

ชื่อเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์
ผู้ศึกษา นิवास พรหมคำบุตร ปริญญา ร.ม. (รัฐศาสตร์)
อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ ดร.ปิยลักษณ์ โพธิวรรณ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2558

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาระดับคุณภาพในการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ตามความคิดเห็นของผู้รับบริการ 2. เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ตามความคิดเห็นของผู้มารับบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา และอาชีพ และ 3. ศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้มาขอรับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ ซึ่งมีเขตพื้นที่รับผิดชอบ จำนวน 3 อำเภอ ได้แก่ อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอกอนจัน และอำเภอสหัสขันธ์ จำนวน 365 คน โดยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับที่ระดับ 0.88 สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติทดสอบ F (F-test)

ผลการศึกษาพบว่า

1. คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.81$, S.D. = 0.49) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านมีคุณภาพการให้บริการในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.89$, S.D. = 0.55) รองลงมาได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสถานที่ เท่ากัน และด้านระบบการให้บริการ
2. การเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ในด้านสถานที่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านระบบการให้บริการ มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ไม่แตกต่างกัน

3. ข้อเสนอแนะด้านการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า สำนักงานที่ดิน ควรเพิ่มช่องทางในการให้บริการหลายช่องทาง เช่น การให้บริการแบบออนไลน์ควรเพิ่มจุดให้บริการ ให้มากกว่านี้ ควรเพิ่มระยะเวลาในการให้บริการให้มากกว่านี้ ควรเพิ่มเก้าอี้ในการนั่งรอรับบริการ ให้มากกว่านี้ ควรปลูกต้นไม้เพื่อเป็นร่มเงาเพื่อให้ผู้มารับบริการได้พักผ่อน และ ควรมีเจ้าหน้าที่รักษา ความปลอดภัยเพื่ออำนวยความสะดวก



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

TITLE: Service Quality of Kalasin Provincial Land Office
AUTHOR: Niwat Promkumbot **DEGREE:** M.Pol.Sc. (Political Science)
ADVISOR: Dr. Piyaluk Potiwan

RAJABHAT MAHA SARAKHAM UNIVERSITY, 2015

ABSTRACT

This research were to 1) study the opinions of the customers for service quality of Kalasin land office 2) to compare the opinions of the customers for service quality of Kalasin Land Office classified by educations and careers. 3) to suggestion for service quality of Kalasin Land Office. The samples used 365 officials from the Land office from three districts. Data collected by rating scale questionnaire. Average, standard deviation and F-test were applied to analyze this data.

The finding showed;

1. The service quality of Kalasin land office as high level ($\bar{X} = 3.81$, S.D. = 0.49) at aspects found the service quality as high in over all. The service provider ($\bar{X} = 3.89$, S.D. = 0.55) and the service processes, place and quality of service be equal.
2. Compare for service quality classified by educations and careers found; the population who have differ of career were different as .05 significant statistic. As aspects found place, service provider, service processes and service systems have influence to service quality as .05 significant statistic and education not different in all aspects.
3. The suggestions found the Land Office should the alternatives for service such as online service, service points, service time, service of seats and increase for the security guard.