ชื่อเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่คิน จังหวัดกาพสินธุ์ สาขากมลาไสย

ผู้วิจัย นายประจักร์ รุ่งเรื่อง

ปริญญา ร.ม. (รัฐศาสตร์)

อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ทัชชวัฒน์ เหล่าสุวรรณ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2553

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาระคับความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่คินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขากมลาใสย 2. เพื่อ ศึกษาข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชน ต่อการให้บริการของสำนักงานที่คิน จังหวัดกาฬสินธุ์ สาขากมลาใสย การเลือกกลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มแบบง่าย (Simple radom sampling) จำนวน 379 คนโดยเลือกกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่ได้จำแนกตาม เพส อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ ใช้ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา พบว่า

- 1. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัด กาฬสินธุ์ สาขากมลาไสย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ ในระดับมาก 2 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และอยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมาก ไปน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะควก และด้านสถานที่ เมื่อจำแนก เพศ อายุ ระดับ การศึกษา และอาชีพ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 31-45 ปี ระดับการศึกษาจะเป็น มัธยมศึกษา หรือเทียบเท่า และอาชีพ จะเป็นกลุ่มด้าขายหรือธุรกิจส่วนตัว จะมีความเข้าใจ ในการให้บริการเป็นอย่างดี
- 2. ข้อกิคเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชน ต่อการให้บริการของสำนักงาน ที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขากมลาไสย พบว่า ด้านกระบวนการให้บริการ มีข้อกิดเห็นว่า มี ขั้นตอนในการบริการที่สลับซับซ้อน ทำให้การรับบริการเกิดกวามล่าช้า ด้านบุกลากรผู้ ให้บริการ มีข้อกิดเห็นว่า บุกลากรในการปฏิบัติหน้าที่มีจำนวนน้อยเกินไป ไม่เพียงพอต่อ

การให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีข้อคิดเห็นว่า อุปกรณ์กอมพิวเตอร์ในการใช้
บริการประชาชนมีน้อยเกินไป เอกสารที่เป็นข้อมูลข่าวสารไว้ให้ประชาชนได้อ่านมีน้อย
เกินไป และด้านสถานที่ มีข้อคิดเห็นว่า สถานที่จอดรถให้กับผู้มาใช้บริการมีจำนวนน้อย
รวมถึงมาตรการรักษาความสะอาดในบริเวณสำนักงานไม่เข้มงวด และข้อเสนอแนะ ต่อการ
ให้บริการของสำนักงานที่ดิน พบว่า ด้านกระบวนการให้บริการ มีข้อเสนอแนะดังนี้ ควรที่
จะมีการลดขั้นตอนในการบริการเพื่อความสะดวก รวดเร็วต่อการบริการ ด้านบุคลากรผู้
ให้บริการ มีข้อเสนอแนะ ดังนี้ ควรที่จะเพิ่มบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่ให้มีความเพียงพอ
กับการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีข้อเสนอแนะ ดังนี้ ควรที่จะเพิ่มอุปกรณ์
กอมพิวเตอร์ในการใช้บริการประชาชน อีกทั้งกวรเพิ่มเครื่องทำน้ำเย็นไว้ให้ประชาชนได้
ดื่ม และด้านสถานที่ มีข้อเสนอแนะ ดังนี้ กวรที่จะมีการขยายที่จอดรถให้กับผู้มาใช้บริการ
รวมถึงควรที่จะมีการเพิ่มมาตรการรักษาความสะอาดในบริเวณสำนักงาน

Title: The Satisfaction of People towards the Service of Kalasin Land

Office, Kamalasai District Branch

Author: Prachak Rung-rueng Degree: M. Pol. Sc. (Political Science)

Advisor: Tatchawat Laowsuwan

Rajabhat Maha Sarakham University, 2010

Abstract

The purposes of the research were 1) to study the satisfaction of the people towards the service of Kalasin Land Office, Kamalasai District Branch. 2) To study the opinions and suggestions of the people towards the service of Kalasin Land Office, Kamalasai District Branch. The subjects comprised 379 people selected by means of simple random sampling method, classified by their gender, age, education level, and occupation. The research tool was questionnaire. The statistic used frequency, percentage, mean and standard deviation.

The results of the study were as follows:

1. According to the data, found that the overall average degree of the satisfaction of people towards the service of Kalasin Land Office, Kamalasai District Branch was rated at moderate level. For each aspect, found that there were 2 aspects at high level, the process of service and the service of officers respectively. There were 2 aspects at moderate level, the facilities and the place, respectively. When the research was classed by gender, age, education level, and occupation, found that most of the males, at the age of 31-45, education level of secondary, merchants or people who have private business understood the service well.

2. The opinions and suggestions of people towards the service Kalasin Land Office, Kamalasai District Branch in each aspect were; 1) The Process of Service was complicated and inconvenient. The Land Office should reduce the stages of service for quick and convenient service. 2) The Service of the Officers, the Land Office lacked of officers and had inefficient service. People suggested that they needed more officers and the office should have officers in positions. 3) The Facilities Service, the Land Office should provide more computers, information, documents, public messages and drinking water unit for people. 4) The Place, as a result of lacking of enough parking lot, the Land Office should prepare more parking lot for people and aware of the effectiveness of cleaning in the office.