั่นคงแห่งรัฐ และความอยู่ดีกินดีของประชาชนในสังคมโดยทั่วกัน ดังนั้น รัฐจึงมีหน้าที่สำคัญในการจัดการในเรื่องความสงบเรียบร้อย การบำบัดทุกข์บำรุงสุข การพัฒนาบริการและกระจายบริการสาธารณะเหล่านั้นให้แก่ประชาชนในสังคมด้วยเหตุผลดังกล่าวรัฐจึงมีหน้าที่ต้องจัดบริการที่หลากหลายมาก บุคคลล้วนต้องพึ่งบริการจากรัฐ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการเดินทาง การติดต่อสื่อสาร การประกอบอาชีพ การคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของบุคคล และทรัพย์สินยิ่งกว่านั้น บุคคลล้วนต้องใช้บริการจากรัฐตั้งแต่เกิดจนตาย และรัฐเองก็มีหน้าที่ต้องสร้างความเป็นระเบียบเรียบร้อยแก่สังคมด้วย เมื่อแรกเกิดก็ต้องมีการแจ้งเกิด เพื่อรัฐจะได้จัดทำทะเบียนบุคคลไว้เมื่อถึงวัยเรียน รัฐก็บังคับให้ทุกคนต้องศึกษาเล่าเรียนถึงระดับหนึ่ง โดยอาจศึกษาในโรงเรียนที่รัฐเป็นเจ้าของ หรือโรงเรียนเอกชนที่ดำเนินการภายใต้กรอบกติกาที่รัฐกำหนดไว้ก็ได้ และเมื่อถึงวัยประกอบอาชีพมีรายได้ก็ต้องเสียภาษีให้แก่รัฐ หากเป็นเจ้าของทรัพย์สินต่าง ๆ อาทิ ที่ดิน บ้าน รถยนต์ ก็ต้องแจ้งจดทะเบียนไว้กับรัฐ หากต้องการประกอบกิจการของตนเองก็ต้องดำเนินการจดทะเบียนตามที่รัฐกำหนด และประกอบธุรกรรมได้ตามกรอบแห่งกฎหมาย หากต้องการรวมกลุ่มกันเพื่อทำกิจกรรมทางสังคม รัฐก็กำหนดให้จดทะเบียนเป็นมูลนิธิ หรือสมาคม หากการรวมกลุ่มเป็นไปเพื่อกิจกรรมทางการเมืองที่มีวัตถุประสงค์ชัดเจนและต่อเนื่องก็ต้องไปแจ้งจดทะเบียนเป็นพรรคการเมือง การดำเนินชีวิต การประกอบกิจกรรม ทั้งทางสังคม เศรษฐกิจและการเมืองหากได้รับความไม่ยุติธรรมไม่ว่าจะเป็นจากประชาชนด้วยกัน ภาคเอกชนอื่น หรือรัฐอันทำให้เกิดความเสียหายแก่ชีวิตและทรัพย์สินก็ต้องไปแจ้งความเพื่อให้กระบวนการยุติธรรมของรัฐเป็นผู้ตัดสินหากเจ็บป่วยไม่สบายรัฐก็เป็นทั้งผู้กำหนดกติกา และผู้ให้บริการด้านการสาธารณสุข ซึ่งรวมถึงการส่งเสริม การป้องกัน การรักษาและการฟื้นฟู แก่ประชาชน ยามศึกสงคราม การให้บริการสาธารณะนั้น คือ การที่รัฐหรือองค์กรของรัฐจัดบริการต่างๆ ให้แก่ประชาชน โดยมีเจ้าหน้าที่ของรัฐ คือ ข้าราชการหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องเป็นผู้ให้บริการนั้นสู่ประชาชนเพื่อให้ประชาชนมีความอยู่ดีกินดี มีความมั่นคงปลอดภัยทั้งในชีวิต และทรัพย์สินโดยรัฐไม่คิดมูลค่าจากประชาชน บริการต่างๆ จะเกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตประจำวัน ซึ่งนับวันจะเพิ่มมากขึ้นๆ ตามสภาพและวิถีการเปลี่ยนแปลงทางสังคม การเมือง และเศรษฐกิจ ในปัจจุบันองค์กรราชการของไทยได้ขยายบทบาทในการให้บริการทั้งทางด้านปริมาณ ขนาด กำลังคน และงบประมาณเพื่อให้สามารถให้บริการแก่ประชาชนได้ครอบคลุมทั่วถึงมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ยุติธรรมเท่าเทียม และเสมอภาค โดยมีจุดประสงค์ให้ผู้รับบริการ คือ ประชาชนเกิดความพึงพอใจ

กรมที่ดิน เป็นหน่วยงานภาครัฐ สังกัดกระทรวงมหาดไทย เป็นกลไกสำคัญของรัฐบาลในการผลักดันและนำนโยบายการพัฒนาประเทศและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน ไปสู่เป้าหมายการบำบัดทุกข์บำรุงสุข มีภารกิจหลักในการคุ้มครองสิทธิในที่ดินของบุคคล และจัดการที่ดินของรัฐ โดยการออกหนังสือแสดงสิทธิ การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์เพื่อให้บุคคลมีความมั่นคงในการถือครองที่ดิน และได้รับบริการที่มีประสิทธิภาพ มีเจตนาธรรม ในการปฏิบัติราชการให้มีความโปร่งใส มีคุณธรรม ภายใต้วิสัยทัศน์กรมที่ดินที่กำหนดว่า “เป็นศูนย์ข้อมูลที่ดินและแผนที่แห่งชาติสู่การบริการที่เป็นเลิศ” กรมที่ดินได้พัฒนาระบบบริการให้มีความเป็นเลิศ โดยมีสำนักงานที่ดินเป็นหน่วยงานหลักในการขับเคลื่อนภารกิจ การให้บริการประชาชน ตามภารกิจหลักของกรมที่ดินคือ บทบาทหน้าที่ในการคุ้มครองสิทธิประชาชนด้านความมั่นคงของ

ภาครัฐ และยังมีบทบาทสำคัญที่ควบคู่ไปกับภารกิจอีกประการหนึ่งคือ เป็นผู้ให้บริการแก่ประชาชน จึงต้องตระหนักถึงความสำคัญในฐานะผู้ให้บริการ ซึ่งต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวก และความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ รวมทั้งเป้าหมายการสร้างคามพึงพอใจสูงสุดให้เกิดกับประชาชนผู้ให้บริการ และมุ่งการปฏิบัติราชการโดยเน้นความโปร่งใส เป็นธรรม ในการให้บริการ ดังนั้น จึงได้กำหนดให้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ด้วยสภาพการเปลี่ยนแปลงตามกระแสความเจริญทางเศรษฐกิจในปัจจุบัน ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ความเข้มแข็งของภาคธุรกิจและภาคเอกชน กรมที่ดินจึงได้มีการพัฒนาสำนักงานที่ดินให้มีการบริการ และเพิ่มเติมขยายรูปแบบการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น กรมที่ดินได้นำระบบคอมพิวเตอร์มาสนับสนุนในการพัฒนาระบบงานของสำนักงานที่ดิน ซึ่งเป็นหน่วยงานหลัก ในการให้บริการประชาชนด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม เป็นผลให้เจ้าหน้าที่ของสำนักงานที่ดินสามารถปฏิบัติงานในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ และทันต่อความต้องการของประชาชน และจัดให้มีการให้บริการเพิ่มขึ้นจากภารกิจปกติ เช่น โครงการนัดจดทะเบียนล่วงหน้า โครงการพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ในสำนักงาน โครงการรับจดทะเบียนต่างสำนักงาน รวมทั้งได้มีการปรับปรุงระบบงานให้มีความทันสมัยครบถ้วนขั้นตอน ลดระยะเวลา การดำเนินงาน มีการมอบอำนาจให้เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติสามารถตัดสินใจเพื่อให้งานสำเร็จรวดเร็วขึ้น และมีความมุ่งมั่นที่จะบริการให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจ ตามบทบาทและหน้าที่หลักคือ ภารกิจในการคุ้มครองที่ดินของรัฐและประชาชน และสร้างรูปแบบการอำนวยความสะดวกหรือการจัดวิธีการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ให้สามารถสร้างความเข้าใจในการบริการระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ รวมทั้งสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้ได้มากที่สุด และเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด โดยมีระดับความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพตามตัวชี้วัด ร้อยละของประชาชนที่รับบริการมีความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่องานบริการของกรมที่ดิน สำนักงานที่ดินจึงเป็นหน่วยให้บริการที่มีหน้าที่โดยตรงในการตอบสนองต่อภารกิจ ของกรมที่ดิน

ดังที่กล่าวมาข้างต้น การให้บริการในงานของสำนักงานที่ดินเป็นงานที่มีความสำคัญมากอีกงานหนึ่งที่มีความจำเป็นต่อการให้บริการแก่ประชาชนด้วย เพราะว่า ประชาชนมารับบริการทั้งในงานจดทะเบียนสิทธิและทำนิติกรรมมีเป็นจำนวนมากในขณะเดียวกันงานจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมมีขั้นตอนในการปฏิบัติที่จำเป็นต้องมีความรัดกุมถูกต้องตามระเบียบและข้อกำหนดด้วยความยุ่งยาก หรือขั้นตอนในการปฏิบัติจึงมีความซับซ้อนจนกลายเป็นความล่าช้าก่อให้เกิดและด้อยประสิทธิภาพในการให้บริการ อย่างไรก็ตามด้วยความสำคัญของงานบริการสำนักงานที่ดินในการแสดงถึงหลักฐานหรือนิติกรรมทางอสังหาริมทรัพย์ซึ่งมีผลกระทบในทุกด้านที่อาจจะเกิดขึ้นกับบุคคล ครอบครัวชุมชน และการประกอบ การ ตลอดจนบอกถึงความมั่นคงของชาติได้ การหาแนวทางเพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการงานของสำนักงานที่ดิน จึงควรกระทำอย่างต่อเนื่องและบริหารจัดการคุณภาพทั้งองค์การ จึงจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการที่จะมุ่งตอบสนองต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ

ผู้วิจัยทำงาน ณ สำนักงานที่ดิน สาขาประเวศ มีความสนใจที่จะศึกษาถึงความสำคัญของการให้บริการผู้ใช้บริการของสำนักงานที่ดิน สาขาประเวศ ซึ่งมีความสำคัญต่อสังคมไทยในปัจจุบันเป็นอย่างมาก ดังที่กล่าวเบื้องต้น ดังนั้นในการวางแผนการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพสำนักงานที่ดิน สาขาประเวศ จำเป็นต้องทราบถึงปัจจัยและระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการว่ามีปัจจัยอะไรบ้างที่สำคัญในความเห็นของกลุ่มตัวอย่าง อันจะสามารถนำมาใช้เป็นข้อมูลในการนำไปปรับปรุงแก้ไขระบบการให้บริการของสำนักงานที่ดิน สาขาประเวศ และสำนักงานที่ดินสาขาอื่น ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่สำนักงานที่ดิน สาขาประเวศ
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่สำนักงานที่ดิน สาขาประเวศ

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขตของค์การศึกษาไว้ดังนี้

1. ขอบเขตของเนื้อหา

มุ่งศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่สำนักงานที่ดิน สาขาประเวศ ได้แก่ ด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ ด้านการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ให้บริการ

1.1 ตัวแปรอิสระ คือ ลักษณะส่วนบุคคล

- 1) เพศ
- 2) อายุ
- 3) สถานภาพสมรส
- 4) การศึกษา
- 5) อาชีพ
- 6) รายได้

1.2 ตัวแปรตาม ได้แก่

- 1) ด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่
- 2) ด้านการให้บริการ
- 3) ด้านอาคารสถานที่ให้บริการ

2. ขอบเขตประชากรและขนาดตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่สำนักงานที่ดิน สาขาประเวศ ได้กำหนดขอบเขตการศึกษาโดยใช้ประชากรที่เป็นประชาชนที่มาติดต่อที่สำนักงานที่ดินสาขาประเวศ ระหว่างเดือน

มกราคม 2559-กุมภาพันธ์ 2559 จำนวน 236 คน แบ่งเป็นชาย 138 คน หญิง 98 คนใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงาน จำนวน 149 คน โดยใช้ตารางการสุ่มของ Taro Yamane กำหนดความเชื่อมั่น 95% และใช้วิธีการเลือกวิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จนครบตามจำนวนของขนาดกลุ่มตัวอย่าง กำหนดกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนได้ ชายจำนวน 87 คน หญิงจำนวน 62 คน

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่สำนักงานที่ดิน สาขาประเวศ เป็นแบบสอบถาม แบบมาตราส่วน 5 ระดับ (Rating scale) โดยกำหนดเกณฑ์คะแนนการประมาณค่าดังนี้

คะแนน 5	หมายถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมากที่สุด	คะแนน 4
	หมายถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมาก	
คะแนน 3	หมายถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการปานกลาง	
คะแนน 2	หมายถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการน้อย	
คะแนน 1	หมายถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการน้อยที่สุด	

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือโดยดำเนินการ ดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อรวบรวมข้อมูล และรายละเอียดต่างๆ ถึงวิธีการวิจัย แนวคิดและทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษาเพื่อนิยามศัพท์ให้ครอบคลุมกรอบความมุ่งหมายของงานวิจัย เพื่อนำมาทำการสร้างแบบสอบถาม
2. นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาจัดทำแบบสอบถามปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่สำนักงานที่ดิน สาขาประเวศ
3. นำแบบสอบถามปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่สำนักงานที่ดิน สาขาประเวศ ที่จัดทำเสร็จแล้วเสนออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อตรวจสอบ และทำการปรับปรุงแก้ไขข้อผิดพลาด
4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดสอบใช้ (Try out) กับประชาชนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน แล้วนำไปวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค (Cronbach) ได้ค่า .76

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยเลือกวิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ

(Accidental Sampling)

2. นำข้อมูลของแบบสอบถาม ไปลงตารางโปรแกรมสำเร็จรูป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอน และรายละเอียด ดังต่อไปนี้

1. ตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา

2. นำแบบสอบถามมาลงตารางตามเกณฑ์ที่กำหนด

3. ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

3.1 ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้การหาค่าความถี่ และค่าร้อยละ

3.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่สำนักงานที่ดิน สาขาประเวศ วิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) โดยใช้เกณฑ์ประเมินค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ระดับ} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

1.00 – 1.80 หมายถึง ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการน้อยที่สุด

1.81 – 2.60 หมายถึง ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการน้อย

2.61 – 3.40 หมายถึง ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการปานกลาง

3.41 – 4.20 หมายถึง ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมาก

4.21 – 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมากที่สุด

3.3 เปรียบเทียบระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่สำนักงานที่ดิน สาขาประเวศ จำแนกตาม เพศ โดยการทดสอบค่า (t-test Independent)

3.4 เปรียบเทียบระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่สำนักงานที่ดิน สาขาประเวศ ในแต่ละด้านจำแนกตามอายุ สถานะภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ได้ใช้สถิติเพื่อวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าเฉลี่ยด้วย t-test and One way ANOVA

สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยขอเสนอข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยโดยสรุปผลการวิจัยข้อมูลแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา อาชีพ และรายได้ โดยใช้ค่าสัดส่วนร้อยละ (Percentage distribution) ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่สำนักงานที่ดิน สาขาประเวศ ได้แก่ ด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ ด้านการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ให้บริการ โดยใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบลักษณะส่วนบุคคลส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่สำนักงานที่ดิน สาขาประเวศ ง

ตอนที่ 1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชาย จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 58.39 เป็นเพศหญิง จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 41.61 ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 36 - 45 ปี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 37.58 รองลงมาคืออายุมากกว่า 45 ปี ขึ้นไป จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 32.22 อายุอยู่ระหว่าง 25 - 35 ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 22.82 และน้อยที่สุดมีอายุน้อยกว่า 25ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 7.38 ส่วนใหญ่สมรสแล้ว จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 66.44 รองลงมาเป็นโสด จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 23.49 และเป็นหม้าย/หย่าร้าง จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 10.07 ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 51.01 รองลงมาจบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 34.90 และน้อยที่สุดจบการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 14.09 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 48.99 รองลงมาประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 24.16 เป็นพนักงานบริษัท จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 21.48 และน้อยที่สุดเป็นนักศึกษา จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 5.37 ส่วนใหญ่มีรายได้มากกว่า 45,000 บาท ขึ้นไป จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 33.56 รองลงมาคือมีรายได้อยู่ระหว่าง 30,001 - 45,000 บาท จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 30.87 รายได้อ้อยู่ระหว่าง 15,000 - 30,000 บาท จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 25.50 และน้อยที่สุดมีรายได้น้อยกว่า 15,000 บาท จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 15

ตอนที่ 2 สรุปผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่สำนักงานที่ดิน สาขาประเวศ

ผลการวิจัยข้อมูลการวิเคราะห์พบว่าค่าเฉลี่ยปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่สำนักงานที่ดิน สาขาประเวศ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.88$, S.D.= 0.238) โดยกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าด้านด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่สำนักงานที่ดิน สาขาประเวศมากกว่าด้านอื่น ๆ ($\bar{x}=4.07$, S.D.= 0.418) รองลงมาคือด้านการให้บริการ ($\bar{x}=3.81$, S.D.= 0.353) และน้อยที่สุดคือด้านอาคารสถานที่ให้บริการ ($\bar{x}=3.75$, S.D.= 0.311)

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่สำนักงานที่ดิน สาขาประเวศ ด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.07$, S.D.= 0.418) และเมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามพบว่าเจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพ ท่าทาง วาจา และน้ำเสียงเป็นกันเองต่อผู้ใช้บริการเป็นปัจจัยที่ส่งผล

ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่สำนักงานที่ดินสาขาประเวศมากกว่าประเด็นอื่นๆ ($\bar{x}=4.27$, S.D.= 0.622) รองลงมาคือความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน ($\bar{x}=4.18$, S.D.= 0.678) และน้อยที่สุดคือเรื่องเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์และเอื้อเฟื้อประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ ($\bar{x}=3.85$, S.D.= 0.554)

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่สำนักงานที่ดิน สาขาประเวศ ด้านการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.81$, S.D.= 0.353) และเมื่อพิจารณารายประเด็นคำถาม พบว่าการให้บริการมีความชัดเจน ไม่ซับซ้อนเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่สำนักงานที่ดิน สาขาประเวศมากกว่าประเด็นอื่นๆ ($\bar{x}=4.66$, S.D.= 0.867) รองลงมาคือการประชุมสัมพันธาระเบียบวิธีปฏิบัติงาน ($\bar{x}=3.94$, S.D.= 1.187) และน้อยที่สุดคือเรื่องได้รับความสะดวกในการติดต่อราชการ ($\bar{x}=3.26$, S.D.= 0.651)

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่สำนักงานที่ดิน สาขาประเวศ ด้านอาคารสถานที่ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.75$, S.D.= 0.311) และเมื่อพิจารณาราย ประเด็นคำถามพบว่าการจัดสิ่งบริการอำนวยความสะดวกเช่น โทรทัศน์ เก้าอี้ หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม ห้องสุขาเป็น ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่สำนักงานที่ดินสาขาประเวศมากกว่าประเด็นอื่นๆ ($\bar{x}=4.36$, S.D.= 0.798) รองลงมาคือการจัดทำป้ายแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงาน ($\bar{x}=4.02$, S.D.= 0.500) และน้อยที่สุดคือ เรื่องความกว้างขวาง ความสะอาดสวยงามภายนอกและภายในบริเวณสำนักงาน ($\bar{x}=3.28$, S.D.= 0.646)

กลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงอายุอยู่ระหว่าง 36 – 45 ปี เห็นว่าปัจจัยทั้ง 3 ประเด็นส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่สำนักงานที่ดิน สาขาประเวศมากกว่าช่วงอายุอื่น ($\bar{x}=3.93$, S.D.= 0.151) โดยเฉพาะด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ รองลงมาคือช่วงอายุ น้อยกว่า 25 ปี ($\bar{x}=3.86$, S.D.= 0.266) โดยเฉพาะด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ และที่เห็นว่าปัจจัยทั้ง 3 ประเด็นส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่สำนักงานที่ดิน สาขาประเวศน้อยที่สุดคือช่วงอายุอยู่ระหว่าง 25 – 35 ปี ($\bar{x}=3.83$, S.D.= 0.254) โดยเฉพาะด้านอาคารสถานที่ให้บริการ

เมื่อพิจารณาด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงอายุอยู่ระหว่าง 36 – 45 ปี เห็นว่าด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่สำนักงานที่ดิน สาขาประเวศมากกว่าช่วงอายุอื่น ($\bar{x}=4.19$, S.D.= 0.361) โดยเฉพาะเรื่องมีเจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพ ท่าทาง วาจา และน้ำเสียงเป็นกันเองต่อผู้ใช้บริการ รองลงมาคือช่วงอายุน้อยกว่า 25 ปี ($\bar{x}=4.18$, S.D.= 0.451) โดยเฉพาะเรื่องได้รับการบริการด้วยความเสมอภาค ยุติธรรม และที่เห็นว่าด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่สำนักงานที่ดิน สาขาประเวศน้อยที่สุดคือช่วงอายุมากกว่า 45 ปี ขึ้นไป ($\bar{x}=3.91$, S.D.= 0.507) โดยเฉพาะเรื่องเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์และเอื้อเฟื้อประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ

เมื่อพิจารณาด้านการให้บริการพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงอายุมากกว่า 45 ปี ขึ้นไป เห็นว่าด้านการให้บริการเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่สำนักงานที่ดิน สาขาประเวศมากกว่าช่วงอายุอื่น ($\bar{x}=3.83$, S.D.= 0.304) โดยเฉพาะเรื่องระยะเวลาของการให้บริการตรงตามเวลากำหนดและมีความเหมาะสม รองลงมาคือช่วงอายุน้อยกว่า 25 ปี ($\bar{x}=3.82$, S.D.= 0.328) โดยเฉพาะเรื่องการให้บริการมีความชัดเจน ไม่

ซับซ้อน และที่เห็นว่าด้านการให้บริการเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่สำนักงานที่ดิน สาขาประเวศน้อยที่สุดคือช่วงอายุอยู่ระหว่าง 25 – 35 ปี ($\bar{x}=3.77$, S.D.= 0.415) โดยเฉพาะเรื่องได้รับความสะดวกในการติดต่อราชการ และระยะเวลาของการให้บริการตรงตามเวลากำหนดและมีความเหมาะสม

เมื่อพิจารณาด้านอาคารสถานที่ให้บริการพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงอายุมากกว่า 45 ปี ขึ้นไป เห็นว่าด้านอาคารสถานที่ให้บริการเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่สำนักงานที่ดิน สาขาประเวศมากกว่าช่วงอายุอื่น ($\bar{x}=3.82$, S.D.= 0.303) โดยเฉพาะเรื่องความสะดวกและพอเพียงของสถานที่จอดรถ รองลงมาคือช่วงอายุอยู่ระหว่าง 36 – 45 ปี ($\bar{x}=3.80$, S.D.= 0.344) โดยเฉพาะเรื่องการจัดสิ่งบริการอำนวยความสะดวกเช่น โทรทัศน์ เก้าอี้ หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม ห้องสุขา และที่เห็นว่าด้านอาคารสถานที่ให้บริการเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่สำนักงานที่ดิน สาขาประเวศน้อยที่สุดคือช่วงอายุน้อยกว่า 25 ปี ($\bar{x}=3.58$, S.D.= 0.189) โดยเฉพาะเรื่องความสะดวกและพอเพียงของสถานที่จอดรถ

กลุ่มตัวอย่างที่สมรสแล้ว เห็นว่าปัจจัยทั้ง 3 ประเด็นส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่สำนักงานที่ดิน สาขาประเวศมากกว่าสถานภาพอื่น ($\bar{x}=3.90$, S.D.= 0.229) โดยเฉพาะด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่เป็นหม้าย/หย่าร้าง ($\bar{x}=3.84$, S.D.= 0.235) โดยเฉพาะด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ และที่เห็นว่าปัจจัยทั้ง 3 ประเด็นส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่สำนักงานที่ดิน สาขาประเวศน้อยที่สุดคือกลุ่มตัวอย่างที่เป็นโสด ($\bar{x}=3.81$, S.D.= 0.256) โดยเฉพาะด้านการให้บริการ

เมื่อพิจารณาด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่หม้าย/หย่าร้าง เห็นว่าด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่สำนักงานที่ดิน สาขาประเวศมากกว่าสถานภาพอื่น ($\bar{x}=4.12$, S.D.= 0.452) โดยเฉพาะเรื่องมีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ และได้รับการด้วยความเสมอภาค ยุติธรรม รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่โสด ($\bar{x}=4.09$, S.D.= 0.357) โดยเฉพาะเรื่องความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน และที่เห็นว่าด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่สำนักงานที่ดิน สาขาประเวศน้อยที่สุดคือกลุ่มตัวอย่างที่สมรสแล้ว ($\bar{x}=4.05$, S.D.= 0.436) โดยเฉพาะเรื่องเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์และเอื้อเฟื้อประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ

เมื่อพิจารณาด้านการให้บริการพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่สมรสแล้ว เห็นว่าด้านการให้บริการเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่สำนักงานที่ดิน สาขาประเวศมากกว่าสถานภาพอื่น ($\bar{x}=3.84$, S.D.= 0.344) โดยเฉพาะเรื่องการให้บริการมีความชัดเจน ไม่ซับซ้อน รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่โสด ($\bar{x}=3.77$, S.D.= 0.401) โดยเฉพาะเรื่องการให้บริการมีความชัดเจน ไม่ซับซ้อน และที่เห็นว่าด้านการให้บริการเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่สำนักงานที่ดิน สาขาประเวศน้อยที่สุดคือกลุ่มตัวอย่างที่หม้าย/หย่าร้าง ($\bar{x}=3.68$, S.D.= 0.248) โดยเฉพาะเรื่องการให้บริการมีความชัดเจน ไม่ซับซ้อน

เมื่อพิจารณาด้านอาคารสถานที่ให้บริการพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่สมรสแล้ว เห็นว่าด้านอาคารสถานที่ให้บริการเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่สำนักงานที่ดิน สาขาประเวศมากกว่าสถานภาพอื่น ($\bar{x}=3.82$, S.D.= 0.316) โดยเฉพาะเรื่องการจัดสิ่งบริการอำนวยความสะดวกเช่น โทรทัศน์ เก้าอี้ หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม ห้องสุขา รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่หม้าย/หย่าร้าง ($\bar{x}=3.73$, S.D.= 0.344) โดยเฉพาะเรื่องความสะดวก

และพอเพียงของสถานที่จอดรถ และที่เห็นว่าด้านอาคารสถานที่ให้บริการเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่สำนักงานที่ดิน สาขาประเวศน้อยที่สุดคือกลุ่มตัวอย่างที่โสด ($\bar{x}=3.58$, S.D.= 0.202) โดยเฉพาะเรื่องความสะดวกและพอเพียงของสถานที่จอดรถ

กลุ่มตัวอย่างที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี เห็นว่าปัจจัยทั้ง 3 ประเด็นส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่สำนักงานที่ดิน สาขาประเวศมากกว่าระดับการศึกษาอื่น ($\bar{x}=3.91$, S.D.= 0.236) โดยเฉพาะด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ รองลงมาคือจบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ($\bar{x}=3.85$, S.D.= 0.240) โดยเฉพาะด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ และที่เห็นว่าปัจจัยทั้ง 3 ประเด็นส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่สำนักงานที่ดิน สาขาประเวศน้อยที่สุดคือจบการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี ($\bar{x}=3.83$, S.D.= 0.232) โดยเฉพาะด้านการให้บริการ

เมื่อพิจารณาด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีเห็นว่าด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่สำนักงานที่ดิน สาขาประเวศมากกว่าระดับการศึกษาอื่น ($\bar{x}=4.11$, S.D.= 0.441) โดยเฉพาะเรื่องเจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพ ท่าทาง วาจา และน้ำเสียงเป็นกันเองต่อผู้ใช้บริการ รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่จบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ($\bar{x}=4.10$, S.D.= 0.335) โดยเฉพาะเรื่องความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน และที่เห็นว่าด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่สำนักงานที่ดิน สาขาประเวศน้อยที่สุดคือกลุ่มตัวอย่างที่จบการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี ($\bar{x}=3.86$, S.D.= 0.474) โดยเฉพาะเรื่องเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์และเอื้อเฟื้อประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ

เมื่อพิจารณาด้านการให้บริการพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่จบการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีเห็นว่าด้านการให้บริการเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่สำนักงานที่ดิน สาขาประเวศมากกว่าระดับการศึกษาอื่น ($\bar{x}=3.85$, S.D.= 0.334) โดยเฉพาะเรื่องระยะเวลาของการให้บริการตรงตามเวลากำหนดและมีความเหมาะสม รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ($\bar{x}=3.84$, S.D.= 0.319) โดยเฉพาะเรื่องการให้บริการมีความชัดเจน ไม่ซับซ้อน และที่เห็นว่าด้านการให้บริการเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่สำนักงานที่ดิน สาขาประเวศน้อยที่สุดคือกลุ่มตัวอย่างที่จบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ($\bar{x}=3.74$, S.D.= 0.401) โดยเฉพาะเรื่องได้รับความสะดวกในการติดต่อราชการ และระยะเวลาของการให้บริการตรงตามเวลากำหนดและมีความเหมาะสม

เมื่อพิจารณาด้านอาคารสถานที่ให้บริการพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรีเห็นว่าด้านอาคารสถานที่ให้บริการเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่สำนักงานที่ดิน สาขาประเวศมากกว่าระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ($\bar{x}=3.78$, S.D.= 0.319 และ S.D.= 0.340 ตามลำดับ) โดยเฉพาะเรื่องการจัดสิ่งบริการอำนวยความสะดวกเช่น โทรทัศน์ แก้วน้ำ หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม ห้องสุขา และความสะดวกและพอเพียงของสถานที่จอดรถ สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่จบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี เห็นว่าด้านอาคารสถานที่ให้บริการเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่สำนักงาน

ที่ดิน สาขาประเวศน้อยที่สุด ($\bar{x}=3.70$, S.D.= 0.284) โดยเฉพาะเรื่องความสะดวกและพอเพียงของสถานที่จอดรถ

กลุ่มตัวอย่างที่ประกอบอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ และนักศึกษา เห็นว่าปัจจัยทั้ง 3 ประเด็นส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่สำนักงานที่ดิน สาขาประเวศมากกว่าอาชีพอื่น ($\bar{x}=4.25$, S.D.= 0.707 และ S.D.= 0.463 ตามลำดับ) โดยเฉพาะด้านการให้บริการ และด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ รองลงมาคือพนักงานบริษัท ($\bar{x}=4.00$, S.D.= 0.535) โดยเฉพาะด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ และที่เห็นว่าปัจจัยทั้ง 3 ประเด็นส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่สำนักงานที่ดิน สาขาประเวศน้อยที่สุดคือกลุ่มตัวอย่างที่ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ($\bar{x}=3.87$, S.D.= 0.641) โดยเฉพาะด้านอาคารสถานที่ให้บริการ

เมื่อพิจารณาด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษา เห็นว่าด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่สำนักงานที่ดิน สาขาประเวศมากกว่าอาชีพอื่น ($\bar{x}=4.18$, S.D.= 0.446) โดยเฉพาะเรื่องความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ($\bar{x}=4.11$, S.D.= 0.362) โดยเฉพาะเรื่องความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน และที่เห็นว่าด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่สำนักงานที่ดิน สาขาประเวศน้อยที่สุดคือกลุ่มตัวอย่างที่ประกอบอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ($\bar{x}=4.03$, S.D.= 0.462) โดยเฉพาะเรื่องเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์และเอื้อเฟื้อประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ

เมื่อพิจารณาด้านการให้บริการพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ประกอบอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ เห็นว่าด้านการให้บริการเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่สำนักงานที่ดิน สาขาประเวศมากกว่าอาชีพอื่น ($\bar{x}=3.84$, S.D.= 0.327) โดยเฉพาะเรื่องการให้บริการมีความชัดเจน ไม่ซับซ้อน รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษา ($\bar{x}=3.80$, S.D.= 0.262) โดยเฉพาะเรื่องระยะเวลาของการให้บริการตรงตามเวลากำหนดและมีความเหมาะสม และที่เห็นว่าด้านการให้บริการเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่สำนักงานที่ดิน สาขาประเวศน้อยที่สุดคือกลุ่มตัวอย่างที่ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ($\bar{x}=3.76$, S.D.= 0.374) โดยเฉพาะเรื่องการประชุมสัมพัทธ์ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน

เมื่อพิจารณาด้านอาคารสถานที่ให้บริการพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษา เห็นว่าด้านอาคารสถานที่ให้บริการเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่สำนักงานที่ดิน สาขาประเวศมากกว่าอาชีพอื่น ($\bar{x}=3.90$, S.D.= 0.151) โดยเฉพาะเรื่องความสะดวกและพอเพียงของสถานที่จอดรถ รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่ประกอบอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ($\bar{x}=3.88$, S.D.= 0.339) โดยเฉพาะเรื่องการจัดสิ่งบริการอำนวยความสะดวกเช่น โทรทัศน์ เก้าอี้ หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม ห้องสุขา และที่เห็นว่าด้านอาคารสถานที่ให้บริการเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่สำนักงานที่ดิน สาขาประเวศน้อยที่สุดคือกลุ่มตัวอย่างที่พนักงานบริษัท ($\bar{x}=3.59$, S.D.= 0.209) โดยเฉพาะเรื่องความสะดวกและพอเพียงของสถานที่จอดรถ

จากตารางพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้อยู่ระหว่าง 30,001 – 45,000 บาท เห็นว่าปัจจัยทั้ง 3 ประเด็นส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่สำนักงานที่ดิน สาขาประเวศมากกว่าอาชีพอื่น ($\bar{x}=3.94$, S.D.= 0.196) โดยเฉพาะด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ มากกว่า 45,000 บาท ขึ้นไป

($\bar{x}=3.86$, S.D.= 0.259) โดยเฉพาะด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ และที่เห็นว่าปัจจัยทั้ง 3 ประเด็นส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่สำนักงานที่ดิน สาขาประเวศน้อยที่สุดคือกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท และอยู่ระหว่าง 15,000 – 30,000 บาท ($\bar{x}=3.84$, S.D.= 0.249 และ S.D.= 0.244 ตามลำดับ) โดยเฉพาะด้านการให้บริการ และด้านอาคารสถานที่ให้บริการตามลำดับ

เมื่อพิจารณาด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้อยู่ระหว่าง 30,001 – 45,000 บาท เห็นว่าด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่สำนักงานที่ดิน สาขาประเวศมากกว่ารายได้อื่น ($\bar{x}=4.21$, S.D.= 0.346) โดยเฉพาะเรื่องเจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพ ท่าทาง วาจา และน้ำเสียงเป็นกันเองต่อผู้ใช้บริการ รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท ($\bar{x}=4.13$, S.D.= 0.390) โดยเฉพาะเรื่องเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์และเอื้อเฟื้อประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ และที่เห็นว่าด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่สำนักงานที่ดิน สาขาประเวศน้อยที่สุดคือกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ มากกว่า 45,000 บาท ขึ้นไป ($\bar{x}=3.92$, S.D.= 0.418) โดยเฉพาะเรื่องเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์และเอื้อเฟื้อประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ

เมื่อพิจารณาด้านการให้บริการพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้อยู่ระหว่าง 30,001 – 45,000 บาท เห็นว่าด้านการให้บริการเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่สำนักงานที่ดิน สาขาประเวศมากกว่ารายได้อื่น ($\bar{x}=3.87$, S.D.= 0.343) โดยเฉพาะเรื่องการให้บริการมีความชัดเจน ไม่ซับซ้อน รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท ($\bar{x}=3.84$, S.D.= 0.340) โดยเฉพาะเรื่องการให้บริการมีความชัดเจน ไม่ซับซ้อน และที่เห็นว่าด้านการให้บริการเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่สำนักงานที่ดิน สาขาประเวศน้อยที่สุดคือกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้อยู่ระหว่าง 15,000 – 30,000 บาท ($\bar{x}=3.69$, S.D.= 0.418) โดยเฉพาะเรื่องการประชุมสัมพัทธ์ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน

เมื่อพิจารณาด้านอาคารสถานที่ให้บริการพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้มากกว่า 45,000 บาท ขึ้นไป เห็นว่าด้านอาคารสถานที่ให้บริการเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่สำนักงานที่ดิน สาขาประเวศมากกว่ารายได้อื่น ($\bar{x}=3.82$, S.D.= 0.2) โดยเฉพาะเรื่องความสะอาดและพอเพียงของสถานที่จอดรถ รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้อยู่ระหว่าง 15,000 – 30,000 บาท และมีรายได้อยู่ระหว่าง 30,001 – 45,000 บาท ($\bar{x}=3.75$, S.D.= 0.292 และ S.D.= 0.346 ตามลำดับ) โดยเฉพาะเรื่องการจัดสิ่งบริการอำนวยความสะดวกเช่น โทรทัศน์ เก้าอี้ หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม ห้องสุขา และที่เห็นว่าด้านอาคารสถานที่ให้บริการเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่สำนักงานที่ดิน สาขาประเวศน้อยที่สุดคือกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท ($\bar{x}=3.56$ S.D.= 0.203) โดยเฉพาะเรื่องความสะอาดและพอเพียงของสถานที่จอดรถ

ตอนที่ 3 สรุปผลทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบลักษณะส่วนบุคคลส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่สำนักงานที่ดิน สาขาประเวศ

ผลการเปรียบเทียบลักษณะส่วนบุคคลพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการที่สำนักงานที่ดิน สาขาประเวศ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่

ผลการเปรียบเทียบลักษณะส่วนบุคคลส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่สำนักงานที่ดิน สาขาประเวศ จำแนกตามเพศ รายประเด็นคำถาม ด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการที่สำนักงานที่ดิน สาขาประเวศ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะประเด็นคำถามเรื่องเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์และเอื้อเฟื้อประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ ส่วนด้านการให้บริการพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการที่สำนักงานที่ดิน สาขาประเวศ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะการประชาสัมพันธ์ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน การให้บริการมีความชัดเจน ไม่ซับซ้อน ระยะเวลาของการให้บริการตรงตามเวลากำหนดและมีความเหมาะสม ส่วนด้านอาคารสถานที่ให้บริการพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการที่สำนักงานที่ดิน สาขาประเวศ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะความสะดวกและพอเพียงของสถานที่จอดรถ การจัดสิ่งบริการอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์ แก้วน้ำ หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม ห้องสุขา

ผลการเปรียบเทียบลักษณะส่วนบุคคล พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันมีส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่สำนักงานที่ดิน สาขาประเวศ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ ด้านอาคารสถานที่ให้บริการ

ผลการเปรียบเทียบลักษณะส่วนบุคคล พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่สำนักงานที่ดิน สาขาประเวศ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะด้านอาคารสถานที่ให้บริการ

ผลการเปรียบเทียบลักษณะส่วนบุคคล พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาต่างกันมีส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่สำนักงานที่ดิน สาขาประเวศ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่

ผลการเปรียบเทียบลักษณะส่วนบุคคล พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกันมีส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่สำนักงานที่ดิน สาขาประเวศ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่

ผลการเปรียบเทียบลักษณะส่วนบุคคล พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่างกันมีส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่สำนักงานที่ดิน สาขาประเวศ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ และด้านอาคารสถานที่ให้บริการ

อภิปรายผล

จากการวิจัยอภิปรายได้ว่าค่าเฉลี่ยปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่สำนักงานที่ดิน สาขาประเวศ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากโดยกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าด้านด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่เป็นปัจจัยที่

ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่สำนักงานที่ดิน สาขาประเวศมากกว่าด้านอื่น ๆ โดยเฉพาะเรื่องเจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพ ท่าทาง วาจา และน้ำเสียงเป็นกันเองต่อผู้ใช้บริการ รองลงมาคือด้านการให้บริการ โดยเฉพาะเรื่องการให้บริการมีความชัดเจน ไม่ซับซ้อนและน้อยที่สุดคือด้านอาคารสถานที่ให้บริการ โดยเฉพาะเรื่องความกว้างขวาง ความสะอาดสวยงามภายนอกและภายในบริเวณสำนักงาน

ค่าเฉลี่ยปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่สำนักงานที่ดิน สาขาประเวศ ด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามพบว่าเจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพ ท่าทาง วาจา และน้ำเสียงเป็นกันเองต่อผู้ใช้บริการเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่สำนักงานที่ดิน สาขาประเวศมากกว่าประเด็นอื่นๆ รองลงมาคือความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน และน้อยที่สุดคือเรื่องเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์และเอื้อเฟื้อประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ

ค่าเฉลี่ยปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่สำนักงานที่ดิน สาขาประเวศ ด้านการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามพบว่าการให้บริการมีความชัดเจน ไม่ซับซ้อนเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่สำนักงานที่ดิน สาขาประเวศมากกว่าประเด็นอื่นๆ รองลงมาคือการประชาสัมพันธ์ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน และน้อยที่สุดคือเรื่องได้รับความสะดวกในการติดต่อราชการ

ค่าเฉลี่ยปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่สำนักงานที่ดิน สาขาประเวศ ด้านอาคารสถานที่ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (และเมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามพบว่าการจัดสิ่งบริการอำนวยความสะดวกเช่น โทรทัศน์ เก้าอี้ หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม ห้องสุขาเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่สำนักงานที่ดิน สาขาประเวศมากกว่าประเด็นอื่นๆ (รองลงมาคือการจัดทำป้ายแสดงชั้นการปฏิบัติงาน ($\bar{x}=4.02$, $S.D.=0.500$) และน้อยที่สุดคือเรื่องความกว้างขวาง ความสะอาดสวยงามภายนอกและภายในบริเวณสำนักงาน

สำหรับการเปรียบเทียบสมมติฐานอภิปรายได้ว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการที่สำนักงานที่ดิน สาขาประเวศ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันมีส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่สำนักงานที่ดิน สาขาประเวศ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ ด้านอาคารสถานที่ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่สำนักงานที่ดิน สาขาประเวศ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะด้านอาคารสถานที่ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาต่างกันมีส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่สำนักงานที่ดิน สาขาประเวศ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกันมีส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่สำนักงานที่ดิน สาขาประเวศ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่างกันมีส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่สำนักงานที่ดิน สาขาประเวศ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ และด้านอาคารสถานที่ให้บริการ

ข้อเสนอแนะ

1. ด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ ผู้บริหารของสำนักงานที่ดิน สาขาประเวศต้องส่งเสริมพัฒนาฝึกอบรมให้พนักงาน มีมนุษยสัมพันธ์และเอื้อเฟื้อประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ
2. ด้านการให้บริการ ผู้บริหารของสำนักงานที่ดิน สาขาประเวศต้องหมั่นดูแลให้พนักงานบริการประชาชนให้ได้รับความสะดวกในการติดต่อราชการ
3. ด้านอาคารสถานที่ให้บริการ ผู้บริหารของสำนักงานที่ดิน สาขาประเวศต้องหมั่นตรวจสอบอาคารสำนักงานอยู่เสมอให้มีความสะอาดสวยงามภายนอกและภายในบริเวณสำนักงาน

ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป

ในการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่สำนักงานที่ดิน สาขาประเวศ ควรมีการศึกษาเรื่องปัญหาและอุปสรรคในการทำงานของพนักงาน เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้รับมาใช้ในการปรับปรุงการทำงาน เพื่อให้เกิดผลดีต่อการเข้ารับบริการของประชาชนต่อไป