

ชื่อเรื่อง คุณภาพในการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัย  
ผู้ศึกษา นางนุช จันดีกระยอม ปริญญา ร.ม. (รัฐศาสตร์)  
อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ปรียานุช วัฒนภูถ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2557

### บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าอิสระ นี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัย และเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ และข้อเสนอแนะเพื่อนำไปพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือผู้มารับบริการจากสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัย จำนวน 358 คน ซึ่งได้จากการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาร์โร ยามาเน่ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับที่ระดับ 0.87 สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานใช้สถิติ t-test และ F-test (One-way ANOVA)

### ผลการศึกษาพบว่า

1. ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.65, S.D. = 0.49$ ) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการทุกด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านความน่าเชื่อถือ และไว้วางใจได้ ( $\bar{X} = 3.74, S.D. = 0.49$ ) ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ( $\bar{X} = 3.66, S.D. = 0.70$ ) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ( $\bar{X} = 3.65, S.D. = 0.51$ ) ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ( $\bar{X} = 3.62, S.D. = 0.69$ ) ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ( $\bar{X} = 3.60, S.D. = 0.60$ )

2. ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัย เมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษาและรายได้ ต่อเดือนพบว่า มีเพียงด้านอายุ ที่มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05

3. ผลการศึกษาวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อคุณภาพในการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัย พบว่า ควรมีการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ควรมีการเพิ่มเจ้าหน้าที่ในการให้บริการมากยิ่งขึ้น ควรมีการแบ่งงานให้บริการแต่ละประเภทให้ชัดเจนมากขึ้น ควรมีป้ายบอกจุดแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น เจ้าหน้าที่ควรที่จะมีการอธิบายขั้นตอนการรับบริการที่ชัดเจน



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

**TITLE :** Quality Service of Maha Sarakham Land Office, Kosum Phisai Branch.

**AUTHOR :** Nongnuch Jundeeekrayom **DEGREE :** M.Pol.Sc. (Political Science)

**ADVISOR :** Lecturer Preeyanuch Watthanakul

**RAJABHAT MAHA SARAKHAM UNIVERSITY, 2014**

### **ABSTRACT**

The objectives of this independent study aimed to: examine quality service of Maha Sarakham Land Office, Kosum Phisai Branch; compare the level of quality service of Maha Sarakham Land Office, Kosum Phisai Branch; and explore the suggestion of quality service of Maha Sarakham Land Office, Kosum Phisai Branch. Data and information are gathered from 358 informants. The instrument for collecting data was a rating scale questionnaire with 0.87 reliability coefficients. Statistical analyses were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test and F-test (One-way ANOVA).

The results found are as follows.

1. The overall quality service of Maha Sarakham Land Office, Kosum Phisai Branch was rated at a high level ( $\bar{X} = 3.65$ , S.D.=0.49). Considering each aspect, all aspects were rated at a high level and ranks orderly from high to low as follows: Reliability ( $\bar{X} = 3.74$ , S.D.=0.49), Trustworthiness ( $\bar{X} = 3.66$ , S.D.=0.70), Actual service ( $\bar{X} = 3.65$ , S.D.=0.51), Response to demand ( $\bar{X} = 3.62$ , S.D.=0.69), and Service attention ( $\bar{X} = 3.60$ , S.D.=0.60).

2. The comparison of quality service of Maha Sarakham Land Office, Kosum Phisai Branch, which classified by, gender, age, level of education, position, occupation, and income per month, found that, only in term of age was found significantly at the level of .05.

3. Recommendation toward quality service of Maha Sarakham Land Office, Kosum Phisai found that, 1) the service should reduce performance procedures; 2) the service should employ more servants; 3) the service should obviously separate the service tasks; and 4) officers should distinctly inform service procedure to people.