

ชื่อเรื่อง	คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง
ผู้วิจัย	ปาริชาติ พรหมโคตร
กรรมการที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญาครณ์ สวัสดิ์ไธสง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล
ปริญญา	รป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์)
สถาบัน	มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
ปีที่พิมพ์	2560

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง 2) ความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้มารับบริการ และ 3) แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้มารับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง จำนวน 366 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม เท่ากับ .910 และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการวิจัยพบว่า

1. คุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ตามความคิดเห็นของผู้มารับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ย มากที่สุด คือ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ในภาพรวม ตามความคิดเห็นของผู้มารับบริการ จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล สามารถสรุปผลได้ดังนี้

2.1 จำแนกตามคุณลักษณะด้านเพศ สถานภาพ และอาชีพ พบว่า ไม่มี ความแตกต่างกัน

2.2 จำแนกตามคุณลักษณะด้านอายุ พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำแนกตามคุณลักษณะด้านระดับการศึกษา พบว่า มีความ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .00 จำแนกตามคุณลักษณะด้านรายได้เฉลี่ย ต่อเดือน พบว่า มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3. คุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ที่ควรนำไปศึกษาหาแนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน ที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง มีจำนวน 2 ด้าน คือ 1) ด้านการ ให้บริการอย่างเพียงพอ และ 2) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

คำสำคัญ คุณภาพการให้บริการ แนวทางการพัฒนา

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

TITLE Service Quality of Nakhon Phanom Provincial Land Office,
Tha Uthen Branch, Ban Phaeng Sub-branch

AUTHOR Parichard Phromkhot

ADVISORS Asst. Prof. Dr. Sanyasorn Sawatthaisong
Asst. Prof. Dr. Chardchai Udomkijmongkol

DEGREE M.P.A. (Public Administration)

INSTITUTION Sakon Nakhon Rajabhat University

YEAR 2017

ABSTRACT

The purposes of this study were to investigate: 1) the degree of service quality of Nakhon Phanom Provincial Land Office, Tha Uthen Branch, Ban Phaeng Sub-branch, 2) the difference of service quality of Nakhon Phanom Provincial Land Office, Tha Uthen Branch, Ban Phaeng Sub-branch, and 3) a guideline for developing service quality of Nakhon Phanom Provincial Land Office, Tha Uthen Branch, Ban Phaeng Sub-branch. A sample was 366 recipients of service from Nakhon Phanom Provincial Land Office, Tha Uthen Branch, Ban Phaeng Sub-branch. The instrument used was a questionnaire which had a reliability coefficient of .910. Statistics used in data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test and one-way ANOVA.

Findings of the study were as follows.

1. The overall service quality provided by Nakhon Phanom Provincial Land Office, Tha Uthen Branch, Ban Phaeng Sub-branch according to the opinion of service recipients was at high level. Considering it by aspect, service quality was at high level in every aspect. The aspect that gained the highest mean score was 'service being punctual', followed by 'equal service'. The aspect that gained the lowest mean score was 'progressive service'.
2. The results of data analysis to compare service quality of Nakhon Phanom Provincial Land Office, Tha Uthen Branch, Ban Phaeng Sub-branch according

to the opinion of service recipients based on personal background can be concluded as follows:

2.1 As classified by sex, status and occupation, the opinion of service recipients on service quality was not different.

2.2 As classified by age, the opinion was significantly different at the .05 level; as classified by educational attainment, the opinion was significantly different at the .00 level; as classified by average income per month, the opinion was significantly different at the .01 level.

3. Service quality of Nakhon Phanom Provincial Land Office, Tha Uthen Branch, Ban Phaeng Sub-branch which should be brought to examine to find a way to the development of service quality of Nakhon Phanom Provincial Land Office, Tha Uthen Branch, Ban Phaeng Sub-branch comprises 2 aspects: 1) sufficient service providing, and 2) progressive service providing.

Keywords Service Quality, Guideline for Development

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี