

ชื่อเรื่อง ความพึงพอใจของผู้เช่าที่ราชพัสดุต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ นครพนม อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม

ผู้ศึกษา ปราณี พิฑูรมานิต ปริญา ร.ป.ม.

อาจารย์ที่ปรึกษา ผศ.ยุภาพร ยุภาศ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2554

บทคัดย่อ

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้เช่าที่ราชพัสดุ และเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เช่าที่ราชพัสดุ จำแนกตามลักษณะของผู้เช่าที่ราชพัสดุ และอัตราค่าเช่าที่แตกต่างกัน รวมทั้งข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์ พื้นที่นครพนม อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้เช่าที่ราชพัสดุ จำนวน 212 คน และได้มาโดยการสุ่มตัวอย่างแบบง่ายด้วยวิธีจับสลาก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.89 สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที (t -test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA)

ผลการศึกษา พบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของผู้เช่าที่ราชพัสดุต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์ พื้นที่นครพนม อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้าน การให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา และด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เช่าที่ราชพัสดุต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่นครพนม อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม จำแนกตามประเภทของผู้เช่าที่ราชพัสดุและอัตราค่าเช่า พบว่า

2.1 ประเภทการเช่า พบว่า ผู้เช่าที่ดินราชพัสดุและผู้เช่าอาคารราชพัสดุ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่นครพนม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

2.2 อัตราค่าเช่า พบว่า ผู้เช่าที่ราชพัสดุที่เช่าในอัตราค่าเช่าแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่นครพนม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

3. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่นครพนม อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ควรปรับปรุงอัตราค่าเช่าให้ใกล้เคียงกันและเจ้าหน้าที่ควรให้บริการ โดยใช้มาตรฐานเดียวกัน ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ควรจัดให้มีเครื่องออกใบเสร็จรับเงินให้เพียงพอและควรให้บริการจนงานแล้วเสร็จแม้หมดเวลาราชการแล้ว ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ควรให้บริการในช่วงกลางวัน (12.00 - 13.00 น.) และควรให้บริการจนงานเสร็จแม้หมดเวลาราชการแล้วการ และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ควรจัดให้มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการในด้านต่างๆ

Title : The satisfaction of the state land tenant in the service of treasury office in the Nakhonpanom region, Mueng district, Nakhonpanom province.

Author : Pranee Pitoonmanit **Degree :** M.P.A.

Advisor : Prof.Assist.Yupaporn Yupas

RAJABAHT MAHA SARAKHAM UNIVERSITY, 2011

ABSTRACT

The purpose of this research was aimed to study the satisfaction of the state land tenant and compare the satisfaction of the state land tenant in the service of treasury office in the Nakhonpanom region, Mueng district, and Nakhonpanom province classified by kind of tenant and rental rates. Including study the suggestion concerning to service of treasury office in the Nakhonpanom region, Mueng district, Nakhonpanom province. The sample used for study was the state land tenant consists of 212 people and selects the sample by simple random sampling with lottery. The instrument for collecting data was the five rating scale with coefficient reliability at 0.89. The statistics to analyze were frequency, percentage, mean and standard deviation. The hypothesis was tested by t-test (independent sample) and F-test (One Way ANOVA).

The research result was found as follow;

1. The satisfaction of the state land tenant in the service of treasury office in the Nakhonpanom region, Mueng district, Nakhonpanom province as a whole and all aspects were in the high level, sorted the arithmetic mean from highest to lowest ; the Ample Service, the Continuous Service, the Progressive Service, the Timely Service and the Equitable Service.

2. The comparison result of the satisfaction of the state land tenant in the service of treasury office in the Nakhonpanom region, Mueng district, Nakhonpanom province namely;

2.1 classified by kind of tenant found that the satisfaction of the state land tenant in the service of treasury office was not difference with statistic not significant differently.

2.2 classified by rental rates found that the satisfaction of the state land tenant in the service of treasury office was difference with statistic significant differently at .05 levels, the hypothesis was according to set.

3. The suggestion concerning to service of treasury office was found that; There should be added amenities such as a device to issue a receipt enough work and operating system quickly. Increasing the officer for service, making the document to guide service, setting the officer to service during take a rest at noon (12.00 - 13.00) for convenience, and update setting the symbol to guide presently.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY