

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 สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานใช้ 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 ควรสนับสนุนวงเงินสินเชื่อกองทุนฯ เพิ่มขึ้น ควรจัดให้มีการออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ สินเชื่อเงินกองทุนฯ ควรคิดอัตราดอกเบี้ยร้อยละ 1 บาท ควรจัดให้มีสำนักงานสาขา สำนักงานฯ ควรเป็นเอกเทศ ควรจัดหาน้ำดื่มเพิ่มขึ้น ควรมีการประชาสัมพันธ์/บรรยายความรู้เกี่ยวกับ ส.ป.ก. เพิ่มขึ้น ควรจัดเอกสารแผ่นพับเพิ่มขึ้น ควรจัดให้มีการทำหลังคาบริเวณสถานที่จอดรถ และควรเพิ่มจำนวนเก้าอี้ที่นั่งรอต่อผู้มาใช้บริการ

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 Mahasarakham. Drinking water and chairs should be available in the office. More

¹ นักศึกษาหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

² อาจารย์ ดร. ประจำสาขาวิชารัฐศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

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.

Keyword: Satisfaction, Services, Mahasarakham Agricultural Land Reform Office

บทนำ

สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม (ส.ป.ก. มหาสารคาม) เป็นองค์กรของการบริหารราชการส่วนภูมิภาค 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 โดยมีอำนาจหน้าที่ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม และกฎหมายอื่น ที่เกี่ยวข้องให้เป็นไปตามเป้าหมาย แผนงาน และโครงการของคณะกรรมการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม คณะกรรมการปฏิรูปที่ดินจังหวัด และสำนักงานในเขตพื้นที่จังหวัด ดำเนินการด้านงานรังวัด งานสอบสวนสิทธิ งานข้อมูลสารบบที่ดินและแผนที่ งานกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม งานคุ้มครองที่ดินเพื่อเกษตรกรรม งานเจรจาไกล่เกลี่ย และระงับข้อพิพาท งานคดี งานความรับผิดชอบละเมิดของเจ้าหน้าที่ และงานออกเอกสารสิทธิตามประมวลกฎหมายที่ดิน การพัฒนาพื้นที่ ส่งเสริมและพัฒนาเกษตรกร กลุ่มเกษตรกร วิสาหกิจชุมชน และสถาบันเกษตรกร ในเขตพื้นที่จังหวัด และปฏิบัติงานร่วมกับ หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

อย่างไรก็ตาม ส.ป.ก. มหาสารคาม ได้มีการให้บริการผู้มาใช้บริการในด้านต่าง ๆ ตามภารกิจงานดังกล่าวข้างต้น นับตั้งแต่จัดตั้ง ส.ป.ก. มหาสารคาม จนถึงปัจจุบัน รวมระยะเวลาประมาณ 22 ปี ผู้ศึกษาในฐานะข้าราชการสังกัด ส.ป.ก. มหาสารคาม จึงมีความสนใจที่จะศึกษาว่าความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการบริการของ

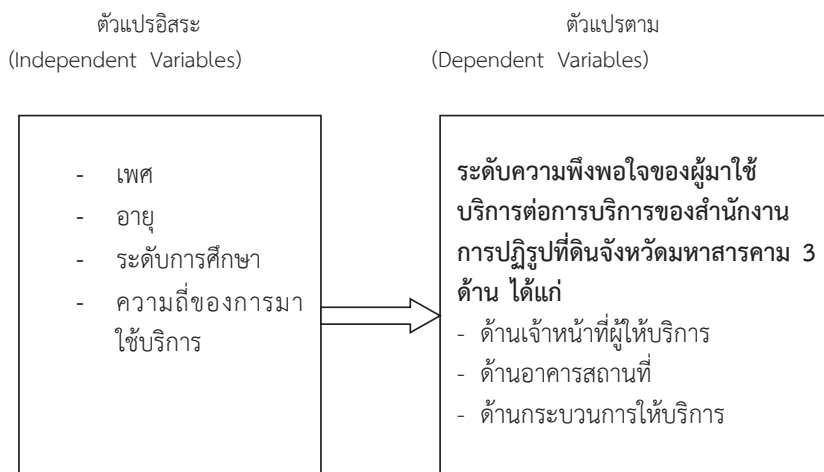
สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม ในด้านต่าง ๆ ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านกระบวนการให้บริการ ว่าในแต่ละด้านระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการอยู่ในระดับใดบ้าง เพื่อจะได้นำข้อมูล และผลการศึกษามาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการให้บริการและตอบสนองความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ อันก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการบริการและประโยชน์ในการพัฒนาระบบราชการต่อไป

วัตถุประสงค์

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

กรอบแนวคิดการศึกษา

ในการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม ผู้ศึกษา ได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการของ สมิต สัมบุกร (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

1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ
3. สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิธีการศึกษา

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

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

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

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามที่เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการ

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

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open end) เป็นข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการบริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม ซึ่งเปิดโอกาสให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นอย่างเป็นอิสระ

แบบสอบถามทั้งฉบับผ่านการพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน และตรวจสอบความเที่ยงตรง (IOC) นำมาหาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ วิธีของเพียร์สันพบว่า ได้ค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ .25 ขึ้นไป และหาค่าความเชื่อมั่น วิธีการของครอนบาค ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .93

การเก็บข้อมูล ผู้ศึกษาแต่งตั้งผู้ช่วยเหลือในการศึกษา เพื่อช่วยในการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 2 คน ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแจกแบบสอบถามตามบัญชีรายชื่อ จำนวน 276 คน ผู้ศึกษานำแบบสอบถามทั้งหมดที่รวบรวมได้ มาตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ในการตอบแบบสอบถามแล้วนำไปประมวลผลต่อไปเป็นแบบสอบถามที่เสร็จสิ้นแล้วให้คะแนนในแต่ละข้อ ซึ่งกำหนดไว้ 5 ระดับ ตามวิธีการของลิเคิร์ท (Likert) ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 102-103)

ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการมากที่สุด ให้ 5 คะแนน

ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการมากที่สุด ให้ 4 คะแนน

ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการปานกลาง ให้ 3 คะแนน
ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อย ให้ 2 คะแนน
ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อยที่สุด ให้ 1 คะแนน

จากนั้น นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS โดย

- วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม โดยการแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ

- วิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม โดยใช้สถิติพรรณนาแจกแจงค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ซึ่งผู้ศึกษาเลือกใช้โดยการวัดแบบมาตรฐาน ส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ผู้ศึกษาได้นำคะแนนที่ได้เทียบเกณฑ์ค่าเฉลี่ย ได้เป็น 5 ระดับ ดังนี้ (บุญชม 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 โดยใช้การทดสอบค่าที (t – test) และการทดสอบค่าเอฟ (F – test)

ข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการบริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม โดยเรียงประเด็นต่าง ๆ พร้อมทั้งแจกแจงความถี่ จากมากไปหาน้อย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 276 คน จำแนกตามเพศ

พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 57.20 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 42.80 จำแนกตามอายุ พบว่า 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 พบว่า ส่วนใหญ่ คือ ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 259 คน คิดเป็นร้อยละ 93.80 รองลงมาคือ ตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 6.20 จำแนกตามความถี่ของการมาใช้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่ คือ 1 – 5 ครั้งต่อปี จำนวน 260 คน คิดเป็นร้อยละ 94.20 รองลงมา คือ มากกว่า 5 ครั้งต่อปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 5.80

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

3. ระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า 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) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการใช้วาจาสุภาพ ($\bar{X} = 4.35$, 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) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้เกียรติและรับฟังความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการ ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = .53) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการตรงต่อเวลาในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = .56) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถแก้ไขปัญหา ในขณะที่รับบริการของผู้มาใช้บริการได้เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.13$, 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 การจัดสถานที่ให้บริการมีความเป็นสัดส่วน สะดวกในการรองรับการให้บริการ ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = .59) สถานที่ตั้งสำนักงานฯ การคมนาคมสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = .62) สถานที่ให้บริการ มีที่จอดรถปลอดภัยและเพียงพอ ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = .60) สถานที่ให้บริการ มีแผนผังรายชื่อ และรูปถ่ายของผู้บริหาร พร้อมเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = .58) สถานที่ให้บริการมีป้ายบอกแผนผังจุดบริการ ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = .64) สถานที่ให้บริการมีคอมพิวเตอร์รองรับในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.94$, S.D. = .70) สถานที่ให้บริการมีการจัดเก้าอี้รองรับให้แก่ผู้มาใช้บริการเพียงพอ ($\bar{X} = 3.90$, S.D. = .63) สถานที่ให้บริการมีตู้รับฟังความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการ ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = .58) สถานที่ให้บริการมีจุดบริการน้ำดื่มเพียงพอ ($\bar{X} = 3.83$, S.D. = .69) และสถานที่ให้บริการมีบอร์ดประกาศ / ประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่าง ๆ ($\bar{X} = 3.83$, S.D. = .66)

5. ระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม ในด้านกระบวนการให้บริการ พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = .45) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ อยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ได้รับการบริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ตามลำดับก่อนหลัง ($\bar{X} = 4.29$, S.D. = .58) ได้รับการบริการด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ($\bar{X} = 4.23$, S.D. = .57) ได้รับการบริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = .60) การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอนตามที่กำหนดไว้ ($\bar{X} = 4.21$, S.D. = .56) การให้บริการมีความต่อเนื่องจนแล้วเสร็จ แม้ล่วงเลยเวลาราชการ ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = .59) ขั้นตอนการบริการไม่ยุ่งยาก หรือซับซ้อนมากเกินไป ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = .60) และ ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ไม่อยู่ เจ้าหน้าที่ท่านอื่นสามารถดำเนินการทดแทนกันได้ ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = .57)

6. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม ที่มีเพศ ระดับการศึกษา ความถี่ของการมาใช้บริการ แตกต่างกัน พบว่า โดยรวม และรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน รายละเอียดปรากฏดังตารางที่ 1 - 3

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 พบว่า โดยรวม และรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน

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
	1 – 5 ครั้งต่อปี		มากกว่า 5 ครั้งต่อปี			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.23	.43	4.37	.46	1.172	.242
2. ด้านอาคารสถานที่	3.99	.43	3.95	.52	1.402	.179
3. ด้านกระบวนการให้บริการ	4.17	.44	4.33	.62	1.007	.328
รวม	4.14	.37	4.22	.45	1.799	.073

จากตารางที่ 3 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม ที่มีความถี่ของการมาใช้บริการ แตกต่างกัน พบว่า โดยรวม และรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน

7. ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามอายุ พบว่า โดยรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน รายละเอียดปรากฏดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามอายุโดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

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

จากตารางที่ 4 ระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามอายุ พบว่า โดยรวมและรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน

8. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม โดยเรียงจากความถี่จากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ควรสนับสนุนวงเงินสินเชื่อกองทุนฯ เพิ่มขึ้น (17) ควรจัดให้มีการออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ (14) สินเชื่อเงินกองทุนฯ ควรคิดอัตราดอกเบี้ยร้อยละ 1 บาท (13) ควรจัดให้มีสำนักงานสาขา (9) สำนักงานฯ ควรเป็นเอกเทศ (7) ควรจัดหาที่ดินเพิ่ม (4) ควรมีการประชาสัมพันธ์/บรรยายความรู้เกี่ยวกับ ส.ป.ก. เพิ่มขึ้น (2) ควรจัดเอกสารแผ่นพับเพิ่ม (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 โดยรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

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

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อในแต่ละด้าน พบว่าด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีกิริยาสุภาพ ด้านกระบวนการให้บริการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง คือ ได้รับการบริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ตามลำดับก่อนหลัง และด้านอาคารสถานที่ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง คือ การจัดสถานที่ให้บริการมีความเป็นสัดส่วน สะดวกในการรองรับการให้บริการ ผลการศึกษาเป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะว่าเจ้าหน้าที่ในสังกัดมีประสบการณ์ เนื่องจากได้ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรต่าง ๆ รวมถึงในเรื่องคุณธรรม

จริยธรรม ภายใต้หน่วยงานต้นสังกัด คือ สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม

อนึ่ง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อในแต่ละด้าน ยังพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ บางรายต้องปฏิบัติงานนอกสถานที่ (นอกพื้นที่) บางรายไปราชการ บางรายไปอบรมสัมมนา ทั้งในจังหวัดและต่างจังหวัด ทำให้จำนวนเจ้าหน้าที่ลดลง อาจส่งผลให้การบริการยังไม่ตอบสนองตรงตามความต้องการของผู้มาใช้บริการจำนวนมาก ด้านกระบวนการให้บริการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ไม่อยู่ เจ้าหน้าที่ท่านอื่นสามารถดำเนินการทดแทนกันได้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าเรื่องที่ผู้มาใช้บริการติดต่อไว้ในเบื้องต้น มีความจำเป็นจะต้องรอเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ ถึงจะทำให้เรื่องราวดังกล่าว เชื่อมโยงกัน และเป็นการแก้ไขปัญหาได้ตรงจุด ซึ่งเจ้าหน้าที่ท่านอื่นจะดำเนินการทดแทนกันได้อยู่ในระดับหนึ่งเท่านั้น และด้านอาคารสถานที่ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ สถานที่ให้บริการมีบอร์ดประกาศ/ประชาสัมพันธ์ ข่าวสารต่าง ๆ และสถานที่ให้บริการมีจุดบริการน้ำดื่มเพียงพอ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าสำนักงานฯ ใช้พื้นที่อาคารศาลากลางจังหวัดเป็นสถานที่ปฏิบัติงาน ทำให้มีข้อจำกัดในการอาคารสถานที่ ในการจัดทำบอร์ดประกาศ/ประชาสัมพันธ์ ข่าวสารต่าง ๆ จึงเป็นการใช้พื้นที่ให้เหมาะสมและมีประโยชน์มากที่สุด แต่คงต้องปรับในเรื่องสีสนของบอร์ดดังกล่าว เพื่อให้แลดูสวยงาม นอกจากนี้ ในเรื่องจุดบริการน้ำดื่ม คงจะเพิ่มจำนวนปริมาณน้ำดื่มให้มากขึ้นเดิมมีอยู่ 2 จุด และชำรุด 1 จุด จะต้องเร่งดำเนินการปรับปรุงแก้ไขในเรื่องนี้อย่างเร่งด่วนต่อไป

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

ความพึงพอใจทั้งสิ้น และกระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการ ส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัว และสนองตอบความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ ซึ่งก็สอดคล้องกับแนวคิดของ สมิต สัมณกร (2543 : 13 - 32) ที่ได้อธิบายเกี่ยวกับคุณสมบัติของผู้ทำงานบริการได้ดี ประกอบด้วย คุณลักษณะของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดี คือ ต้องมีจิตจรรยาบรรณ มีความรู้ในงานที่จะบริการ มีความรู้ในตัวสินค้าหรือบริการ มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน มีความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหา และในเรื่องพฤติกรรมของผู้ที่จะทำงานบริการได้นั้น ต้องมีอัธยาศัยดี เอาใจใส่สนใจงาน แต่งกายสุภาพสะอาดเรียบร้อย กิริยาสุภาพมารยาทงดงาม วาจาสุภาพ รับฟังและเต็มใจแก้ไขปัญหา กระตือรือร้น

2. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และความถี่ของการมาใช้บริการ แตกต่างกัน พบว่า โดยรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม ให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติเพราะเหตุแห่งความแตกต่าง ไม่ว่าจะเป็นเพศชายหรือเพศหญิง ไม่ว่ามีอายุเท่าใด ระดับการศึกษาสูงต่ำ แค่นั้น และ จำนวนครั้งของการมาใช้บริการ ที่แตกต่างกันนั้น ถือได้ว่า เป็นไปตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย นอกจากนี้ สำนักงานได้นำหลักเกณฑ์และแนวทางการบริหารองค์กรที่เป็นเลิศ (PMQA) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการดำเนินการของส่วนราชการ สามารถบริการแก่ผู้รับบริการด้วยคุณภาพ นับว่าเป็นการตอบสนองต่อเป้าหมายของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 นั่นคือ มุ่งเกิดประโยชน์สุขของประชาชน ประชาชนได้รับความสะดวกและได้รับการตอบสนอง จึงสะท้อนให้เห็นว่าคุณภาพของการให้บริการของสำนักงาน ซึ่งเป็นไปตามแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการของจิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2543 : 27-28) กล่าวคือ ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการขึ้นอยู่กับสถานที่บริการ ผู้ให้บริการ และกระบวนการบริการ ส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ผู้มาใช้บริการมีความคล่องตัว และสนองตอบความต้องการของผู้มาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ นอกจากนี้ การบริการที่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติในทางบวก คือ ความชอบ ความพึงพอใจ ทั้งต่อตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการ ซึ่ง สมิต สัมณกร (2543 : 13 - 32) ได้

อธิบายเกี่ยวกับคุณสมบัติของผู้ทำงานบริการได้ดี จะต้องมิจิตจรรยาบรรณ มีความรู้ในงานที่จะบริการ มีความรู้ในตัวสินค้าหรือบริการ มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน มีความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหา อัธยาศัยดี เอาใจใส่สนใจงาน แต่งกายสุภาพสะอาดเรียบร้อย กิริยาสุภาพมารยาทงดงาม วาจาสุภาพ รับฟังและเต็มใจแก้ไขปัญหา กระตือรือร้น และซื่อสัตย์

3. ผลการศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม ควรจัดให้มีการออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ สำนักงานฯ ควรเป็นเอกเทศ ควรมีการประชาสัมพันธ์/บรรยายความรู้เกี่ยวกับ ส.ป.ก. เพิ่มขึ้น ควรจัดเอกสารแผ่นพับเพิ่มขึ้น และควรเพิ่มจำนวนเก้าอี้ที่นั่งรอต่อผู้มาใช้บริการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า สำนักงานฯ ยังใช้บริเวณพื้นที่ศาลากลางจังหวัดมหาสารคาม เป็นอาคารในการปฏิบัติงาน และยังไม่มีสำนักงานสาขา ทำให้เกิดข้อจำกัดหลายประการ เช่น ความพร้อมในด้านอาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ ครุภัณฑ์ สำนักงานที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งทำให้การปรับปรุงอาคารสถานที่ จะดำเนินการได้ในเฉพาะบริเวณพื้นที่ที่ขออนุญาตใช้เท่านั้น มีอาจดำเนินการนอกบริเวณดังกล่าวได้นอกจากนี้ คงต้องดำเนินการประชาสัมพันธ์/บรรยายความรู้เกี่ยวกับ ส.ป.ก. ให้มากขึ้น เพื่อเกษตรกรจะได้รู้ถึงสิทธิหน้าที่ของเกษตรกร

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการศึกษาไปใช้ ดังนี้
 - 1.1 ควรเน้นการเรียนรู้ร่วมกันระหว่างกัน โดยเจ้าหน้าที่ในสังกัดควรเรียนรู้งานกลุ่มงาน อื่น ๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจในงานปฏิรูปที่ดินด้านต่าง ๆ
 - 1.2 ควรเพิ่มการฝึกอบรมให้เจ้าหน้าที่ในด้านบริการให้มากขึ้น
 - 1.3 ควรจัดการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ให้แก่ผู้มาใช้บริการทราบอย่างทั่วถึงและสม่ำเสมอ
 - 1.4 ควรจัดเจ้าหน้าที่ให้มีหน้าที่ดูแลน้ำดื่ม แก้วน้ำ ทั้งความสะอาด ให้เพียงพอ
 - 1.5 ควรจัดเจ้าหน้าที่เพิ่มเติมในกรณีช่วงเวลาที่ผู้มาใช้บริการมีจำนวนมาก
2. ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาในครั้งต่อไป คือ ควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม

เอกสารอ้างอิง

- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2543). “ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาการบริการ,” ใน เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 1 - 7. หน้า 8 - 59. พิมพ์ครั้งที่ 5. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- _____ . (2543). “เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ,” ใน เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 8 - 15. หน้า 21 - 28. พิมพ์ครั้งที่ 4.

- นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545) การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- พระราชกฤษฎีกากำหนดเขตที่ดินในท้องที่อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ให้เป็นเขตปฏิรูปที่ดิน พ.ศ. 2534, (2534, 19 มิถุนายน). ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 108 ตอนที่ 107, หน้า 36.
- สมิต สัจฉกร. (2543). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : สายธาร.