

ชื่อเรื่อง	คุณภาพการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช
ชื่อ-สกุล นักศึกษา	ปิยะนุช เปล้า
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร.เบญญาศิริ งามสอาด
หลักสูตร	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
ปี พ.ศ.	2569

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการประชาชน และ 2) เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กรอบแนวคิดใช้แนวคิดทฤษฎีของ Millet ประชากรได้แก่ ประชาชนผู้มารับการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 69,103 คน นำมาคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรทาโร ยามาเน ได้จำนวน 398 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามแบบประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และค่าเอฟ

ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับคุณภาพการให้บริการประชาชน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านค่าเฉลี่ยมากไปน้อย พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงไป คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด และ 2) ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน ไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

คำสำคัญ คุณภาพการให้บริการประชาชน เจ้าหน้าที่ สำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราชสาขาทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช

Title	Quality of Public Service Provided by Officials at the Nakhon Si Thammarat Provincial Land Office, Thung Yai Branch, Nakhon Si Thammarat Province
Name	Piyanuch Plao
Advisor	Associate Professor Dr. Benyasiri Ngamsaad
Degree	Master of Public Administration
Year	2026

Abstract

The objectives of this study were to 1) study the level of public service quality, and 2) compare the quality of public service provided by officials at the Nakhon Si Thammarat Provincial Land Office, Thung Yai Branch, Nakhon Si Thammarat Province, classified by personal factors. This study was a quantitative research. The conceptual framework of this study was applied from the concepts of Millet. The population consisted of 69,103 people who received services from the Nakhon Si Thammarat Provincial Land Office. The sample size was calculated using Taro Yamané 's formula, resulting in a sample of 398 participants. The study instrument was a Likert type 5-rating scale questionnaire. Statistics used for data analysis were frequency distribution, percentage, mean, standard deviation, t-test, and F-test.

The study results revealed that 1) the level of public service quality, as a whole, was at a high level. When considered each aspect, the mean scores ranged from highest to lowest, it was found that all five aspects were also at a high level. The highest mean score was for progressive service provision aspect, followed by equitable service provision aspect, timely service provision aspect, and adequate service provision aspect, while continuous service provision aspect had the lowest mean score. 2) The results of the comparison of public service quality provided by officials at the Nakhon Si Thammarat Provincial Land Office, Thung Yai Branch, Nakhon Si Thammarat Province, classified by personal factors, revealed that people with different gender, age, education level, and average income did not differ in their opinions regarding the quality of public service. This finding was not consistent with the stated hypothesis.

Keywords: Quality of public service, Officials, Nakhon Si Thammarat Provincial Land Office
Nakhon Si Thammarat Province