

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขา แกลง” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนที่สำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง และเพื่อศึกษาเปรียบเทียบการได้รับคุณภาพการให้บริการของประชาชน ในสำนักงานที่ดิน จังหวัดระยอง สาขาแกลง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ ประชากรที่ใช้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดระยองสาขาแกลง โดยศึกษาข้อมูลจากสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงและวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลนั้น ใช้สถิติค่าร้อยละ, ค่าเฉลี่ย, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน, ใช้สถิติ t - test สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปร 2 ตัว, สถิติ One - way ANOVA สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรมากกว่า 2 ตัว และใช้ LSD เพื่อทดสอบว่าตัวแปรคู่ใดมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง

ส่วนที่ 3 ทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล

สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1) ชาย	195	48.75
2) หญิง	205	51.25
รวม	400	100.00
2. อายุ		
1) ต่ำกว่า 21 ปี	2	.50
2) 21 - 40 ปี	132	33.00
3) 41 - 60 ปี	205	51.25
4) มากกว่า 60 ปี	61	15.25
รวม	400	100.00
3. ระดับการศึกษา		
1) ไม่ได้ศึกษา	17	4.25
2) ประถมศึกษา	33	8.25
3) มัธยมศึกษา/ อาชีวศึกษา ระดับ ปวช.	44	11.00
4) อนุปริญญา/ ปวส. หรือ เทียบเท่า	90	22.50
5) ปริญญาตรี	163	40.75
6) สูงกว่าปริญญาตรี	53	13.25
รวม	400	100.00
4. อาชีพ		
1) รับราชการ	58	14.50
2) รัฐวิสาหกิจ	90	22.50
3) พนักงานบริษัทเอกชน	68	17.00
4) ธุรกิจส่วนตัว	88	22.00
5) เกษตรกร	91	22.75
6) อื่น ๆ (ระบุ)	5	1.25
รวม	400	100.00

ตารางที่ 3 (ต่อ)

สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
5. รายได้ต่อเดือน		
1) ต่ำกว่า 10,001 บาท/ เดือน	34	8.50
2) 10,001 - 20,000 บาท/ เดือน	211	52.75
3) 20,001 - 30,000 บาท/ เดือน	132	33.00
4) มากกว่า 30,000 บาท/ เดือน	23	5.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 3 ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มารับบริการส่วนใหญ่ เพศ ที่มาใช้บริการ พบว่า หญิงที่มาใช้บริการ ร้อยละ 51.25 ชายที่มาใช้บริการ ร้อยละ 48.75

อายุที่มาใช้บริการ พบว่า อายุ 41- 60 ปี ที่มาใช้บริการ ร้อยละ 51.25 รองลงมา คือ อายุ ระหว่าง 21 - 40 ปี ที่มาใช้บริการ ร้อยละ 33.00 อายุมากกว่า 60 ปี ที่มาใช้บริการ ร้อยละ 15.25 และ อายุต่ำกว่า 20 ปี ที่มาใช้บริการ ร้อยละ .50

สํานักการศึกษาศึกษาสูงสุดที่มาใช้บริการ พบว่า ปริญญาตรีที่มาใช้บริการ ร้อยละ 40.75 รองลงมา คือ อนุปริญญา/ ปวส. หรือ เทียบเท่า ที่มาใช้บริการ ร้อยละ 22.50 สูงกว่าปริญญาตรี ที่มาใช้บริการ ร้อยละ 13.25 มัธยมศึกษา/ อาชีวศึกษา ระดับ ปวช. ที่มาใช้บริการ ร้อยละ 11.00 ประถมศึกษา ที่มาใช้บริการ ร้อยละ 8.25 และสูงกว่าปริญญาตรี ที่มาใช้บริการ ร้อยละ 4.25

อาชีพที่มาใช้บริการ พบว่า อาชีพ เกษตรกร ที่มาใช้บริการ ร้อยละ 22.75 รองลงมา คือ อาชีพ รัฐวิสาหกิจ ที่มาใช้บริการ ร้อยละ 22.50 อาชีพ ธุรกิจส่วนตัว ที่มาใช้บริการ ร้อยละ 22.00 อาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน ที่มาใช้บริการ ร้อยละ 17.25 อาชีพ รับราชการ ที่มาใช้บริการ ร้อยละ 14.50 และอาชีพ อื่นๆ ที่มาใช้บริการ ร้อยละ 1.25

รายได้ต่อเดือน ที่มาใช้บริการ พบว่า รายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท/ เดือน ที่มาใช้บริการ ร้อยละ 52.75 รองลงมา คือ 20,001 - 30,000 บาท/ เดือน ที่มาใช้บริการ ร้อยละ 33.00 ต่ำกว่า 10,001 บาท/ เดือน ที่มาใช้บริการ ร้อยละ 8.50 และมากกว่า 30,000 บาท/เดือน ที่มาใช้บริการ ร้อยละ 5.75

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัด ระยอง สาขาแกลง

ตารางที่ 4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการประชาชน
ของสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง ด้านบุคลากร

ด้านบุคลากร	จำนวนร้อยละ				ระดับการให้บริการ			
	ดี	ค่อนข้างดี	ค่อนข้างไม่ดี	ไม่ดี	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการให้บริการ	อันดับ
1. การให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการติดต่อราชการให้แก่ประชาชนผู้มาใช้บริการ	358 (89.50)	34 (8.50)	8 (2.00)	- (-)	3.88	0.39	ดี	1
2. ให้คำปรึกษาในการเขียนคำขอแบบฟอร์มต่าง ๆ	56 (14.00)	329 (82.25)	15 (3.75)	- (-)	3.10	0.41	ค่อนข้างดี	9
3. ความชัดเจนในการให้คำแนะนำความรู้เกี่ยวกับเรื่องที่ดิน	123 (30.75)	208 (52.00)	68 (17.00)	1 (0.25)	3.13	0.69	ค่อนข้างดี	7
4. การต่อตรงเวลานัดหมายของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับงานที่ดิน	202 (50.50)	141 (35.25)	57 (14.25)	- (-)	3.36	0.72	ดี	5
5. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	133 (33.25)	166 (41.50)	101 (25.25)	- (-)	3.08	0.76	ค่อนข้างดี	10
6. การมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	117 (29.25)	209 (52.25)	74 (18.50)	- (-)	3.11	0.68	ค่อนข้างดี	8
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	166 (41.50)	198 (49.50)	35 (8.75)	1 (0.25)	3.32	0.64	ดี	6
8. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่สุภาพเรียบร้อย	179 (44.75)	190 (47.50)	31 (7.75)	- (-)	3.37	0.62	ดี	4
9. ความซื่อสัตย์สุจริตของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	185 (46.25)	191 (47.75)	24 (6.00)	- (-)	3.40	0.60	ดี	3
10. ความจริงใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	200 (50.00)	183 (45.75)	17 (4.25)	- (-)	3.46	0.58	ดี	2
ภาพรวม ด้านบุคลากร					3.32	0.26	ดี	

จากตารางที่ 4 ผลการศึกษา คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง ด้านบุคลากร พบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง มีคุณภาพการให้บริการ ในภาพรวม ด้านบุคลากร อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.32, S.D. = 0.26$) เมื่อจำแนกตามรายชื่อได้ดังนี้

การให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการติดต่อราชการให้แก่ประชาชนผู้มาใช้บริการ พบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.88, S.D. = 0.39$) โดยให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 1

ความจริงใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ พบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.46, S.D. = 0.58$) โดยให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 2

ความซื่อสัตย์สุจริตของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ พบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.40, S.D. = 0.60$) โดยให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 3

การแต่งกายของเจ้าหน้าที่สุภาพเรียบร้อย พบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.37, S.D. = 0.62$) โดยให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 4

การต่อตรงเวลานัดหมายของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับงานที่ดินพบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.36, S.D. = 0.72$) โดยให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 5

เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วพบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.32, S.D. = 0.64$) โดยให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 6

ความชัดเจนในการให้คำแนะนำความรู้เกี่ยวกับเรื่องที่ดินพบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับค่อนข้างดี ($\bar{X} = 3.13, S.D. = 0.69$) โดยให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 7

การมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการพบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับค่อนข้างดี ($\bar{X} = 3.11, S.D. = 0.68$) โดยให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 8

ให้คำปรึกษาในการเขียนคำขอแบบฟอร์มต่าง ๆ พบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับค่อนข้างดี ($\bar{X} = 3.10, S.D. = 0.41$) โดยให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 9

ความกระตือรือร้นในการให้บริการพบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับค่อนข้างดี ($\bar{X} = 3.08, S.D. = 0.76$) โดยให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 10

สรุปผลในการศึกษา ด้านบุคลากรผู้วิจัยพบว่า ความกระตือรือร้นในการให้บริการ และ ให้คำปรึกษาในการเขียนคำขอแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่ประชาชนให้ความสำคัญเป็นอันดับท้าย ๆ เพราะว่าการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ขาดแรงจูงใจหรือการสร้างมาตรฐานในการทำงานเป็นรายบุคคลนั้น ยังไม่ได้มาตรฐานเท่าที่ควร ประกอบกับสำนักงานที่ดินจังหวัดระยองนั้น กำลังอยู่ในช่วง

ปรับปรุงโครงสร้างและการบริหารงานภายใน จึงส่งผลทำให้บุคลากรบริการประชาชนไม่ได้อย่างเต็มที่

ตารางที่ 5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง ด้านการให้บริการและอำนวยความสะดวก

ด้านการให้บริการ และอำนวยความสะดวก	จำนวนร้อยละ				ระดับการให้บริการ			
	ดี	ค่อนข้างดี	ค่อนข้างไม่ดี	ไม่ดี	$\bar{x}$	S.D.	ระดับการให้บริการ	อันดับ
1. แบบฟอร์มคำขอของสำนักงานมีความชัดเจนเข้าใจง่าย	114 (28.50)	284 (71.00)	2 (0.25)	- (-)	3.28	0.46	ดี	2
2. ได้รับบริการที่ถูกต้อง ตรงกับความต้องการ	173 (43.25)	212 (53.00)	15 (3.75)	- (-)	3.40	0.56	ดี	1
3. ความสะดวกรวดเร็วในการชำระเงินค่าใช้จ่าย	141 (35.25)	230 (57.50)	29 (7.25)	- (-)	3.28	0.59	ดี	3
4. ได้รับข้อเสนอแนะที่ดีจากเจ้าหน้าที่	100 (25.00)	247 (61.75)	53 (13.25)	- (-)	3.12	0.61	ค่อนข้างดี	9
5. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อเจ้าหน้าที่	79 (19.25)	267 (66.75)	54 (13.50)	- (-)	3.06	0.57	ค่อนข้างดี	10
6. ความถูกต้องของโฉนดหลังจากสำนักงานที่ดินได้ดำเนินการให้แล้ว	110 (27.50)	243 (60.75)	47 (11.75)	- (-)	3.16	0.61	ค่อนข้างดี	8
7. มีเจ้าหน้าที่ออกมารับคิวเพื่อไปเตรียมเรื่องล่วงหน้า	106 (26.50)	250 (62.50)	44 (11.00)	- (-)	3.16	0.59	ค่อนข้างดี	7
8. มีกระบวนการ ขั้นตอนระยะเวลาให้บริการ ที่รวดเร็ว	104 (26.00)	262 (65.50)	34 (8.50)	- (-)	3.18	0.52	ค่อนข้างดี	6
9. เรียกเก็บค่าธรรมเนียมถูกต้องตามระเบียบ กฎหมาย	98 (24.50)	278 (69.50)	24 (6.00)	- (-)	3.19	0.52	ค่อนข้างดี	4
10. มีขั้นตอน ระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจนสามารถตรวจสอบได้	92 (23.00)	286 (71.50)	22 (5.50)	- (-)	3.18	0.50	ค่อนข้างดี	5
ภาพรวม ด้านการให้บริการและอำนวยความสะดวก					3.20	0.19	ค่อนข้างดี	

จากตารางที่ 5 ผลการศึกษา คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง ด้านการให้บริการและอำนวยความสะดวก พบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง มีคุณภาพในการให้บริการ ในภาพรวมด้านการให้บริการและอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับค่อนข้างดี ($\bar{X} = 3.20$, $S.D. = 0.19$) เมื่อจำแนกตามรายชื่อได้ดังนี้

ได้รับบริการที่ถูกต้อง ตรงกับความต้องการ พบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.40$, $S.D. = 0.56$) โดยให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 1

แบบฟอร์มคำขอของสำนักงานมีความชัดเจนเข้าใจง่าย พบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.28$, $S.D. = 0.46$) โดยให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 2

ความสะดวกรวดเร็วในการชำระเงินค่าใช้จ่าย พบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.28$, $S.D. = 0.59$) เป็นอันดับที่ 3

เรียกเก็บค่าธรรมเนียม ถูกต้องตามระเบียบ กฎหมาย พบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับค่อนข้างดี ($\bar{X} = 3.19$, $S.D. = 0.52$) โดยให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 4

มีขั้นตอน ระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจนสามารถตรวจสอบได้ พบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับค่อนข้างดี ($\bar{X} = 3.18$, $S.D. = 0.50$) โดยให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 5

มีกระบวนการ ขั้นตอน ระยะเวลาให้บริการ ที่รวดเร็ว พบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับค่อนข้างดี ($\bar{X} = 3.18$, $S.D. = 0.52$) โดยให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 6

มีเจ้าหน้าที่ออกมารับคิวเพื่อไปเตรียมเรื่องล่วงหน้า พบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับค่อนข้างดี ($\bar{X} = 3.16$, $S.D. = 0.59$) โดยให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 7

ความถูกต้องของโฉนดหลังจากสำนักงานที่ดินได้ดำเนินการให้แล้ว อยู่ในระดับค่อนข้างดี ($\bar{X} = 3.16$, $S.D. = 0.61$) โดยให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 8

ได้รับข้อเสนอแนะที่ดีจากเจ้าหน้าที่ พบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับค่อนข้างดี ($\bar{X} = 3.12$, $S.D. = 0.61$) โดยให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 9

ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อเจ้าหน้าที่ พบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับค่อนข้างดี ($\bar{X} = 3.06$, $S.D. = 0.57$) โดยให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 10

สรุปผลในการศึกษา ด้านการให้บริการและอำนวยความสะดวก ผู้วิจัยพบว่า ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อเจ้าหน้าที่ และ ได้รับข้อเสนอแนะที่ดีจากเจ้าหน้าที่ ประชาชนได้ให้ความสำคัญของคุณภาพการให้บริการเป็นอันดับท้าย ๆ เพราะว่า จากการให้บริการประชาชนเท่าที่

สังเกตประชาชนส่วนใหญ่ที่นั่นนั่งรอคิวที่จะทำเรื่องเป็นเวลานาน และเมื่อทำเรื่องเสร็จแล้วก็ไม่ได้
รับข้อเสนอที่สามารถปกป้องสิทธิของประชาชนในการได้รับการบริการอย่างที่ควรจะเป็นไปตาม
ขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ 6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการประชาชน
ของสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง ด้านอาคารสถานที่และอุปกรณ์

ด้านอาคารสถานที่และอุปกรณ์	จำนวนร้อยละ				ระดับการให้บริการ			
	ดี	ค่อนข้างดี	ค่อนข้างไม่ดี	ไม่ดี	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการให้บริการ	อันดับ
1. ความเหมาะสมรูปแบบการตกแต่งภายในอาคารของสำนักงาน	91 (22.75)	299 (74.75)	10 (2.50)	- (-)	3.20	0.46	ค่อนข้างดี	7
2. ความสะอาดและเรียบร้อยภายในอาคารของสำนักงาน	104 (26.00)	255 (63.75)	41 (10.25)	- (-)	3.16	0.58	ค่อนข้างดี	9
3. ความชัดเจนเกี่ยวกับป้ายช่องบริการต่าง ๆ ภายในสำนักงาน	120 (30.00)	244 (61.00)	36 (9.00)	- (-)	3.21	0.59	ค่อนข้างดี	6
4. ความเหมาะสมและความสะดวกภายในสำนักงาน เช่น เก้าอี้นั่งรอการใช้บริการ, เครื่องดื่ม	125 (31.25)	242 (60.50)	33 (8.25)	- (-)	3.23	0.59	ค่อนข้างดี	5
5. ความสะดวกของสถานที่จอดรถ	50 (12.50)	329 (82.25)	21 (5.25)	- (-)	3.07	0.42	ค่อนข้างดี	10
6. ความสะอาดเรียบร้อยภายนอกอาคาร	120 (30.00)	251 (62.75)	29 (7.25)	- (-)	3.23	0.57	ค่อนข้างดี	4
7. ความชัดเจนของป้ายบอกทางสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง	123 (30.75)	256 (64.00)	21 (5.25)	- (-)	3.26	0.54	ดี	1
8. สถานที่ตั้งของสำนักงานสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ	123 (30.75)	252 (63.00)	25 (6.25)	- (-)	3.25	0.56	ค่อนข้างดี	2
9. ความเหมาะสมของทำเลที่ตั้งสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง	85 (21.25)	302 (75.50)	13 (3.25)	- (-)	3.18	0.46	ค่อนข้างดี	8
10. ความเหมาะสมของการรักษาความปลอดภัย	102 (25.50)	292 (73.00)	6 (1.50)	- (-)	3.24	0.46	ค่อนข้างดี	3
ภาพรวม ด้านอาคารสถานที่และอุปกรณ์					3.20	0.19	ค่อนข้างดี	

จากตารางที่ 6 ผลการศึกษา คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง ด้านอาคารสถานที่และอุปกรณ์ พบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง มีคุณภาพการให้บริการ ในภาพรวม ด้านอาคารสถานที่และอุปกรณ์ อยู่ในระดับค่อนข้างดี ($\bar{X} = 3.20, S.D. = 0.19$) เมื่อจำแนกตามรายชื่อได้ดังนี้

ความชัดเจนของป้ายบอกทางสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง พบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.26, S.D. = 0.54$) โดยให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 1

สถานที่ตั้งของสำนักงานสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ พบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับค่อนข้างดี ($\bar{X} = 3.25, S.D. = 0.56$) โดยให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 2

ความเหมาะสมของการรักษาความปลอดภัย พบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับค่อนข้างดี ($\bar{X} = 3.24, S.D. = 0.46$) โดยให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 3

สะอาดเรียบร้อยภายนอกอาคาร พบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับค่อนข้างดี ($\bar{X} = 3.23, S.D. = 0.57$) โดยให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 4

ความเหมาะสมและความสะดวกภายในสำนักงาน เช่น แก้วน้ำนั่งรอการให้บริการ, เครื่องดื่ม พบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับค่อนข้างดี ($\bar{X} = 3.23, S.D. = 0.59$) โดยให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 5

ความชัดเจนเกี่ยวกับป้ายช่องบริการต่างๆ ภายในสำนักงาน พบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับค่อนข้างดี ($\bar{X} = 3.21, S.D. = 0.59$) โดยให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 6

ความเหมาะสมรูปแบบการตกแต่งภายในอาคารของสำนักงาน พบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับค่อนข้างดี ($\bar{X} = 3.20, S.D. = 0.46$) โดยให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 7

ความเหมาะสม ของทำเลที่ตั้ง สำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง พบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับค่อนข้างดี ($\bar{X} = 3.18, S.D. = 0.46$) โดยให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 8

ความสะอาดและเรียบร้อยภายในอาคารของสำนักงาน พบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับค่อนข้างดี ($\bar{X} = 3.16, S.D. = 0.58$) โดยให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 9

ความสะดวกของสถานที่จอดรถ พบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับค่อนข้างดี ($\bar{X} = 3.07, S.D. = 0.42$) โดยให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 10

สรุปผลในการศึกษา ด้านอาคารสถานที่และอุปกรณ์ ผู้วิจัยพบว่า ความสะดวกของสถานที่จอดรถ และ ความสะอาดและเรียบร้อยภายในอาคารของสำนักงาน ประชาชนได้ให้

ความสำคัญของคุณภาพการให้บริการเป็นอันดับท้าย ๆ เพราะว่า เนื่องจากสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลงนั้น เป็นสำนักงานขนาดกลาง ซึ่งถ้านับจากจำนวนประชาชนผู้มาใช้บริการนั้น มีเป็นจำนวนมาก จึงทำให้การบริการของสถานที่จอดรถไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน และความสะอาดภายในสำนักงาน ซึ่งการทำงานไม่สามารถทำเสร็จได้ในเพียงวันเดียวจึงทำการเก็บงานให้เป็นระบบค่อนข้างลำบาก

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการประชาชน
ของสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง ในแต่ละด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการประชาชน ของสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับคุณภาพการให้บริการ ประชาชนของสำนักงานที่ดิน จังหวัดระยอง สาขาแกลง	อันดับ
1. ด้านบุคลากร	3.32	0.26	ดี	1
2. ด้านการให้บริการและอำนวยความสะดวก	3.19	0.18	ค่อนข้างดี	3
3. ด้านอาคารสถานที่และอุปกรณ์	3.20	0.19	ค่อนข้างดี	2
ภาพรวมคุณภาพการให้บริการประชาชน ของสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง	3.24	0.13	ค่อนข้างดี	-

จากตารางที่ 7 ผลการศึกษา คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง พบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง ภาพรวมของคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง อยู่ในระดับค่อนข้างดี ($\bar{X} = 3.24$, $S.D. = 0.13$) และเมื่อจำแนกรายด้านมีรายละเอียดดังนี้

ด้านบุคลากร พบว่า ประชาชนได้รับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง พบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.32$, $S.D. = 0.26$) และได้ให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 1

ด้านอาคารสถานที่และอุปกรณ์ พบว่า ประชาชนได้รับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง พบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับค่อนข้างดี ($\bar{X} = 3.20$, $S.D. = 0.19$) และได้ให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 2

ด้านการให้บริการและอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนได้รับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง พบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับค่อนข้างดี ($\bar{X} = 3.19$, $S.D. = 0.18$) และได้ให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 3

สรุปผลการศึกษา คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง พบว่า จะมีในเรื่องของการให้บริการและอำนวยความสะดวก โดยระดับของคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง ที่ประชาชนได้รับและให้ความสำคัญเป็นลำดับท้าย ๆ ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ประชาชนส่วนใหญ่ที่มาติดต่อรับบริการบริการคิดว่าระดับการให้บริการไม่เพียงพอต่อจำนวนประชาชนที่มาใช้บริการจากสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง จึงทำให้ประชาชนของการให้บริการอยู่ระดับที่ไม่ดีเท่าที่ควร ฉะนั้นผู้บริหารจึงควรหันมาสนใจในการเพิ่มอัตรากำลังของบุคลากร ในการให้บริการประชาชน

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน ได้รับการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง แตกต่างกัน

ตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการประชาชนที่สำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	$\bar{x}$	S.D.	t	Sig.
ชาย	195	3.24	0.13	0.271	0.787
หญิง	205	3.23	0.13		

จากตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนด้วยการใช้สถิติ t - test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการประชาชนที่สำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง จำแนกตามเพศ พบว่า ประชาชนที่มารับบริการทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนที่สำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง ไม่แตกต่างกัน ($t = 0.271$, $Sig. = 0.787$) จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

สรุปผลการศึกษา จะเห็นได้ว่าประชาชนที่มารับบริการทั้งเพศชายและเพศหญิง จะได้รับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง ไม่แตกต่างกัน เพราะสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง มีมาตรฐานของกระบวนการให้บริการต่อผู้มารับบริการทุกคนเหมือนกันทั้งเพศชายและหญิง โดยให้ความสำคัญในการให้บริการแก่ประชาชนทุกคน

ชั้นอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่าบุคคลนั้นจะมีเพศใด ทางสังคม เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการก็จะให้บริการในมาตรฐานเดียวกัน โดยไม่มีความเหลื่อมล้ำ

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มีอายุต่างกันได้รับการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง แตกต่างกัน

ตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
ระหว่างกลุ่ม	3	0.031	0.01	0.555	0.645
ภายในกลุ่ม	396	7.386	0.02		
รวม	399	7.417			

จากตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนด้วยการใช้สถิติ One-way ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง จำแนกตามอายุ พบว่า ประชาชนที่มารับบริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง ไม่แตกต่างกัน ($F = 0.555$, $Sig. = 0.645$) จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

สรุปผลการศึกษา จะเห็นได้ว่าประชาชนที่มารับบริการที่มีอายุต่างกัน จะได้รับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง ไม่แตกต่างกัน เพราะสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง มีมาตรฐานของกระบวนการให้บริการต่อผู้มารับบริการทุกคน เหมือนๆกัน ผู้ใหญ่และผู้สูงอายุ โดยให้ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ประชาชนทุกชนชั้น อย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่าบุคคลนั้นจะมี อายุ ใดทางสังคม เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการก็จะให้บริการในมาตรฐานเดียวกัน โดยไม่มีความเหลื่อมล้ำ

สมมติฐานที่ 3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ได้รับการให้บริการของสำนักงาน
ที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง แตกต่างกัน

ตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพ
การให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
ระหว่างกลุ่ม	5	0.208	0.042	2.270	0.047*
ภายในกลุ่ม	394	7.210	0.018		
รวม	399	7.417			

* $p < .05$

จากตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนด้วยสถิติ One-way ANOVA เพื่อ
เปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง
จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มารับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความ
คิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง แตกต่างกัน ($F = 2.270$,
 $Sig. = 0.047$) จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย

ตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ของค่าเฉลี่ย ของคุณภาพการให้บริการของ
สำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	$\bar{x}$	ไม่ได้ ศึกษา	ประถม ศึกษา	มัธยมศึกษา/ อาชีวศึกษา ระดับ ปวช.	อนุปริญญา/ ปวส.หรือ เทียบเท่า	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
ไม่ได้ศึกษา	3.31	-	*		*		*
ประถมศึกษา	3.22		-				
มัธยมศึกษา/ อาชีวศึกษาระดับ ปวช.	3.24			-			
อนุปริญญา/ ปวส. หรือเทียบเท่า	3.24				-		
ปริญญาตรี	3.25					-	*
สูงกว่าปริญญาตรี	3.20						-

จากตารางที่ 11 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่โดยใช้วิธีการ LSD (Least Significant Difference Test) ของระดับการศึกษา กับ คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง พบว่าแตกต่างกันดังนี้

- คู่ที่ 1 ไม่ได้ศึกษา กับ ประถมศึกษา
- คู่ที่ 2 ไม่ได้ศึกษา กับ อนุปริญญา/ ปวส.หรือ เทียบเท่า
- คู่ที่ 3 ไม่ได้ศึกษา กับ สูงกว่าปริญญาตรี
- คู่ที่ 4 ปริญญาตรี กับ สูงกว่าปริญญาตรี

ประชาชนที่มารับบริการที่ไม่ได้ศึกษา จะได้รับการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง แตกต่างไปจากประชาชนที่มารับบริการที่มีการศึกษาระดับ ประถมศึกษา, อนุปริญญา/ ปวส.หรือ เทียบเท่า, สูงกว่าปริญญาตรี และประชาชนที่มารับบริการที่มีระดับการศึกษาระดับ ปริญญาตรี แตกต่างไปจากประชาชนที่มารับบริการที่มีการศึกษาระดับ สูงกว่าปริญญาตรี

สรุปผลการศึกษา จะเห็นได้ว่าประชาชนที่มารับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน จะได้รับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง แตกต่างกัน เพราะประชาชนที่มีระดับการศึกษามากนั้น ทางสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง จะสามารถอธิบายและสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลงได้ดีกว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาน้อยกว่า จึงสามารถให้บริการได้รวดเร็วกว่า แต่ประชาชนที่มีระดับการศึกษามาก มักเรียกร้องสิทธิประโยชน์ในการให้บริการมากกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาน้อยกว่า เช่น ต้องการได้รับการบริการก่อนคนอื่นหรือได้รับความสะดวกสบายมากกว่าคนอื่น ๆ แต่อย่างไรก็ตาม สำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง มีมาตรฐานของคุณภาพให้บริการต่อประชาชนที่มารับบริการทุกคนเหมือนกัน ๆ กัน จึงให้ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ประชาชนทุกคนเช่นอย่างเท่าเทียมกัน ดังนั้นจึงทำให้ประชาชนที่มีระดับการศึกษามากกว่า ได้รับการให้บริการที่ต่างไปจากประชาชนที่มีระดับการศึกษาน้อย

สมมติฐานที่ 4 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน ได้รับการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัด
ระยอง สาขาแกลง แตกต่างกัน

ตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการ
ให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	5	0.277	0.055	3.054	.010*
ภายในกลุ่ม	394	7.140	0.018		
รวม	399	7.417			

* $p < .05$

จากตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนด้วยสถิติ One-way ANOVA เพื่อ
เปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง
จำแนกตามอาชีพ พบว่า ประชาชนที่มารับบริการที่มีอาชีพต่างกัน ได้รับคุณภาพการให้บริการของ
สำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง แตกต่างกัน ($F = 3.054$, $Sig. = 0.010$) จึงยอมรับ
สมมติฐานการวิจัย

ตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ของค่าเฉลี่ย ของคุณภาพการให้บริการของ
สำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	$\bar{X}$	รับ ราชการ	รัฐ วิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน	ธุรกิจ ส่วนตัว	เกษตรกร	อื่น ๆ (ระบุ)
รับราชการ	3.28	-	*	*			
รัฐวิสาหกิจ	3.21		-		*		
พนักงาน บริษัทเอกชน	3.21			-	*		
ธุรกิจส่วนตัว	3.27				-		
เกษตรกร	3.24					-	
อื่น ๆ (ระบุ)	3.24						-

จากตารางที่ 13 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่โดยใช้วิธีการ LSD (Least Significant Difference Test) ของอาชีพ กับ คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง พบว่าแตกต่างกันดังนี้

คู่ที่ 1 รับราชการ กับ รัฐวิสาหกิจ

คู่ที่ 2 รับราชการ กับ พนักงานบริษัทเอกชน

คู่ที่ 3 รัฐวิสาหกิจ กับ ธุรกิจส่วนตัว

คู่ที่ 4 พนักงานบริษัทเอกชน กับ ธุรกิจส่วนตัว

ประชาชนที่มารับบริการที่มีอาชีพรับราชการ จะได้รับการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง แตกต่างไปจากประชาชนที่มารับบริการที่มีอาชีพ รัฐวิสาหกิจ, พนักงานบริษัทเอกชน, ประชาชนที่มารับบริการที่มีอาชีพรัฐวิสาหกิจ จะได้รับการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง แตกต่างไปจากประชาชนที่มารับบริการที่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว และประชาชนที่มารับบริการที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จะได้รับการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง แตกต่างไปจากประชาชนที่มารับบริการที่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว

สรุปผลการศึกษา จะเห็นได้ว่าประชาชนที่มารับบริการที่มีอาชีพต่างกัน จะได้รับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง แตกต่างกัน เพราะประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันนั้น การให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง จะแตกต่างกันออกไปตามลักษณะของงานที่จะให้บริการ ซึ่งแต่ละอาชีพก็จะมีภารกิจหรือสิทธิที่ควรจะได้รับนั้นแตกต่างกันออกไป จึงทำให้การให้บริการนั้นล่าช้า แต่บางงานนั้นก็มียกข้อยกเว้นที่ง่ายต่อการให้บริการ จึงทำให้สามารถดำเนินการให้บริการได้อย่างรวดเร็ว เช่น งานที่เกี่ยวข้องกับการแบ่งแยกของฝ่ายนิติกรรม 2 นั้นไม่สามารถที่จะทำให้เสร็จภายในวันเดียวได้จึงต้องมีการนัดประชาชนเจ้าของที่ดิน มาใหม่ไหนดวันหลัง แต่อย่างไรก็ตาม สำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง มีมาตรฐานของคุณภาพให้บริการต่อประชาชนที่มารับบริการทุกคนเหมือนกัน ไม่ว่าประชาชน จะมีอาชีพที่ต่างกัน ทางสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลงจะให้ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ประชาชนทุกคนที่มีอาชีพแตกต่างกันอย่างเท่าเทียมกัน ดังนั้นจึงทำให้ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน ได้รับการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง ต่างกัน

สมมติฐานที่ 5 ประชาชนที่มีรายได้ที่แตกต่างกัน ได้รับการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดระยอง สาขาแกลง แตกต่างกัน

ตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

แหล่งความแปรปรวน	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
ระหว่างกลุ่ม	3	0.044	0.015	0.788	0.501
ภายในกลุ่ม	396	7.373	0.019		
รวม	399	7.417			

จากตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนด้วยสถิติ One - way ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า ประชาชนที่มีรายรับบริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน ได้รับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง ไม่แตกต่างกัน ($F = 0.788$, $Sig. = 0.501$) จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

สรุปผลการศึกษา จะเห็นได้ว่าประชาชนที่มีรายรับบริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน ได้รับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง ไม่แตกต่างกัน เพราะสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง มีมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการประชาชนผู้มารับบริการทุกคนเท่าเทียมกัน โดยให้ความสำคัญในการให้บริการแก่ประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่าบุคคลนั้นจะมี รายได้ต่อเดือนในระดับใดก็ตาม เจ้าหน้าที่ของสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลงก็จะให้บริการในมาตรฐานเดียวกัน โดยไม่มีความเหลื่อมล้ำ

ตารางที่ 15 สรุปการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ สมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1 ประชาชนที่มีเพศต่างกันได้รับการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มีอายุต่างกันได้รับการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันได้รับการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 4 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันได้รับการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 5 ประชาชนที่มีรายได้ที่แตกต่างกันได้รับการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน