

ชื่อเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของประชาชน

ผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม

ชื่อผู้ศึกษา สมพงษ์ รัตนฤทธิ์ ปริญา รป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์)

กรรมการที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญา เคนาภูมิ ประธานกรรมการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วัชรินทร์ สุทธิชัย กรรมการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิทยา เจริญศิริ กรรมการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2557

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม 2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการเกี่ยวกับให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม 3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม 4. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการจากสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม จำนวน 400 คน ได้มาจากการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน (Taro Yamane) และใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า จำนวน 39 ข้อ ได้ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ ตั้งแต่ 0.22 ถึง 0.73 ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.95 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ Pearson Product Moment Correlation ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการศึกษา พบว่า

1. ผลวิเคราะห์ระดับคุณภาพของการให้บริการประชาชนผู้มารับบริการเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายด้าน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับดี 2 ด้าน ซึ่งสามารถเรียงลำดับ

ตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค อยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน ซึ่งสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการที่ตรงเวลา

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายด้าน โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ซึ่งสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านอุปกรณ์เครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายด้าน คุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายด้าน โดยมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความสัมพันธ์กับด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำมาก ส่วนด้านอื่น ๆ ได้แก่ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา และ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการ

4. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม มีค่าความถี่จากมากไปหาน้อย ดังนี้ คุณภาพการให้บริการ ความถี่มากที่สุด คือ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ตามลำดับ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ ความถี่มากที่สุด คือ ด้านอุปกรณ์เครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ตามลำดับ

TITLE : The Relationships between Quality and People's Satisfaction with the Services of Mahasarakham Land Office

AUTHOR : Sompong Ratanarit **DEGREE :** M.P.A. (Public Administration)

ADVISORS : Asst. Prof. Dr. Sanya Khenaphum Chairman
 Asst. Prof. Dr. Watcharin Suthisai Committee
 Asst. Prof. Dr. Witaya Chareonsiri Committee

RAJABHAT MAHA SARAKHAM UNIVERSITY, 2014

ABSTRACT

The purpose of the research is to assess the quality of services of the Mahasarakham Land Office, to investigate people's satisfaction with the services, to analyze the relationships between the quality and the satisfaction with the services, and to find some useful suggestions for improving the services. The sample was 400 customers who received the services of the Mahasarakham Land Office. Taro Yamane method was employed to calculate the sample size, and the sample was selected by the accidental random sampling technique. The instrument was a questionnaire with .22-.23 discrimination indices and a .95 reliability index. The statistics used were frequency, percentage, mean, standard deviation and Pearson Product Moment Correlation. Qualitative analysis was employed for data analysis.

Results of the research are as follows:

1. The average level of the service quality was at a moderate level. The two highest rated items of the service quality were progression and equality. The three moderately rated items of the quality were sufficiency, continuity, and punctuality.
2. The average level of people's satisfaction with the services was at a high level. The three highest rated items of satisfaction were service officers, steps of the services, and facilities.

3. The findings indicated that the relationships between the service quality and the customers' satisfaction was at a low level. The customer's satisfaction was positively related to progression, equality and sufficiency of the services statically by .05. On the other hand, the relationships between the quality with punctuality and continuity were at a low level.

4. Regarding the frequency of suggestions, the most frequent suggestions for service quality are punctuality, continuity, sufficiency, equality and progression. The most frequent suggestions for satisfaction are facilities, steps of the services, and service officers.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY