

สารนิพนธ์เรื่อง	ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขานนบุรี
คำสำคัญ	ความพึงพอใจ , การให้บริการ , สำนักงานที่ดิน
นักศึกษา	วัชรพงษ์ คำอู่่น
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย ภคภาสน์วิวัฒน์
หลักสูตร	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
คณะ	วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม
ปีการศึกษา	2562

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขานนบุรี และเปรียบเทียบผู้ที่มารับบริการ ที่มีเพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ แตกต่างกัน ผู้ที่มารับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 377 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถามแบบประมาณค่า ค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถาม 0.910 สถิติที่ใช้ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบสมมติฐานใช้สถิติ t-test และ F-test (One-Way ANOVA) กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขานนบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างเพียงพอ และการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน คือ การบริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา และการให้บริการอย่างก้าวหน้า ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขานนบุรี ที่มีเพศ อายุ การศึกษา และ อาชีพ ต่างกัน โดยรวมมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้ที่มารับบริการ มีข้อเสนอแนะ คือ ควรให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง ไม่ควรเลือกปฏิบัติต่อผู้รับบริการ ควรมีบริการต่างสำนักงานด้วยวิธีการอิเล็กทรอนิกส์ ควรมีการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเคลื่อนที่เดือนละ 1 ครั้ง ควรมีระบบอัตโนมัติในการค้นหาข้อมูลที่ดิน

TITLE PEOPLE 'S SATISFACTION TO THE QUALITY OF
SERVICE OF BANGKOK METROPOLITAN LAND OFFICE
,THONBURI BRANCH

KEYWORDS SATISFACTION, SERVICE, LAND OFFICE

STUDENT WATCHARAPONG KHOMUN

ADVISOR ASSOC.PROF.SOMJAI PHAGAPHASWIWAT, PH.D.

LEVEL OF STUDY MASTER OF PUBLIC ADMINISTRATION

FACULTY GRADUATE COLLEGE OF MANAGEMENT
SRIPATUM UNIVERSITY

ACADEMIC YEAR 2019

ABSTRACT

The objective of this study was to 1) study the level of people's satisfaction with the quality of service of the Bangkok Land Office, Thonburi Branch, 2) compare the service providers with different gender, age, education and occupation. Were 377 people in the service. The instrument used in the study was a questionnaire with estimation the questionnaire reliability was 0.910. The statistics used were percentage, mean, standard deviation. And hypothesis testing using t-test and F-test (One-Way ANOVA). Statistical significance was determined at .05

The research result was found as follows; Public satisfaction with the quality of service of the Bangkok Land Office, Thonburi Branch, is in the high level in 3, which is equal service. Sufficient service and ongoing service the satisfaction was at a medium level in 2 : fast service, timely service, and progressive service. The comparison of the satisfaction of the people towards the quality of service of the Bangkok Land Office, Thonburi Branch, which has different gender, age, education and occupation, overall are not different. Statics at the level of .05. The people who come to receive the service have the suggestion that the service should be given in the first order - after the service should not be discriminated against. Should have different offices for services using electronic methods There should be registration of rights and mobile legal transactions once a month. There should be an automatic system to search for land information.