

คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง

อภิชา ชลเสถียร

328415

ปัญหาพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

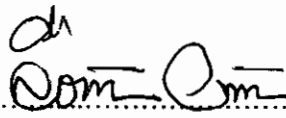
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

พฤษภาคม 2555

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

คณะกรรมการอาจารย์ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษทางการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน
และคณะกรรมการควบคุมมาตรฐานวิชาปัญหาพิเศษทางการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน
ได้พิจารณาปัญหาพิเศษของ อภิชา ชลเสถียร ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการ
ศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและ
ภาคเอกชน ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษทางการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน



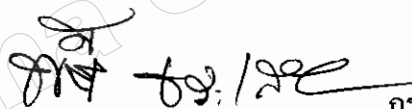
(อาจารย์ลือชัย วงษ์ทอง)

คณะกรรมการควบคุมมาตรฐานปัญหาพิเศษทางการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน



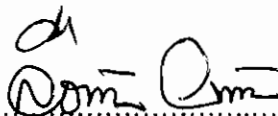
ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์อัมชา ก.บัวเกษร)



กรรมการ

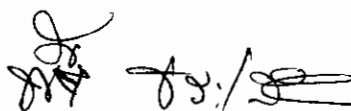
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนัญย์ ธารเสนา)



กรรมการและเลขานุการ

(อาจารย์ลือชัย วงษ์ทอง)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับปัญหาพิเศษฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน ของ
มหาวิทยาลัยบูรพา



คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนัญย์ ธารเสนา)

วันที่ 28 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2555

ประกาศคุณประการ

การศึกษาเรื่อง “คุณภาพการให้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง” สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจากหลายท่านที่ได้อนุเคราะห์ให้ความช่วยเหลือและให้คำปรึกษา แนะนำ แนวทางที่ถูกต้องอย่างดียิ่ง โดยเฉพาะ อาจารย์สถิตย์ วงษ์ทอง ได้กรุณาแนะนำ และให้คำปรึกษา แก่ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ของปัญหาพิเศษเพื่อความถูกต้องสมบูรณ์ ซึ่งผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาและเสียสละเวลาของท่านเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณ ไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบคุณ นายพรชัย สัมมาวุฒิ (เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง) ว่าที่ร้อยตรีนิติ โชติ สกฤตฯ พงษ์ (หัวหน้าฝ่ายทะเบียน) และนางฉัตรกุล สว่าง (เจ้าพนักงานที่ดินชำนาญงาน) ผู้ทรงคุณวุฒิที่ได้กรุณาตรวจสอบความสมบูรณ์ของเนื้อหาและความเที่ยงตรงของเครื่องมือ และขอขอบพระคุณผู้มารับบริการสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลงทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ขอกราบขอบพระคุณท่านอาจารย์ทุกท่าน บิดา มารดา ตลอดจนทุกท่านที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมิได้กล่าวนาม ณ ที่นี้ ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

อภิชา ชลเสถียร

ชื่อปัญหาพิเศษ	คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาเกษตร
ชื่อผู้เขียนปัญหาพิเศษ	อภิชา ชลเสถียร
สาขาวิชา	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน)
ปีการศึกษา	2554

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง “คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาเกษตร” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนที่สำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาเกษตร และเพื่อศึกษาเปรียบเทียบการได้รับคุณภาพการให้บริการของประชาชนในสำนักงานที่ดิน จังหวัดระยอง สาขาเกษตร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ ประชากรที่ใช้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดระยองสาขาเกษตร โดยศึกษาข้อมูลจากสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาเกษตร จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงและวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลนั้น ใช้สถิติค่าร้อยละ, ค่าเฉลี่ย, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน, ใช้สถิติ t - test สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปร 2 ตัว, สถิติ One - way ANOVA สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรมากกว่า 2 ตัว และใช้ LSD เพื่อทดสอบว่าตัวแปรคู่ใดมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนได้รับคุณภาพการให้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาเกษตร ในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างดี และเมื่อศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาเกษตร พบว่าประชาชนที่มี เพศ อายุ และรายได้ต่อเดือนที่ต่างกัน รับคุณภาพการให้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาเกษตร ไม่แตกต่างกัน ในขณะที่ประชาชนที่มีระดับการศึกษา และอาชีพ ที่ต่างกัน รับคุณภาพการให้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาเกษตรแตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

Title	Service Quality Provision by Klang Branch of Rayong Provincial Lands Office
Author	Apichar Chonsathen
Program	Master of Public Administration (Public and Private Management)
Academic Year	2011

Abstract

This research aimed to identify and compare the quality of services by Klang Branch of Rayong Provincial Land Office. The sample consisted of 400 service users and questionnaires were used to collect the data. The statistics used were percentage, mean, standard deviation, t – test, One - way ANOVA an LSD, with a 0.05 level of statistical significance.

The study revealed a high level of overall service quality. Gender, age, and income were found to be of no relevance to the service quality, while education and occupation were found to be relevant at a level of statistical significance of .05.

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ญ

บทที่

1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
สมมติฐานการวิจัย.....	3
ขอบเขตการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ.....	7
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ.....	16
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของรัฐ.....	35
ประวัติความเป็นมากรมที่ดิน โครงสร้างและอำนาจหน้าที่ของสำนักงานที่ดิน.....	39
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	48
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	53
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	55
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	55

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	56
การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ.....	56
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	57
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	57
เกณฑ์การแปลผล.....	58
4 ผลการวิจัย.....	59
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป.....	60
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัด ระยอง สาขาแกลง.....	62
ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน.....	69
5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	77
สรุปผลการวิจัย.....	77
อภิปรายผลการวิจัย.....	80
ข้อเสนอแนะ.....	84
บรรณานุกรม.....	87
ภาคผนวก.....	91
ประวัติย่อของผู้เขียนปัญหาพิเศษ.....	95

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	ขั้นตอนแห่งการพัฒนาการให้บริการที่ผูกใจลูกค้า..... 25
2	แหล่งที่มาของตัวแปร (ตัวแปรตาม)..... 54
3	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล..... 60
4	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการประชาชน ของสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง ด้านบุคลากร..... 62
5	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการให้บริการประชาชนของ สำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง ด้านการให้บริการและอำนวยความสะดวก... 64
6	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการ ประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง ด้านอาคารสถานที่และ อุปกรณ์..... 66
7	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงาน ที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง ในแต่ละด้านและภาพรวม..... 68
8	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการ ให้บริการประชาชนที่สำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง จำแนกตามเพศ..... 69
9	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการ ให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง จำแนกตามอายุ..... 70
10	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการ ให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง จำแนกตามระดับการศึกษา..... 71
11	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ของค่าเฉลี่ย ของคุณภาพการให้บริการของ สำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง จำแนกตามระดับการศึกษา..... 71
12	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการ ให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง จำแนกตามอาชีพ..... 73
13	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ของค่าเฉลี่ย ของคุณภาพการให้บริการของ สำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง จำแนกตามอาชีพ..... 73

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่	หน้า
14 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการ ให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	75
15 สรุปการทดสอบสมมติฐาน.....	76

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

สารบัญภาพ

ตารางที่	หน้า
1 Service Quality Effectiveness Model.....	22
2 โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการกรมที่ดิน.....	42
3 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	53

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University