

ชื่อเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดิน

จังหวัดมหาสารคาม

ผู้ศึกษา อังคนา ประพาศพงษ์

ปริญญา ร.ม. (รัฐศาสตร์)

อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ ดร.ทัชชวดี เนห์เสถียร

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2558

## บทคัดย่อ

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และความถี่ของการมาใช้บริการ ต่อการบริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม และศึกษาข้อเสนอแนะต่อการบริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ ผู้มาใช้บริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม จำนวน 276 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับที่ระดับ .93 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐานใช้ t-test และทดสอบค่า F-test

ผลการศึกษา พบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.14$ , S.D. = .37) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.24$ , S.D. = .43) ด้านกระบวนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.18$ , S.D. = .45) และ ด้านอาคารสถานที่ ( $\bar{X} = 3.99$ , S.D. = .44)

2. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และความถี่ของการมาใช้บริการ แตกต่างกัน พบว่า โดยรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน

3. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม

มีดังนี้ ควรสนับสนุนวงเงินสินเชื่อกองทุนฯ เพิ่มขึ้น ควรจัดให้มีการออกหน่วยบริการเคลื่อนที่  
สินเชื่อเงินกองทุนฯ ควรคิดอัตราดอกเบี้ยร้อยละ 1 บาท ควรจัดให้มีสำนักงานสาขาฯ สำนักงานฯ  
ควรเป็นเอกเทศ ควรจัดหาน้ำดื่มเพิ่มขึ้น ควรมีการประชาสัมพันธ์/บรรยายความรู้เกี่ยวกับ ส.ป.ก.  
เพิ่มขึ้น ควรจัดเอกสารแผ่นพับเพิ่มขึ้น ควรจัดให้มีการทำหลังคาบริเวณสถานที่จอดรถ และควรเพิ่ม  
จำนวนเก้าอี้ที่นั่งรอต่อผู้มาใช้ บริการ



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

**TITLE:** The Satisfaction of Clients with the Services of the Mahasarakham  
Agricultural  
Land Reform Office

**AUTHOR:** Angkana Prapaspong      **DEGREE:** M. Pol. Sc. (Political Science)

**ADVISOR:** Dr. Thanatchawat Lausuwan

**RAJABHAT MAHA SARAKHAM UNIVERSITY, 2015**

## **ABSTRACT**

The objective of the research is to find the satisfaction of clients with the services of the Mahasarakham Agricultural Land Reform Office, to compare the satisfaction of the clients regarding gender, age, educational background and frequency of the services, and to find some useful suggestions for the services. The samples were 276 clients of the Mahasarakham Agricultural Land Reform Office. They were selected by the simple random sampling technique. The instrument was a questionnaire with a .93 reliability index. The statistics used were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test and F-test.

Results of the research are as follows:

1. The average level of the satisfaction of the clients with the services of the Mahasarakham Agricultural Land Reform Office was at a high level ( $\bar{X} = 4.14$ , S.D. = .37). The four high rated items of the services were service officers ( $\bar{X} = 4.24$ , S.D. = .43), service process ( $\bar{X} = 4.18$ , S.D. = .45), office ( $\bar{X} = 3.99$ , S.D. = .44).

2. The overall satisfaction of the clients with the services of the Mahasarakham Agricultural Land Reform Office regarding the different genders, ages, educational backgrounds and frequencies of the services was not significantly different.

3. Regarding suggestions, the study suggests that more financial support should be provided for loans with low interest. There should be a mobile office for loans. There should be more branches of the Agricultural Land Reform Office in Mahsarakhm. Drinking water and chairs should be available in the office. More information of Agricultural Land Reform Office should be provided to people in the community. There should be a car park with roof available at the Agricultural Land Reform Office.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY