

50601619 : สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

คำสำคัญ : ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ / บริการของสำนักงานที่ดิน

แสดวง ดาวเรือง : ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการของสำนักงานที่ดิน กรณีศึกษา : ฝ่าย
รังวัดสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน. อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ : ผศ.
ดร.สุธรรม รัตนโชติ. 115 หน้า.

วัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ คือ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการบริการ
สำนักงานที่ดิน และ 2) เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัยตามตัวแปร สถานภาพทางเศรษฐกิจของ
ครอบครัว สถานภาพทางสังคม และวัตถุประสงค์ในการให้บริการที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการ ข้อมูลเชิงประจักษ์ที่ได้รวบรวมมาจากกลุ่มประชากร 150 คน โดยการใช้
แบบสอบถามเชิงสำรวจ สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลคือการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย
เพื่ออธิบายลักษณะกลุ่มประชากร และระดับความพึงพอใจ ส่วนการทดสอบสมมติฐานใช้
การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวด้วยค่า ANOVA

ผลการวิจัย พบว่า 1) ระดับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางแต่ในราย
ด้านพบว่า ด้านบุคลากรที่ให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.54$) ด้านค่าใช้จ่ายอยู่ในระดับปาน
กลาง ($\bar{X} = 3.47$) ด้านช่องทางในการติดต่องานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.46$) ด้าน
ประชาสัมพันธ์ครบถ้วนอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.44$) ด้านผลของการให้บริการอยู่ในระดับ
ปานกลาง ($\bar{X} = 3.43$) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.38$) ด้าน
กระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.35$) 2) ในการทดสอบสมมติฐานตามตัว
แปรที่ใช้ในการวิจัย พบว่าระดับความพึงพอใจไม่มีความแตกต่างกันที่ ระดับ 0.05 ในทุกตัวแปร
อย่างไรก็ตามในรายละเอียด พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อบุคลากรที่ให้บริการจำแนกตามเพศและ
จำแนกตามอายุ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ปีการศึกษา 2552
ลายมือชื่อนักศึกษา.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

50601619 : MAJOR : PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT

KEY WORDS : CUSTOMER SATISFACTION OF SERVICES/LAND OFFICE SERVICE

SAWANG DOWRUENG : CUSTOMERS SATISFACTION ON SERVICE OF LAND OFFICE : A CASE STUDY OF SURVEY DEPARTMENT, PRACHUAP KHIRI KHAN LAND OFFICE ; HUA HIN BRANCH. INDEPENDENT STUDY ADVISOR : ASST.PROF. SUDHAM RATTANACHOT,Phd. 115 pp.

The purposes of this research were 1) to study the levels of customer satisfaction on land office services, and 2) to test the hypotheses on the differences in family demographic, economic and social statuses and objectives in giving services affecting the differences in levels of customers' satisfaction. The empirical data had been collected through 150 samples by survey questionnaires. In statistic analysis , frequency, percentage, and means were used for describing the sample characters and level of customers satisfaction .The hypotheses were tested by one – way ANOVA.

The results of this study were 1) the level of customers' satisfaction as a whole falling in "moderate". But in the details, satisfaction on personnel was falling in "high" ($\bar{X} = 3.54$) , expensed in "moderate" ($\bar{X} = 3.47$), channel in communication in "moderate" ($\bar{X} = 3.46$), human relation in "moderate" ($\bar{X} = 3.44$), servicing in "moderate" ($\bar{X} = 3.43$) facilitating in "moderate" ($\bar{X} = 3.38$) and process servicing in "moderate" ($\bar{X} = 3.35$) and 2) in testing hypotheses, there was no significantly different at $\alpha=0.05$ in any hypothesis. However, in the detail, there were significant differences $\alpha=0.05$ in sex and age affecting the difference of satisfaction on personnel.

Program of Public and Private Management Graduate School, Silpakorn University Academic Year 2009

Student's signature

Independent Study Advisor's signature