

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ
ของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดลพบุรี¹

FACTORS AFFECTING PEOPLE'S SATISFACTION USING THE SERVICES
OF THE LOPBURI LAND REFORM OFFICE

แพรวพรรณ การะเกตุ²

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดลพบุรี ซึ่งมีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดลพบุรี 2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดลพบุรี 3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดลพบุรี การศึกษาครั้งนี้เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ประชากรที่ใช้ศึกษาคือ ประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดลพบุรี จำนวน 97 คน กำหนดขนาดตัวอย่างแบบเจาะจง ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดลพบุรี ในภาพรวมทั้ง 6 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ รองลงมา คือ พึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ พึงพอใจต่ออรรถาศัย ความสนใจของผู้ให้บริการ พึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ พึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ สุดท้ายคือความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ ข้อเสนอแนะและแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการที่ได้จากการศึกษา ควรมีเกี่ยวกับการให้บริการมีกระบวนการทำงานอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง การพัฒนาเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะในการปฏิบัติงานหรือการบริการให้มีคุณภาพที่สูงขึ้น

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดลพบุรี

² นักศึกษาปริญญาโท โครงการทวิปริญญาโทหลักสูตรทวิปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติจังหวัดจังหวัดลพบุรี มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Abstract

This independent study on Factors affecting the satisfaction of the people who come Use the services of the Lopburi Provincial Land Reform Office research and aiming 1) to study the service quality of the Lopburi Provincial Land Reform Office 2) to study The satisfaction of the people who use the services of the Lopburi Provincial Land Reform Office 3) study the relationship between the service quality and the satisfaction of the people who use the services of the Lopburi Provincial Land Reform Office. This study collected data using a questionnaire The study population was People who come to use the service of the Lopburi Provincial Land Reform Office, 97 people specific sample size was determined. The results showed that the level of satisfaction of the people who came to use the services of the Lopburi Provincial Land Reform Office in the overall picture of 6 aspects was at the highest level. When considering each aspect, it was found that the people were satisfied with the expenses when using the service, followed by the satisfaction with the quality of the service. Satisfied with hospitable service provider attention Satisfied with the information receive from the service Satisfaction with the convenience provided by the service. Finally, satisfaction with the coordination of the service. Suggestions and development guidelines service quality obtained from the study There should be about providing services with a systematic and continuous working process. The development of public service officials to supplement Build performance in operations or services for higher quality.

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยภาคเกษตรนับว่ามีความสำคัญต่อเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทยเป็นอย่างมาก ภาคเกษตรยังสามารถสร้างรายได้ต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศ ผ่านมาปัญหาความเหลื่อมล้ำในภาพรวมของประเทศมีแนวโน้มลดลง แต่พบว่ายังมีปัญหาเชิงลึกที่ซับซ้อนและไม่มีท่าว่าจะคลี่คลายได้โดยเร็ว กลุ่มคนที่ประสบภาวะยากจนจำนวนมากนั้นอยู่ในภาคเกษตรแทบทั้งสิ้น สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม (ส.ป.ก.) เป็นองค์กรด้านการบริหารจัดการพื้นที่ปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม โดยการจัดการและจัดสรรพื้นที่ให้กับเกษตรกรที่ไม่มีที่ดินทำกินที่ต้องการประกอบอาชีพเกษตรกรรมหรือเกษตรกรที่มีที่ดินไม่เพียงพอต่อการประกอบอาชีพเกษตรกรรม ภายใต้วิถีชีวิตใหม่ (New Normal) ที่ส่งผลกระทบต่อทั้งด้านเศรษฐกิจ การเมือง สังคม วัฒนธรรม เทคโนโลยี สิ่งแวดล้อม รวมถึงพฤติกรรมของปัจเจกบุคคล องค์กรเอกชน ซึ่งมีรูปแบบการดำเนินชีวิต กิจกรรมและพฤติกรรมต่าง ๆ ที่แตกต่างไปจากเดิม ส่งผลให้ภาครัฐจำเป็นต้องเตรียมพร้อมและรับมือกับการเปลี่ยนแปลงอย่างทันที่ทันที่ แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ด้านการบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐแผนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการ

แผ่นดินได้กำหนดทิศทางที่สำคัญที่ในการพัฒนาระบบราชการที่มุ่งเน้นทั้งในด้านพัฒนาประสิทธิภาพภาครัฐและการยกระดับการบริการภาครัฐให้มีความรวดเร็ว ง่ายขึ้น ลดค่าใช้จ่าย ทันต่อเหตุการณ์ มีความเป็นธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้ เข้าถึงทุกกลุ่มโดยเน้นการให้บริการตามความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง รวมถึงการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้ดียิ่งขึ้น ภาครัฐมีการดำเนินการที่มีประสิทธิภาพด้วยการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ ซึ่งรัฐบาลให้ความสำคัญและพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนที่วิคุณส่งผลให้ภาครัฐเร่งพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ ณ ปัจจุบัน หน่วยงานภาครัฐต้องยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (citizen centered) มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของประชาชน สร้างประโยชน์สุขแก่ประชาชนเพื่อให้ประชาชนผู้มาใช้บริการทุกกลุ่มเข้าถึงได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว โปร่งใส ตรวจสอบได้ รวมถึงการนำเอาเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพลดรายจ่ายของประชาชนผู้มาใช้บริการ ทั้งนี้ สำนักงานงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดลพบุรีได้ให้ความสำคัญของคุณภาพการให้บริการ มีการแก้ไขปรับปรุงและพัฒนาเสมอมาเพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ลดระยะเวลาในการรับบริการถูกต้อง ประหยัดค่าใช้จ่าย

ดังนั้น จากการปรับปรุงและพัฒนาของคุณภาพการให้บริการในปัจจุบันอาจส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดลพบุรี ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดลพบุรี เพื่อเป็นแนวทางสำหรับสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดลพบุรีใช้ประโยชน์เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพของการให้บริการให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ

คำถามในการวิจัย

คุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดลพบุรีหรือไม่อย่างน้อยเพียงใด และมีอย่างไร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

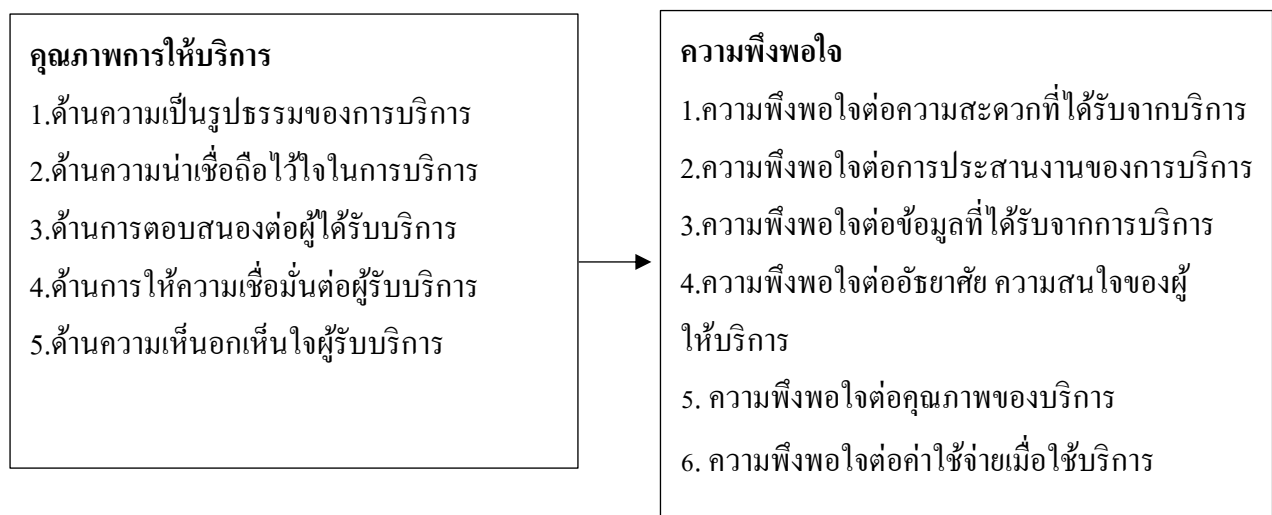
1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดลพบุรี
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดลพบุรี
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดลพบุรี

ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดลพบุรี ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารทางวิชาการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีสาระสำคัญ ดังต่อไปนี้

1. แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
2. แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
3. แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
4. ข้อมูลเกี่ยวกับสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดลพบุรี
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดลพบุรี มีวิธีการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร คือ ประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดลพบุรี จำนวน 3,520 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดลพบุรี คัดสรรส่วน โดยใช้สูตรการคำนวณของ Taro Yamane (1970) กำหนดระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 90

ด้วยค่าความคลาดเคลื่อน 0.05 เมื่อแทนค่าในสูตรของ Taro Yamane แล้วได้กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 97 คน โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม (questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่าง

2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย การศึกษาวิจัยนี้ ผู้วิจัยมีตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ประกอบไปด้วย

1) คุณภาพการให้บริการ แบ่งออกเป็น 5 ด้าน

- 1.1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ
- 1.2) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ
- 1.3) ด้านการตอบสนองต่อผู้ได้รับบริการ
- 1.4) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ
- 1.5) ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่

1) ความพึงพอใจ แบ่งออกเป็น 6 ข้อ

- 1.1) ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการ
- 1.2) ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ
- 1.3) ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ
- 1.4) ความพึงพอใจต่ออรรถศาสตร์ ความสนใจของผู้ให้บริการ
- 1.5) ความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ
- 1.6) ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้ทบทวนแนวความคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัย และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง นำมาสู่การสร้างกรอบแนวคิด และสร้างแบบสอบถามให้เหมาะสมกับการศึกษาในครั้งนี้ ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่าง ทั้งนี้แบบทดสอบแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นคำถามปลายปิด ให้ผู้ตอบเลือกเพียงคำตอบเดียว จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 คุณภาพการบริการซึ่งแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด จำนวนทั้งสิ้น 25 ข้อ

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจที่มาใช้บริการซึ่งแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด จำนวนทั้งสิ้น 30 ข้อ

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมหรืออื่น ๆ ที่สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น

โดยแบบสอบถามส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 แต่ละข้อคำถาม ได้ออกแบบสอบถามแบบมาตรา ส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามรูปแบบของ Likert's Scale

4. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

4.1 ความถูกต้องเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) เป็นการหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา แนวคิด สำนวนภาษา และการใช้ข้อความที่ถูกต้องเหมาะสม ผู้วิจัยได้ทำการปรึกษาและสอบถามความคิดเห็นจากอาจารย์ที่ปรึกษาเกี่ยวกับคำถามแต่ละข้อ หลังจากนั้นจึงทำการแก้ไขปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาให้เหมาะสม ก่อนนำไปทดสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือกับกลุ่มทดสอบ

4.2 ความเชื่อมั่น (reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทดสอบ (try-out) กับบุคคลที่ไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ราย เพื่อตรวจสอบความเข้าใจของผู้ตอบที่มีต่อคำถาม ลำดับของคำถาม ความถูกต้องของคำถาม แล้วนำมาแก้ไขข้อบกพร่องก่อนออกเก็บรวบรวมข้อมูลจริง โดยพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบาช (Cronbach's Coefficient Alpha, อ้างถึงบุญเรียง, 2543, หน้า 58-60) โดยคำถามที่มีค่า Cronbach's Coefficient Alpha ต่ำกว่า 0.6 จะถูกตัดทิ้ง ผลการทดสอบ พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบาช (Cronbach's Coefficient Alpha) เท่ากับ 0.98 หรือมีค่าความเชื่อมั่น ที่ยอมรับได้ร้อยละ 98 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่เชื่อถือได้ ผู้วิจัยจึงได้นำแบบสอบถามไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างต่อไป

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพในการเก็บข้อมูล โดยทำการแจกแบบสอบถาม ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการเก็บข้อมูลมี จำนวน 97 คน ซึ่งจะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

5.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม (questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดลพบุรี จำนวน 97 คน การแจกแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลนั้น รวบรวมจนครบจำนวน 97 คน โดยผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง และได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์จำนวน 97 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ซึ่งผู้วิจัยได้นำไปประมวลผลการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

5.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับ คุณภาพการบริการ กับ ความพึงพอใจในการใช้บริการ จากเอกสารรายงาน ตลอดจนรายงานการวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เอกสาร ตำรา วิทยานิพนธ์ รายงานการศึกษาค้นคว้าด้วยตัวเอง และจากวารสารของหน่วยงานต่าง ๆ เช่น ห้องสมุด หนังสือพิมพ์ รวมทั้งการสืบค้นข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต เพื่อใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยและการวิเคราะห์สรุปผล

6. การวิเคราะห์ข้อมูล เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลได้ครบและมีการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกชุดเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistics Package for Social Sciences) เพื่อหาค่าสถิติและวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

1) วิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา เพื่ออธิบายลักษณะของข้อมูลด้วยค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

2) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และเพื่อพยากรณ์ถึงคุณภาพการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (pearson Product – Moment Correlation Coefficient) เพื่อแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรการทดสอบเพื่อวัดระดับความสัมพันธ์ ระหว่างตัวแปร มีเกณฑ์การพิจารณาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร มีดังนี้

การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)

	ระดับความสัมพันธ์
0.100 – 0.200	ต่ำมาก
0.201 – 0.400	ต่ำ
0.401 – 0.600	ปานกลาง
0.601 – 0.800	สูง
0.801 – 0.999	สูงมาก

ผลการศึกษา

ผลการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดลพบุรี ได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 55.7 และเพศชาย ร้อยละ 44.3 ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุ 41-50 ปี คิดร้อยละ 30.9 มากที่สุด รองลงมาคือมีอายุ 61 ปี ขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 23.7 มีอายุ 51-60 ปีคิดเป็นร้อยละ 21.6 อายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.6 และอายุ 18-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 3.1ตามลำดับ สถานภาพ สมรส คิดเป็นร้อยละ 66.0 โสด คิดเป็นร้อยละ 23.7 หม้าย คิดเป็นร้อยละ 8.2 และหย่าร้างคิดเป็นร้อยละ 2.1 รายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 33.0 รองลงมาคือ ไม่เกิน 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 32.0 รายได้ 10,001 – 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 20.6 รายได้ 15,001-20,000 บาทคิดเป็นร้อยละ 6.2 20,001-25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 6.2 และ รายได้ 25,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 2.1 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษาคิดเป็นร้อยละ 34.0 มากที่สุด รองลงมาจบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 25.8 ต่ำกว่า ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 16.5 ปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 9.3 ปวส,ปวท,อนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 8.2 และ ปวช. คิดเป็นร้อยละ 6.2

2. ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดลพบุรี มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยทั้งหมดเท่ากับ 4.60 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.35 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า คุณภาพการบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีความคิดเห็นอยู่ที่ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.40 รองลงมาคือ การสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้มารับบริการ มีความคิดเห็นอยู่ที่ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.43, ด้านความเห็นอกเห็นใจ มีความคิดเห็นอยู่ที่ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.45, การตอบสนองต่อความต้องการบริการมีความคิดเห็นอยู่ที่ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.44, ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ มีความคิดเห็นอยู่ที่ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.41

3. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดลพบุรี มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยทั้งหมดเท่ากับ 4.61 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.37 เมื่อพิจารณารายข้อ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ มีความคิดเห็นอยู่ที่ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.47 รองลงมา คือ ความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ มีความคิดเห็นอยู่ที่ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.43, ความพึงพอใจต่ออรรถาธิบาย ความสนใจของผู้ให้บริการ มีความคิดเห็นอยู่ที่ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.45 ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับการบริการ มีความคิดเห็นอยู่ที่ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.43, ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการ มีความคิดเห็นอยู่ที่ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.44 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ มีความคิดเห็นอยู่ที่ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.42 ตามลำดับ

4. ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product – Moment Correlation Coefficient) พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์คุณภาพการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจในบริการ มีค่าเท่ากับ 0.790** ซึ่งมีค่ามากที่สุด แสดงว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์คุณภาพการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจในบริการมีความสัมพันธ์มากกว่าด้านอื่นๆ รองลงมา คือ การตอบสนองต่อผู้ได้รับบริการ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.713** ต่อมาด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.701** ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.661** และด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.654** ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดลพบุรีตามที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ส.ป.ก.ลพบุรี มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้นหัวหน้าสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดลพบุรีต้องหากกลยุทธ์ต่างๆหรือแนวทางในการรักษาระดับความพึงพอใจและปรับปรุงในด้านที่ระดับความพึงพอใจที่ได้รับคะแนนน้อย เช่น

1. ควรปรับปรุงในเรื่องของการจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการเพิ่มให้เพียงพอต่อผู้รับบริการเพื่อลดระยะเวลาในการรอคอย และเกิดความรวดเร็วในการให้บริการ
2. ควรลดขั้นตอนการบริการและให้บริการมีกระบวนการทำงานอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง
3. จัดให้มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เป็นให้ทราบอย่างทั่วถึง จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์เพื่อให้เกิดความชัดเจนเพื่อความเข้าใจในขั้นตอนให้บริการได้อย่างถูกต้อง
4. จัดให้มีกล่องรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และร้องเรียนและนำเรื่องต่างๆ ที่ประชาชนได้แนะนำมาปรับปรุงคุณภาพการบริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดลพบุรี
5. งานวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณสำหรับงานวิจัยในครั้งต่อไปอาจทำการวิจัยเชิงคุณภาพหรืองานวิจัยเชิงลึกและเจาะจงกลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการของงานแต่ละกลุ่มงาน/ฝ่าย เพื่อให้ได้ข้อมูลการวิจัยที่แม่นยำและชัดเจนขึ้น การศึกษาวิจัยในอนาคต ควรมีการคำนึงถึงปัจจัยด้านอื่นๆ เช่นปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกต่างๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดลพบุรี เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาการบริการที่มีผลทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

บรรณานุกรม

- Aday,L.N.,&Andersen,R.(1978).Theoretical and Methodological Issues in Sociological Studies of Consumer Satisfaction with Medical. Social Science and medicine.
- Parasuraman,A.,Zeithaml,V.A.,and Berry,L.L.(1988).SARVQUAL : A Multi-item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality. Journal of Retailing,64 (1),12-40.
- Parasuraman, A.,Zeithaml,V.A.,and Berry,L.L.(1991).Refinement and Reassessment of the SARVQUAL Scale.Journal of Retailing,67 ,420-450.
- Parasuraman,A.,Zeithaml,V.A.,and Berry,L.L.(1994).Reassessment of Comparison Standard in Measuring Service Qualith : Implication for Further Research..Journal of Marketing,58 ,111-124.
- Parasuraman,P,& Spreng, R.(1997).Modeling the relationship between perceived value,satisfaction and repurchase intentions in a business to business, service context

กาญจนา รวดเร็ว.(2558).ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา
จังหวัดนครปฐม.มหาวิทยาลัยศิลปากร.การค้นคว้าอิสระ

โครงการพัฒนาระบบสถิติข้อมูลและตัวชี้วัดเพื่อใช้ในการบริหารราชการแผ่นดินตามยุทธศาสตร์ชาติ.
สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ศูนย์บริการจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ณลชา สอนวิชา .(2562) . คุณภาพการให้บริการที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้มาใช้ บริการตลาด
เสรีมาร์เก็ต สาขาเดอะไนน์ พระราม 9. การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับ ชาติครั้งที่3
“GRADUATE SCHOOLCONFERENCE 2019” .329

ดาวสวรรค์ รื่นรมย์.(2560).ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานทะเบียนนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ สาขา
ภาคเหนือ เขต 1.มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.การค้นคว้าอิสระ

ชนวัฒน์ นันทสมบูรณ์.(2542). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของประชาชนต่อการใช้บริการทาง การแพทย์
ของโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหาร
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ชั้นยพร เลิศวรรณพงษ์. (2554).ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบ้านเพลินิจิตรópolis ภูเก็ต.
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

น้ำลิน เทียมแก้ว.(2561).การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัย
มหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2560.มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.การค้นคว้าอิสระ

พัฒนิตา เรืองฤทธิ์.(2563).คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาล
เมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช.การค้นคว้าอิสระ

รุ่งทิพย์ นิลพัท.(2561).คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำ
ของผู้รับบริการ โรงพยาบาล เปาโลรังสิต.มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรญาณบุรี.การค้นคว้าอิสระ

วีรพงษ์ เฉลิมจิรววัฒน์.(2539).คุณภาพงานบริการ (Quality in Service)(พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ
สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย – ญี่ปุ่น

วัตสนันท์ สุดประเสริฐ .(2557).ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพให้บริการแก่ลูกค้า บริษัท ชัมมิท
ฮอนด้าอโตโมบิล จำกัด (สาขางานา).มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.การค้นคว้าอิสระ

สุพิชญา อูรเคนทร์เนตร. (2553). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานคลังและสินทรัพย์
สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน.(สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหาร
ศรีนครินทรวิโรฒ)

อังคณา ประพาสมพงษ์ และ ทัชชวัฒน์ เหล่าสุวรรณ.(2559).ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการบริการ
ของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม วารสารช่อพะยอม ปีที่ 27 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม -
ธันวาคม 2559