ชื่อเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่คิน จังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย

ผู้วิจัย รุ่งสร้อย สุวรรณชาตรี ปริญญา ศศ.ม. (สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา) กรรมการที่ปรึกษา คร.รังสรรค์ สิงหเลิศ ประชานกรรมการ

> ผู้ช่วยศาสตราจารย์เสาวลักษณ์ โกศลกิตคิอัมพร กรรมการ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชมพูนุท เมฆเมืองทอง กรรมการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2549

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ เปรียบเทียบระดับ ความพึงพอใจ และข้อเสนอแนะในการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัด มหาสารคาม สาขากันทรวิชัย จำนวน 400 คน ที่ได้จากการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน (Taro Yamane) และใช้วิธีการสุ่มแบบโควตา และวิธีสุ่มแบบ บังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า ซึ่งมี ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.98 สถิติที่ใช้ ได้แก่ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ การทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA)

ผลการวิจัย พบว่า

- 1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัด มหาสารคาม สาขากันทรวิชัย ทั้งโดยรวมและรายด้าน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดย เรียงลำคับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ($\overline{X}=3.88$) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\overline{X}=3.74$) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\overline{X}=3.66$) และด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ($\overline{X}=3.65$)
- 2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่า ประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ

สำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย ไม่แตกต่างกัน

3. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับในการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย ได้แก่ ควรให้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ระหว่างข้าราชการและประชาชน ไม่ควรลัดคิวให้กับญาติหรือคนรู้จักกับเจ้าหน้าที่ ควรมีความรับผิดชอบ ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ กระตือรือรันสนใจผู้มาใช้บริการ ซี่แจงขั้นตอนต่าง ๆ ให้ประชาชนได้รับทราบ และติดตั้งโทรศัพท์สาชารณะให้พร้อมใช้งาน ได้ตลอดเวลาเพื่อความสะดวกของผู้มาใช้บริการ



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY Title: A Study of the Satisfaction of People with the Service of Maha Sarakham Land Office, Kantarawichai District Branch

Author: Rungsroy Suwanchatri Degree: M.A. (Social Sciences for Development)

Advisors: Dr. Rungsan Singhalert Chairman

Asst. Prof. Soawalak Kosonkitiamporn Committee

Asst. Prof. Chompoonuch Mekmaungthong Committee

Rajabhat Maha Sarakham University, 2006

Abstract

The purposes of this research were to survey and compare the satisfaction of people with the service, and also the suggestion of the service of the officials in Maha sarakham Land Office, Kantarawichai District Branch. The sample subjects were four hundred people who got the service of the officials in Maha sarakham Land Office, Kantarawichai District Branch. They were selected by the quota and accidental random sampling technique with Taro Yamane technique. The data was collected by five-rating-scale questionnaire with .98 of validity. The research statistics used were mode, percentage, mean, t-test and One Way ANOVA.

Results of the research were as follows:

According to the data, it was found that the average degree of the satisfaction of people with the service of the officials in Kantarawichai land office was high. The five highest degrees of the satisfaction were equality of service (X = 3.88), service in advance (X = 3.76), sufficiency of service (3.74), continuity of service (X = 3.66), and punctuality (X = 3.65).

In regard to the dependent variables, it was found that the degree of the satisfaction with the service of the people who had different gender, educational background, and occupation was not significantly different.

In conclusion, the results indicate that the service should be equal to both the government officers and villagers, and be in order. The officials should be more punctual and responsible for their work. Moreover, the officials should give a clear advice to their customers about the process of asking for the service. The public phone should be also available at the office.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY