

ชื่อเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัด  
กาฬสินธุ์ สาขาหนองกุงศรี  
ผู้วิจัย วุฒิวัดน์ ลือชา ปริญา ร.ม. ( รัฐศาสตร์ )  
อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ว่าสนา บรรลือหาญ

## มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2557

### บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองกุงศรี จำแนกตามอายุ และระดับการศึกษา รวมถึงข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองกุงศรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองกุงศรี มีจำนวน 362 คน ซึ่งได้มาจากการใช้วิธีคำนวณตามสูตรของทาร์โรว์ ยามาเน่จากนั้นทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยสุ่มแบบบังเอิญเป็นการสุ่มจากประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า ได้ค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง .30 - .73 และความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับที่ระดับ 0.89 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสถิติเปรียบเทียบ t-test (Independent Samples) และ F-test (One way ANOVA) และเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD ผลการศึกษา พบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองกุงศรี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}= 3.27, S.D. = 0.89$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ( $\bar{X}= 3.40, S.D. = 0.93$ ) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X}= 3.30, S.D. = 0.95$ ) ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ ( $\bar{X}= 3.27, S.D. = 0.09$ ) และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก บริการ ( $\bar{X}= 3.17, S.D. = 0.98$ )
2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองกุงศรี จำแนกตามเพศ และระดับการศึกษา มีระดับความพึงพอใจต่อการ

ให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองกุงศรีทั้ง โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันในระดับ .05

3. ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองกุงศรี มีดังนี้ ด้านกระบวนการการให้บริการ พบว่า ควรปรับการให้บริการให้รวดเร็วขึ้นและควรแสดงขั้นตอนในการติดต่อให้เห็นอย่างชัดเจน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับประชาชนที่มารับบริการและควรเพิ่มความเอาใจใส่และการให้คำแนะนำกับผู้รับบริการ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ควรจัดให้มีเก้าอี้สำหรับผู้มารับบริการเพิ่มมากขึ้น ควรจัดให้มีที่พักสำหรับประชาชนผู้มาติดต่อราชการและควรเพิ่มบริเวณที่จอดรถสำหรับผู้มาใช้บริการ ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ พบว่า ควรมีเอกสารแนะนำขั้นตอนในการติดต่อให้เพียงพอและควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์การให้บริการมากขึ้น



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

**TITLE :** The Satisfaction of People towards the Services of Kalasin Land Office,  
Nong Krungsri Branch.

**AUTHOR :** Voottiwat Luechar      **DEGREE :** M.Pol.Sc. (Political Science)

**ADVISOR :** Ms. Wasana Bunlouharn

**RAJABHAT MAHA SARAKHAM UNIVERSITY, 2014**

## **ABSTRACT**

The objectives of this independent study aimed to 1) examine the satisfaction of the people towards the services of Kalasin Land Office 2) compare the satisfaction of the people towards the services of Kalasin Land Office which classified by gender and level of education and 3) explore the suggestion towards the services of Kalasin Land Office. Data and information are gathered from 362 service receivers that selected by Taro Yamane 's technique, and by quota sampling and accidental random sampling. The instrument for collecting data was the rating scale questionnaire with 0.30 to 0.73 item discrimination values and 0.89 reliability coefficients. The Statistical analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test (One-way ANOVA), and Least Significant Difference (LSD.).

The results found are as follows :

1. The overall level of people's satisfaction towards the services of Kalasin Land Office, Nong Krungsri Branch was rated at a moderate level ( $\bar{X} = 3.27$  , S.D.= 0.89), Considering each aspect, all aspects were rated at a moderate level and ranks orderly from high to low as follows; Service procedures aspect ( $\bar{X} = 3.40$  , S.D.= 0.93), Servicer aspect ( $\bar{X} = 3.30$  , S.D.= 0.95), Service promotion aspect ( $\bar{X} = 3.27$  , S.D.= 0.09), and Office facilities aspect ( $\bar{X} = 3.17$  , S.D.= 0.98).

2. The comparison level of people's satisfaction towards the services of Kalasin Land Office, Nong Krungsri Branch which classified by gender and level of education were significantly difference at the level of .05.

3. Some useful recommendations towards services of Kalasin Land Office, Nong Krungsri Branch are that handbills and signboards concern with service procedures should be obviously publicized, number of service officers should be increased in accordance with decrease time spend in service process, relationship among officers and service receivers should be promoted, office facilities, for instance, lobby seats and parking lots for service receivers should be sufficiently provided.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY