

ชื่อเรื่อง : คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ
ผู้วิจัย : นายอิทธิศักดิ์ อักษรเวช
ปริญญา : รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์)
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อาจารย์ที่ปรึกษา : รองศาสตราจารย์ ดร.ศัญญา เคนาภูมิ
อาจารย์ ดร.ทรงศักดิ์ จีระสมบัติ
ปีการศึกษา : 2560

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการจำแนกตาม เพศ อายุ และระดับการศึกษา รวมทั้งข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ กลุ่มตัวอย่างที่วิจัย ได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ จำนวน 377 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ แล้วสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิและสุ่มแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมีค่าอำนาจจำแนกรายข้อตั้งแต่ .54 ถึง .77 และค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .95 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) หากพบความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยวิธี LSD.

ผลการวิจัยพบว่า 1) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก 2) ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ จำแนกตามเพศ อายุ และระดับการศึกษา โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็น ของประชาชนต่อคุณภาพการ ให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ ปราบกฏดังนี้ เจ้าหน้าที่ควรเพิ่ม การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้แก่ประชาชนที่มาใช้บริการอย่างทั่วถึง และสำนักงานที่ดิน จังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ ควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมแก่ผู้มารับบริการ

คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการ

Title : The Service Quality of Maha Sarakam Provincial Land Office, Borabue Branch.
Author : Mr. Ittisak Aksornwet
Degree : Master Degree of Public Administration (Public Administration)
Advisors : Associate Professor Dr. Sanya Kaenapoom
Dr. Songsak Jeerasombat
Year : 2017

ABSTRACT

The objective of this research was aimed to study the people's opinion towards Service quality, compare the people's opinion towards service quality classified by gender age education and suggestion about the people's opinion towards service quality of Maha Sarakam Provincial Land Office, Borabue Branch. The samples used in this research is people who received services of Maha Sarakam Provincial Land Office, Borabue Branch amount 377 people was determine by Taro Yamane using Stratified random sampling and accidental sampling. The research used questionnaire with the discrimination power between .54 to .77 and reliability at .95. The statistics for analysis were used percentage, mean, frequency, standard deviation, One Way ANOVA and if find any differences between samples are statistically significant level .05 and Least Significant Difference : LSD.

The results of the study were as follows. 1) The people's opinion towards service Quality of Maha Sarakam Provincial Land Office, Borabue Branch overall at moderate level. 2) The people's opinion towards results comparison of Service Quality of Maha Sarakam Provincial Land Office, Borabue Branch classified by gender age and education found that have significant no difference in the level of statistical significance level at .05. 3) Suggestion about the people's opinion towards service quality of Maha Sarakam Provincial Land Office, Borabue Branch follow : Officials should increase publicity information provided to the people who use the service thoroughly. Maha Sarakam Provincial Land Office, Borabue Branch should increase the facilities appropriate to receive services.

Keywords : The Service Quality

Major Advisor