

**ชื่อเรื่อง** ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ สำนักงานที่ดิน  
กิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด

**ผู้วิจัย** ไกรพิทักษ์ สิริพล ศศ.ม. (ยุทธศาสตร์การพัฒนา)

<b>กรรมการที่ปรึกษา</b>	รศ.ดร.สันติชัย ภาษาผาด	ประธานกรรมการ
	ผศ.พัฒนา เหล่าวิศาลสุวรรณ	กรรมการ
	อาจารย์วิรัช วัชรเวทวิชัย	กรรมการ

## มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2549

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ สำนักงานที่ดินกิ่ง อำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามวุฒิการศึกษาและเพศ ทั้งโดยรวมและรายด้าน กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้ให้บริการในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ สำนักงานที่ดินกิ่ง อำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด ในปี พ.ศ. 2549 จำนวน 215 คน ได้มาโดยการสุ่มแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่าของลิเคิร์ท (Rating Scale) จำนวน 17 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.96 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ เพื่อหาร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และทดสอบสมมติฐานใช้การวิเคราะห์ t-test

#### ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ สำนักงานที่ดินกิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ดทั้งโดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง
2. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ สำนักงานที่ดิน กิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามวุฒิการศึกษา ทั้งโดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีวุฒิการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจ สูงกว่าประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าระดับประถมศึกษา

ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการในการให้บริการ  
ของเจ้าหน้าที่ สำนักงานที่ดิน กิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ  
ทั้งโดยรวมและรายด้าน เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

3. ข้อเสนอแนะอื่นเพื่อพัฒนาคุณภาพของการให้บริการสำนักงานที่ดินกิ่งอำเภอ  
ทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด เรียงลำดับความถี่จากมากไปหาน้อย คือ ให้มีจำนวนเจ้าหน้าที่  
ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ, เมื่อมีข้อสงสัยเกี่ยวกับเรื่องที่มาใช้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ  
แนะนำได้โดยเร็ว, เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อยแก่ประชาชนผู้มารับบริการ



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

**TITLE** The People's Satisfaction for The Services of KingAmphoe  
Tungkhaoluang Land Office Stationing , Roi Et.

**AUTHOR** Kripitak Siripol **DEGREE** M.A. (Development Strategy)

**ADVISORS** Associate Professor Dr.Sanit Kayaphad Chairman  
Assistant Professor Puttana Laovisalsuwan Committee  
Mr.Wichai Wachrawekawich Committee

**RAJABHAT MAHA SARAKHAM UNIVERSITY, 2006**

#### **ABSTRACT**

This research was aimed to study satisfaction for the services of KingAmphoe Tungkhaoluang Land Office Stationing , Roi Et, considering by educational qualification and gender, both as a whole and each item. The research sample consisted of 215 people who are the services provided by KingAmphoe Tungkhaoluang Land Office Stationing , Roi Et, in the year 2006, selected through the Accidental Sampling. The research instrument used for collecting data was the 17 items of Likert Rating Scale questionnaire which the whole questionnaire's reliability giving a value of 0.96. The data were analyzed by using computer program to find out percentage, mean and standard deviation. The hypotheses were tested by t-test .

Research finding were as follows :

1. The people's satisfaction about the services provided by KingAmphoe Tungkhaoluang Land Office Stationing, Roi Et, as a whole, it was found at a moderate level. When each item was taken into consideration, the result revealed at the moderate level in every item.

2. The results from comparison the people's satisfaction about the services provided by KingAmphoe Tungkhaoluang Land Office Stationing, Roi Et, considering by educational qualification, both as a whole and each item. There was significantly different at the .05 level.

The results from comparison the people's satisfaction about the services provided by KingAmphoe Tungkhaoluang Land Office Stationing, Roi Et, considering by educational qualification, both as a whole and each item. There was not significantly different.

3. Regarding suggestions and guidelines and the people's satisfaction about the services provided by KingAmphoe Tungkhaoluang Land Office Stationing, Roi Et, which can be put in order respectively from the most frequency in each as : good deal of service persons, to be able to introduce to customers, service with smooth and good willingness.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY