

สารบัญ

บทที่		หน้า
1	บทนำ	1
	ภูมิหลัง	1
	คำถามของการวิจัย	4
	ความมุ่งหมายของการวิจัย	5
	สมมติฐานของการวิจัย	5
	ความสำคัญของการวิจัย	5
	ขอบเขตของการวิจัย	6
	กรอบแนวคิดของการวิจัย	7
	นิยามศัพท์เฉพาะ	8
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	11
	แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	11
	แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพ	34
	บริบททั่วไปของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยก บ้านแพง	42
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	46
3	วิธีดำเนินการวิจัย	58
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	58
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	60
	การเก็บรวบรวมข้อมูล	63
	การวิเคราะห์ข้อมูล	63
	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	64

สารบัญ

บทที่	หน้า
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 67
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล 67	
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 68	
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม 69	
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการ ของสำนักงาน ที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง 71	
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ตามความคิดเห็นของผู้มารับบริการตามคุณลักษณะส่วนบุคคล 77	
ตอนที่ 4 ผลการหาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของ สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง 96	
แนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง 98	
5	สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ 102
สรุปผลการวิจัย 102	
อภิปรายผล 105	
ข้อเสนอแนะ 111	
บรรณานุกรม 113	
ภาคผนวก 119	
ภาคผนวก ก หนังสือขอความอนุเคราะห์ 120	
ภาคผนวก ข รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรง ของแบบสอบถาม 137	

สารบัญ

บทที่	หน้า
ภาคผนวก ค แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	140
ภาคผนวก ง ค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม	147
ภาคผนวก จ ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	152
ภาคผนวก ฉ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป	154
ภาคผนวก ช แบบสอบถามเพื่อหาแนวทางการพัฒนา	178
ประวัติย่อของผู้วิจัย	181

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	เปรียบเทียบระหว่างวัฒนธรรมขององค์กรที่ใช้หลัก TQM และวัฒนธรรม องค์กรแบบดั้งเดิม	39
2	ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย	60
3	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง ตามคุณลักษณะส่วนบุคคล	69
4	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง โดยรวมและรายด้าน	71
5	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค โดยรวมและรายข้อ	72
6	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา โดยรวมและรายข้อ	73
7	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ เป็นรายข้อ	74
8	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยรวมและรายข้อ	75
9	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยรวมและรายข้อ	76
10	ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน ที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ตามความคิดเห็น ของผู้มารับบริการ ตามคุณลักษณะด้านเพศ	77

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
11	ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ตามความคิดเห็นของผู้มารับบริการ ตามคุณลักษณะด้านอายุ	78
12	ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ในภาพรวมตามคุณลักษณะด้านอายุ เป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe' s test)	79
13	ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ตามคุณลักษณะด้านอายุ เป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe' s test)	80
14	ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ในด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ตามคุณลักษณะด้านอายุ เป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe' s test)	81
15	ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ตามความคิดเห็นของผู้มารับบริการ ตามคุณลักษณะด้านสถานภาพ	82
16	ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ตามความคิดเห็นของผู้มารับบริการ ตามคุณลักษณะด้านระดับการศึกษา	83
17	ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ในภาพรวม ตามคุณลักษณะด้านระดับการศึกษา เป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe' s test).....	84

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
18	ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ในด้านการ ให้บริการอย่างเสมอภาค ตามคุณลักษณะด้านระดับการศึกษา เป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe' s test)	85
19	ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ในด้านการให้บริการ อย่างเพียงพอ ตามคุณลักษณะด้านระดับการศึกษา เป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของเชฟเฟ	86
20	ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ในด้านการ ให้บริการอย่างก้าวหน้า ตามคุณลักษณะด้านระดับการศึกษา เป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe' s test)	87
21	ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน ที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ตามความคิดเห็น ของผู้มารับบริการ ตามคุณลักษณะด้านอาชีพ	88
22	ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน ที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ตามความคิดเห็น ของผู้มารับบริการ ตามคุณลักษณะด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	89
23	ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ในภาพรวม ตามคุณลักษณะด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นรายคู่ ด้วยวิธีการ ของเชฟเฟ (Scheffe' s test)	90
24	ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ในด้านการให้บริการ อย่างเสมอภาค ตามคุณลักษณะด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe' s test)	91

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
25	ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ในด้านการ ให้บริการที่ตรงเวลาตามคุณลักษณะด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's test)	92
26	ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ในด้านการ ให้บริการอย่างเพียงพอ ตามคุณลักษณะด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's test)	93
27	ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ในด้านการให้บริการ อย่างก้าวหน้า ตามคุณลักษณะด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's test)	94
28	สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน เปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพ การให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง ในภาพรวมตามความคิดเห็นของผู้มารับบริการ ตามคุณลักษณะส่วนบุคคล	95
29	จำนวนและร้อยละของประชากรกลุ่มตัวอย่าง ที่ตอบแบบสอบถาม ปลายเปิด	96
30	ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง กับค่าเฉลี่ยรวม	98

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดของการวิจัย	8
2 ระบบการจัดการบริหารคุณภาพขององค์การ	37
3 แผนภูมิแบ่งงานภายในของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง	45

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร