

ชื่อเรื่อง ทักษะคิดของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น

ผู้วิจัย ธนกฤต ศรีอ่อน

ปริญญา ปร.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์)

กรรมการที่ปรึกษา

ผศ.ดร. บุภาพร บุภาส

ประธานกรรมการ

ผศ.ดร. เสาวลักษณ์ โกศลกิตติอัมพร

กรรมการ

ดร.ภักดี โพธิ์สิงห์

กรรมการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2557

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับทักษะคิดของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น เพื่อศึกษาเปรียบเทียบทักษะคิดของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น รวมทั้งศึกษาข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้มาใช้บริการที่สำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น จำนวน 400 คน ที่ได้จากการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของทาโร ยามานะ (Taro Yamane) และใช้วิธีการสุ่มแบบโควตา และวิธีสุ่มแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า ซึ่งมี ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.97 สถิติที่ใช้ ได้แก่ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ การทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA)

ผลการวิจัย พบว่า

1. ระดับทักษะคิดของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่นทั้งโดยรวมและรายด้าน มีทักษะคิดอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีทักษะคิดอยู่ในระดับดี และมี 3 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคล ด้านความสม่ำเสมอ ด้านความประหยัด ด้านความเสมอภาค และด้านความสะดวก
2. การเปรียบเทียบทักษะคิดของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่นจำแนกตามเพศ และอายุ พบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนประชาชนที่มี ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีทักษะคิดต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น ได้แก่ ควรให้การบริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่ควรอำนวยความสะดวกเฉพาะให้กับญาติหรือคนรู้จักกับเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ควรมีความกระตือรือร้นและสนใจผู้มาใช้บริการและมาทำงานให้ตรงเวลามากกว่านี้ ควรมีเจ้าหน้าที่ชี้แจงขั้นตอนต่าง ๆ แก่ผู้มาใช้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานควรมีความรับผิดชอบงานในหน้าที่ และ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรอบคอบ และควรปรับปรุงขั้นตอนของผู้มีอำนาจในการเซ็นตั้งเอกสารเนื่องจาก ต้องรอนาน ควรติดตั้งโทรศัพท์สาธารณะให้พร้อมใช้งานได้ตลอดเวลาเพื่อความสะดวกของผู้มาใช้ บริการ รวมทั้งมีแผนพับประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับวิธีการ และขั้นตอนในการติดต่องานและ ควรจัดให้มีที่จอดรถอย่างเพียงพอ หรือ ย้ายที่ตั้งสำนักงานให้มีพื้นที่มากพอ



TITLE : The people's attitude to wards the Service of Khon Kaen Land Office

AUTHOR : Thanakrit Srioon **DEGREE :** M.PA. (Master of Public Administration)

ADVISORS : Asst. Prof. Dr. Yupaporn Yupas Chairman
 Asst. Prof. Dr. Soawalak Kosonkitiampora Committee
 Dr. Pakdee Phosing Committee

RAJABHAT MAHA SARA KHAM UNIVERSITY, 2014

ABSTRACT

The purposes of this research were to . The average degree of the attitude of people to wards the service of the officials in Khon Kaen land office. and In regard to the dependent variable degree of the attitude of people with the service of the officials in Khon Kaen land office. and In conclusion the results indicate that the service should be equal to both the government officers and villagers, and be in order. The sample subjects were four hundred people who got the service of the officials in Khon Kaen Land Office. 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 .97 of validity. The research statistics used were mode, percentage, mean, t-test and One Way ANOVA.(F-test)

Results of the research were as follows :

1. According to the data, it was found that the average degree of the attitude of people with the service of the officials in Khon Kaen land office was good. The five highest degrees of the attitude were require of service, service in frequently , to be sparing of service , equality of service, and accommodation .
2. In regard to the dependent variables, it was found that the degree of the attitude with the service of the people who had different gender,age, education level and occupation classified by their gender and age were not different by statistical significant different at .05 level , however, classified by their education level and occupation were different by statistical significant different at :05 level.

3. 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