

ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม

THE SATISFACTION OF CLIENTS WITH THE SERVICES OF THE

MAHASARAKHAM AGRICULTURAL LAND REFORM OFFICE

อังคณา ประพาสพงษ์¹ และ ทัชชวัฒน์ เหล่าสุวรรณ²
Angkana Prapaspong¹ and Thanatchawat Lausuwan²

บทคัดย่อ

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และความถี่ของการมาใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม และศึกษาข้อเสนอแนะต่อการบริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้มาใช้บริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม จำนวน 276 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับที่ระดับ .93 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐานใช้ t - test และทดสอบค่า F - test

ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และ ด้านอาคารสถานที่ 2) ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และความถี่ของการมาใช้บริการ แตกต่างกัน พบว่า โดยรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน 3) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม มีดังนี้ ควรสนับสนุนวงเงินสินเชื่อของทุนฯ เพิ่มขึ้น ควรจัดให้มีการออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ สินเชื่อเงินกองทุนฯ ควรคิดอัตราดอกเบี้ยร้อยละ 1 บาท ควรจัดให้มีสำนักงานสาขา สำนักงานฯ ควรเป็นเอกเทศ ควรจัดหน้าที่เพิ่มขึ้น ควรมีการประชาสัมพันธ์/บรรยายความรู้เกี่ยวกับ ส.ป.ก. เพิ่มขึ้น ควรจัดเอกสารแผ่นพับเพิ่มขึ้น ควรจัดให้มีการทำหลักคابرิโวนสถานที่จดทะเบียน และความเริ่มจำนวนก้าวอีกนั้นรออ่อกผู้มาใช้บริการ

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ การบริการ สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม

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. The four high rated items of the services were service officers , service process , office. 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 Mahsarakham. Drinking water and chairs should be available in the office. More

¹ นักศึกษาหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาธุรัฐศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

² อาจารย์ ดร. ประจำสาขาวิชาธุรัฐศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

There should be a car park with roof available at the Agricultural Land Reform Office.

Keyword: Satisfaction, Services, Mahasarakham Agricultural Land Reform Office

บทนำ

สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม (ส.ป.ก. มหาสารคาม) เป็นองค์กรของการบริหารราชการ ส่วนภูมิภาค สังกัดสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม (ส.ป.ก.) กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ เมื่อวันที่ 19 มิถุนายน 2534 ได้มีพระราชกฤษฎีกากำหนดเขตที่ดินในท้องที่อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ให้เป็นเขตปฏิรูปที่ดิน (ราชกิจจานุเบกษา 2534, 36) มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 20 มิถุนายน 2534 อันมีผลทำให้เป็นการจัดตั้งสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สังกัดสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ปัจจุบันมีพื้นที่ดำเนินการในเขตปฏิรูปที่ดินครอบคลุม 11 อำเภอ 48 ตำบล โดยมีอาณาเขตที่ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม และกฎหมายอื่น ที่เกี่ยวข้องที่ให้เป็นไปตามเป้าหมาย แผนงาน และโครงการของคณะกรรมการการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม คณะกรรมการการปฏิรูปที่ดินจังหวัด และสำนักงานในเขตพื้นที่จังหวัด ดำเนินการด้านงานรังวัด งานสอบสิทธิ งานข้อมูลสารบบพื้นที่ดินและแผนที่ งานกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม งานคุ้มครองที่ดินเพื่อเกษตรกรรม งานเจรจาไก่เลี้ยง และรังษบอพิพากษา งานคดี งานความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ และงานออกเอกสารสิทธิ ตามประมวลกฎหมายที่ดิน การพัฒนาพื้นที่ ส่งเสริมและพัฒนาเกษตรกร กลุ่มเกษตรกร วิสาหกิจชุมชน และสถาบันเกษตรกร ในเขตพื้นที่จังหวัด และปฏิบัติงานร่วมกับ หรือสนับสนุนการปฏิรูปทั้งงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

อย่างไรก็ตาม ส.ป.ก. มหาสารคาม ได้มีการให้บริการผู้มีไข้บริการในด้านต่าง ๆ ตามภารกิจงานดังกล่าวข้างต้น นับตั้งแต่จัดตั้ง ส.ป.ก. มหาสารคาม จนถึงปัจจุบัน รวมระยะเวลาประมาณ 22 ปี ผู้ศึกษาในฐานะข้าราชการสังกัด ส.ป.ก. มหาสารคาม จึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้มีไข้บริการต่อการบริการของ

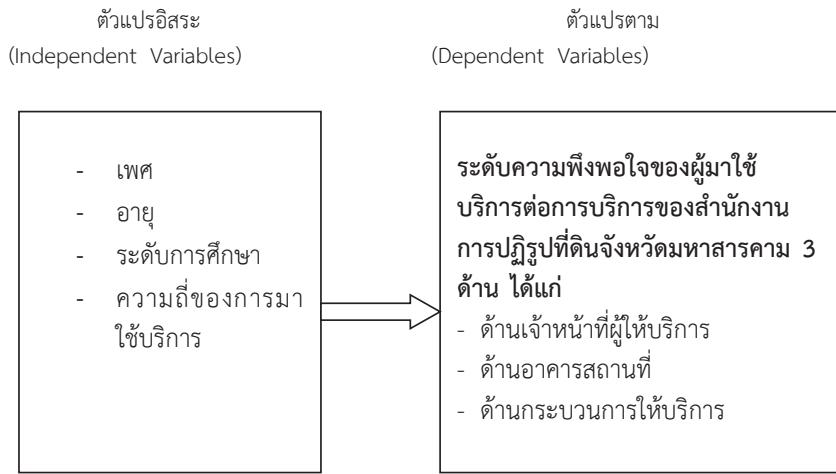
สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม ในด้านต่างๆ ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านกระบวนการให้บริการ ว่า ในแต่ละด้านระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการอยู่ในระดับดีบ้าง เพื่อจะได้นำข้อมูล และผลการศึกษามาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการให้บริการและตอบสนองความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ อันก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการบริการและประโยชน์ในการพัฒนาระบบราชการต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และความถี่ของการมาใช้บริการ
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะต่อการบริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม

กรอบแนวคิดการศึกษา

ในการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม ผู้ศึกษา ได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ของ สมิต สัชณกุร (2543 : 13 - 32) และ จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2543 : 27-28) โดยผู้ศึกษา กำหนดศึกษา ระดับความพึงพอใจ จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านกระบวนการให้บริการ ดังกรอบแนวคิดในแผนภูมิ ที่ 1



แผนภูมิที่ 1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้ศึกษาได้ศึกษาวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
- แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ
- สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม
- งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิธีการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้มาใช้บริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม ในช่วงเดือนตุลาคม 2556 ถึงเดือนมีนาคม 2557 จำนวน 887 คน (สถิติผู้มาใช้บริการที่ ส.ป.ก. มหาสารคาม ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2556 ถึงเดือนมีนาคม 2557) ใน การศึกษาครั้งนี้ ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่าง โดยการใช้สูตรคำนวณของทารो ยามานะ (Taro Yamane) ที่ระดับความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 276 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และความถี่ของการมาใช้บริการ มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามที่เป็นคำถาม เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการ

บริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม โดยแบ่งระดับความพึงพอใจต่อการบริการ ซึ่งใช้แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิลิเกอร์ท (Likert) โดยกำหนดระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปิด (Open end) เป็นข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการบริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม ซึ่งปิดໂอกาศให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นอย่างเป็นอิสระ

แบบสอบถามทั้งฉบับผ่านการพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน และตรวจสอบความเที่ยงตรง (IOC) นำมาหาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ วิธีของเพียร์สัน พบร่วม ได้ค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ .25 ขึ้นไป และหาค่าความเชื่อมั่น วิธีการของครอนบาก ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .93

การเก็บข้อมูล ผู้ศึกษาแต่งตั้งผู้ช่วยเหลือในการศึกษา เพื่อช่วยในการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 2 คน ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแยกแบบสอบถามตามบัญชีรายชื่อ จำนวน 276 คน ผู้ศึกษานำแบบสอบถามทั้งหมดที่รวบรวมได้ มาตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ในการตอบแบบสอบถามแล้ว นำไปประมวลผลต่อไปในแบบสอบถามที่ลงทะเบียนแล้วให้คะแนนในแต่ละข้อ ซึ่งกำหนดไว้ 5 ระดับ ตามวิธีการของลิลลิเกอร์ท (Likert) ดังนี้ (บุญชุม ศรีสะอัด. 2545 : 102-103)

ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการมากที่สุด ให้ 5 คะแนน

ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการมาก ให้ 4 คะแนน

ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการปานกลาง ให้ 3 คะแนน
 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อย ให้ 2 คะแนน
 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการมากที่สุด ให้ 1 คะแนน
 จากนั้น นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS โดย - วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม โดยการแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ - วิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม โดยใช้สถิติพารณ์แจกแจงค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งผู้ศึกษาเลือกใช้โดยการวัดแบบมาตราฐาน ส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ผู้ศึกษาได้นำคะแนนที่ได้เทียบเกณฑ์ค่าเฉลี่ย ได้เป็น 5 ระดับ ดังนี้ (บุญชุม ศรีสะอาด. 2545 : 102) ดังนี้

4.51 – 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด
3.51 – 4.50 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก
2.51 – 3.50 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง
1.51 – 2.50 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย
1.00 – 1.50 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และความถี่ของการมาใช้บริการ โดยใช้การทดสอบค่าที่ (*t* - test) และการทดสอบค่าเอฟ (*F* - test)

ข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการบริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม โดยเรียนรู้ประดิษฐ์ พร้อมทั้งแจกแจงความถี่ จากมากไปหาน้อย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบร่วม มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 276 คน จำแนกตามเพศ

พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 57.20 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 42.80 จำแนกตามอายุ พบร่วม ส่วนใหญ่คือ อายุ 41 - 60 ปี จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 55.40 รองลงมา คือ อายุสูงกว่า 60 ปี จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 24.30 และ อายุ 20 - 40 ปี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 20.30 จำแนกตามระดับการศึกษา พบร่วม ส่วนใหญ่ คือ ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 259 คน คิดเป็นร้อยละ 93.80 รองลงมาคือ ตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 6.20 จำแนกตามความถี่ของการมาใช้บริการ พบร่วม ส่วนใหญ่ คือ 1 – 5 ครั้งต่อปี จำนวน 260 คน คิดเป็นร้อยละ 94.20 รองลงมา คือ มากกว่า 5 ครั้งต่อปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 5.80

2. ระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม พบร่วม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$, $S.D. = .37$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.24$, $S.D. = .43$) ด้าน อาคารสถานที่ ($\bar{X} = 3.99$, $S.D. = .44$) และด้านกระบวนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.18$, $S.D. = .45$)

3. ระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบร่วม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.24$, $S.D. = .43$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ อยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีกิริยาสุภาพ ($\bar{X} = 4.40$, $S.D. = .58$) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต้อนรับด้วยอัธยาศัยดี ($\bar{X} = 4.39$, $S.D. = .58$) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเอาใจใส่ในงานที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.36$, $S.D. = .61$) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการใช้เวลาสุภาพ ($\bar{X} = 4.35$, $S.D. = .63$) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพ และสะอาดเรียบร้อย ($\bar{X} = 4.28$, $S.D. = .62$) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นในงานที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.25$, $S.D. = .57$) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ($\bar{X} = 4.21$, $S.D. = .61$) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รับฟังและเต็มใจในการให้คำปรึกษา ($\bar{X} = 4.20$, $S.D. = .55$) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้คำปรึกษา และรับฟังความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการ ($\bar{X} = 4.19$, $S.D. = .53$) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการตรงต่อเวลาในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.14$, $S.D. = .56$) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถแก้ไขปัญหา ในขณะรับบริการของผู้มาใช้บริการได้เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.13$, $S.D. = .55$) และ

เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = .67)

4. ระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม ในด้านอาคารสถานที่ พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$, S.D. = .44) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ อยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ได้รับบริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ตามลำดับก่อนหลัง ($\bar{X} = 4.29$, S.D. = .58) ได้รับบริการด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ($\bar{X} = 4.23$, S.D. = .57) ได้รับบริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = .60) การให้บริการเป็นไปตามที่กำหนดไว้ ($\bar{X} = 4.21$, S.D. = .56) การให้บริการมีความต่อเนื่องจนแล้วเสร็จ แม้ล่วงเวลาล่าช้า ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = .59) ขั้นตอนการบริการไม่ยุ่งยาก หรือซับซ้อนมากเกินไป ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = .60) และ ในการนี้เจ้าหน้าที่ไม่อยู่ เจ้าหน้าที่ท่านอีกสามารถดำเนินการทดแทนกันได้ ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = .57)

5. ระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม ในด้านกระบวนการให้บริการ พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = .45) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ อยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ได้รับบริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ตามลำดับก่อนหลัง ($\bar{X} = 4.29$, S.D. = .58) ได้รับบริการด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ($\bar{X} = 4.23$, S.D. = .57) ได้รับบริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = .60) การให้บริการเป็นไปตามที่กำหนดไว้ ($\bar{X} = 4.21$, S.D. = .56) การให้บริการมีความต่อเนื่องจนแล้วเสร็จ แม้ล่วงเวลาล่าช้า ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = .59) ขั้นตอนการบริการไม่ยุ่งยาก หรือซับซ้อนมากเกินไป ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = .60) และ ในการนี้เจ้าหน้าที่ไม่อยู่ เจ้าหน้าที่ท่านอีกสามารถดำเนินการทดแทนกันได้ ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = .57)

6. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามเพศ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 1 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามเพศ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ	เพศ				t	sig		
	ชาย		หญิง					
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.				
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.25	.46	4.24	.41	.242	.809		
2. ด้านอาคารสถานที่	3.99	.46	3.99	.42	-.161	.872		
3. ด้านกระบวนการให้บริการ	4.17	.50	4.18	.41	-.258	.797		
รวม	4.14	.42	4.14	.34	-.014	.989		

จากตารางที่ 1 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม ที่มีเพศ แตกต่างกัน พบว่าโดยรวม และรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน รายละเอียดปรากฏดังตารางที่ 1 - 3

ตารางที่ 2 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามระดับการศึกษาโดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ	ระดับการศึกษา				t	sig		
	ต่ำกว่าปริญญาตรี		ตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป					
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.				
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.25	.43	4.12	.56	1.172	.242		
2. ด้านอาคารสถานที่	4.00	.42	3.78	.65	1.402	.179		

3. ด้านกระบวนการให้บริการ	4.19	.43	4.02	.66	1.007	.328
รวม	4.15	.36	3.98	.54	1.799	.073

จากตารางที่ 2 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม ที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน พบว่า โดยรวม และรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 3 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามความถี่ของการมาใช้บริการ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ	ความถี่ของการมาใช้บริการ		t	sig		
	มากกว่า 5 ครั้งต่อปี					
	1 – 5 ครั้งต่อปี	S.D.				
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.23	.43	4.37	.46		
2. ด้านอาคารสถานที่	3.99	.43	3.95	.52		
3. ด้านกระบวนการให้บริการ	4.17	.44	4.33	.62		
รวม	4.14	.37	4.22	.45		

จากตารางที่ 3 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม ที่มีความถี่ของการมาใช้บริการ แตกต่างกัน พบว่า โดยรวม และรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน

7. ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามอายุ พบว่า โดยรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน รายละเอียดปรากฏดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามอายุโดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ	แ ห ล ง ค ว า ม แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	.941 52.059 53.000	2 273 275	.471 .191	2.467	.087
2. ด้านอาคารสถานที่	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	.390 53.465 53.855	2 273 275	.195 .196	.994	.371
3. ด้านกระบวนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	.086 57.245 57.331	2 273 275	.043 .210	.205	.815
รวม	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	.479 39.061 39.540	2 273 275	.239 .143	1.674	.189

จากตารางที่ 4 ระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามอายุ พบว่า โดยรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน

8. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม โดยเรียงจากความถี่จากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ควรสนับสนุนวางแผนเชื่อกองทุนฯ เพิ่มขึ้น (17) ควรจัดให้มีการออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ (14) สินเชื่อเงินกองทุนฯ ควรคิดอัตราดอกเบี้ยร้อยละ 1 บาท (13) ควรจัดให้มีสำนักงานสาขา (9) สำนักงานฯ ควรเป็นเอกเทศ (7) ควรจัดหน้าที่ใหม่เพิ่มขึ้น (4) ควรมีการประชาสัมพันธ์/บรรยายความรู้เกี่ยวกับ ส.ป.ก. เพิ่มขึ้น (2) ควรจัดเอกสารแผ่นพับเพิ่มขึ้น (1) ควรจัดให้มีการทำหลังคาบริเวณสถานที่จอดรถ (1) และควรเพิ่มจำนวนเก้าอี้ที่นั่งรอต่อผู้มาใช้บริการ (1)

สรุปผลการศึกษา

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) และด้านอาคารสถานที่ ($\bar{X} = 3.99$, S.D. = .44)

2. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และความถี่ของการมาใช้บริการ แตกต่างกัน พบว่า โดยรวมและรายด้านทุกด้านไม่มีแตกต่างกัน

อภิปรายผล

1. ระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน จากผลการศึกษาดังกล่าว แสดงให้เห็นว่า ผู้บริหารสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม ให้ความสำคัญในการพัฒนาองค์กร และเจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับผู้มาใช้บริการ จึงสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้มาใช้บริการในทุก ๆ ด้าน

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อในแต่ละด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีกริยาสุภาพ ด้านกระบวนการให้บริการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง คือ ได้รับบริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ตามลำดับก่อนหลัง และด้านอาคารสถานที่ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง คือ การจัดสถานที่ให้บริการมีความเป็นสัดส่วน สะดวกในการรอรับการให้บริการ ผลการศึกษาเป็นเช่นนี้ อาจเป็น เพราะว่า เจ้าหน้าที่ในสังกัดมีประสบการณ์ เนื่องจากได้ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรต่าง ๆ รวมถึงในเรื่องคุณธรรม

จริยธรรม ภายใต้หน่วยงานต้นสังกัด คือ สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม

อนึ่ง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อในแต่ละด้าน ยังพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ ทั้งนี้อาจเป็น เพราะว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ บางรายต้องปฏิบัติงานนอกสถานที่ (ออกพื้นที่) บางรายไปราชการ บางรายไปอบรม สัมมนา ทั้งในจังหวัดและต่างจังหวัด ทำให้จำนวนเจ้าหน้าที่ลดลง อาจส่งผลให้การบริการบางไม่ตอบสนอง ตรงตามความต้องการของผู้มาใช้บริการจำนวนมาก ด้านกระบวนการให้บริการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ไม่อยู่ เจ้าหน้าที่ท่านอื่นสามารถดำเนินการทดแทนกันได้ ทั้งนี้อาจเป็น เพราะว่าเรื่องที่ผู้มาใช้บริการติดต่อไว้ในเบื้องต้น มีความจำเป็นจะต้องรอเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ ถึงจะทำให้เรื่องร้าวต่าง ๆ เชื่อมโยงกัน และเป็นการแก้ไขปัญหาได้ตรงจุด ซึ่งเจ้าหน้าที่ท่านอื่นจะดำเนินการทดแทนกันได้อยู่ในระดับหนึ่งเท่านั้น และด้านอาคารสถานที่ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ สถานที่ให้บริการมีบอร์ดประกาศ/ประชาสัมพันธ์ ข่าวสารต่าง ๆ และสถานที่ให้บริการมีจุดบริการน้ำดื่มเพียงพอ ทั้งนี้อาจเป็น เพราะว่าสำนักงานฯ ให้เพื่อท่าศาราทากางจังหวัด เป็นสถานที่ปฏิบัติงาน ทำให้มีข้อจำกัดในการอาคารสถานที่ ในการจัดทำบอร์ดประกาศ/ประชาสัมพันธ์ ข่าวสารต่าง ๆ จึงเป็นการใช้พื้นที่ให้เหมาะสมและมีประโยชน์มากที่สุด แต่คงต้องปรับในเรื่องสีสันของบอร์ด ดังกล่าว เพื่อให้แลดูสวยงาม นอกจากนี้ ในเรื่องจุดบริการน้ำดื่ม คงจะเพิ่มจำนวนบริมานน้ำดื่มให้มากขึ้น เดิมมีอยู่ 2 จุด และชำรุด 1 จุด จะต้องเร่งดำเนินการปรับปรุงแก้ไขในเรื่องนี้อย่างเร่งด่วนต่อไป

แต่อย่างไรก็ตาม โดยภาพรวมแล้ว ระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคามอยู่ในระดับมาก ซึ่งเป็นไปตามแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการของจิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2543 : 27-28) กล่าวคือ สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อถูกต้องความต้องการยอมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการ ให้ผู้รับบริการเกิด

ความพึงพอใจทั้งสั้น และกระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการ ส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัว และสนองตอบความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ ซึ่งก็สอดคล้องกับแนวคิดของ สมิต สัชญกร (2543 : 13 - 32) ที่ได้อธิบายเกี่ยวกับคุณสมบัติของผู้ทำงานบริการได้ดี ประกอบด้วยคุณลักษณะของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดี คือ ต้องมีจิตใจรักงานบริการ มีความรู้ในงานที่จะบริการ มีความรู้ในด้านสินค้าหรือบริการ มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติตน มีความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหา และในเรื่องพฤติกรรมของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดีนั้น ต้องมีอธิบายดี เอาใจใส่ส่วนใจจุ่น แต่งกายสุภาพสะอาดเรียบร้อย กิริยาสุภาพมารยาทดงาม วิจารณ์ รับฟังและเตือนใจแก่ไขปัญหา กระตือรือร้น และซื่อสัตย์

2. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดิน จังหวัดมหาสารคาม ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และความถี่ของการมาใช้บริการ แตกต่างกัน พบว่า โดยรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม ให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ เพราะเหตุแห่งความแตกต่าง ไม่ว่าจะเป็นเพศชายหรือเพศหญิง ไม่ว่ามีอายุเท่าใด ระดับการศึกษาสูงต่ำ แค่ไหน และ จำนวนครั้งของการมาใช้บริการ ที่แตกต่างกันนั้น ถือได้ว่า เป็นไปตามเจตนาของรัฐธรรมนูญ แห่งราชอาณาจักรไทย นอกจากนี้ สำนักงานได้นำหลักเกณฑ์และแนวทางการบริหารองค์กรที่เป็นเลิศ (PMQA) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการดำเนินการของส่วนราชการ สามารถบริการแก่ผู้รับบริการด้วยคุณภาพ นับว่าเป็นการตอบสนองต่อเป้าหมายของพระชาติคุณภูมิ ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 นั้นคือ มุ่งกิดประโภชีญสุขของประชาชน ประชาชนได้รับความสุขด้วยการตอบสนอง จึง สะท้อนให้เห็นว่าคุณภาพของการให้บริการของสำนักงาน ซึ่งเป็นไปตามแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการขึ้นอยู่กับสถานที่บริการ ผู้ให้บริการ และกระบวนการบริการ ส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ผู้มาใช้บริการมีความคล่องตัว และสนองตอบความต้องการของผู้มาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ นอกจากนี้ การบริการที่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติในทางบวก คือ ความชอบความพึงพอใจ ทั้งต่อตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการ ซึ่ง สมิต สัชญกร (2543 : 13 - 32) ได้

อธิบายเกี่ยวกับคุณสมบัติของผู้ทำงานบริการได้ดี จะต้องมีจิตใจรักงานบริการ มีความรู้ในงานที่จะบริการ มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติตน มีความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหา อธิบายดี เอาใจใส่ส่วนใจจุ่น แต่งกายสุภาพสะอาดเรียบร้อย กิริยาสุภาพมารยาทดงาม วิจารณ์ รับฟังและเตือนใจแก่ไขปัญหา กระตือรือร้น และซื่อสัตย์

3. ผลการศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม ควรจัดให้มีการออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ สำนักงานฯ ควรเป็นเอกเทศ ความมีการประชาสัมพันธ์/บรรยายความรู้ เกี่ยวกับ ส.ป.ก. เพิ่มขึ้น ควรจัดเอกสารแผ่นพับเพิ่มขึ้น และควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่นั่งรอต่อผู้มาใช้บริการ ทั้งนี้อาจเป็น เพราะว่า สำนักงานฯ ยังใช้บริเวณพื้นที่ศักดิ์สิทธิ์ จังหวัดมหาสารคาม เป็นอาคารในการปฏิบัติงาน และยังไม่มีสำนักงานสาขา ทำให้เกิดข้อจำกัดหลายประการ เช่น ความพร้อมในด้านอาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ ครุภัณฑ์ สำนักงานที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งทำให้การบั่บปูรุ่งอาคารสถานที่ จะดำเนินการได้ในเฉพาะบริเวณพื้นที่ที่ขออนุญาตใช้เท่านั้น มิอาจดำเนินการออกบริเวณดังกล่าวได้ นอกจานนี้ คงต้องดำเนินการประชาสัมพันธ์/บรรยายความรู้เกี่ยวกับ ส.ป.ก. ให้มากขึ้น เพื่อเกิดกระบวนการที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการศึกษาไปใช้ ดังนี้

1.1 ควรเน้นการเรียนรู้งานระหว่างกัน โดยเจ้าหน้าที่ในสังกัดควรเรียนรู้งานกันมุ่งงาน อีก ๆ เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจในงานปฏิรูปที่ดินด้านต่าง ๆ

1.2 ควรเพิ่มการฝึกอบรมให้เจ้าหน้าที่ในด้านบริการให้มากขึ้น

1.3 ควรจัดการประชาสัมพันธ์ข้อมูล

ข่าวสารต่าง ๆ ให้แก่ผู้มาใช้บริการทราบอย่างทั่วถึงและสม่ำเสมอ

1.4 ควรจัดเจ้าหน้าที่ให้มีหน้าที่ดูแลน้ำดื่ม แก้วน้ำ ทั้งความสะอาด ให้เพียงพอ

1.5 ควรจัดเจ้าหน้าที่เพิ่มเติมในกรณี ช่วงเวลาที่มีผู้มาใช้บริการมีจำนวนมาก

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาในครั้งต่อไป

ค่าวิธีการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม

เอกสารอ้างอิง

จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2543). “ความรู้เบื้องต้น
เกี่ยวกับจิตวิทยาการบริการ.” ใน
เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการ
บริการ หน่วยที่ 1 - 7. หน้า 8 - 59.
พิมพ์ครั้งที่ 5. นนทบุรี : มหาวิทยาลัย
สุโขทัยธรรมราช.
. (2543). “เจตคติและความพึงพอใจ
ในการบริการ.” ใน เอกสารการสอน
ชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ หน่วยที่
8 - 15. หน้า 21 - 28. พิมพ์ครั้งที่ 4.

นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัย
ธรรมราช.
บุญชุม ศรีสะอุด. (2545) การวิจัยเบื้องต้น.
พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: สุวิทยานส์.
พระราชนูปถือกำหนดเขตที่ดินในท้องที่อำเภอ
เมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ให้เป็น
เขตปฏิรูปที่ดิน พ.ศ. 2534, (2534, 19
มิถุนายน). ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 108 ตอน
ที่ 107, หน้า 36.
สมิต สัชญกร. (2543). การต้อนรับและบริการ
ที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : สายร้าร.