

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
กรณีศึกษา สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดสตูล

A Study of the Relationship Between Service Quality and Service Satisfaction
: A Case Study of Satun Land Reform Office

ธนา พิพัฒน์วิศาล*

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดสตูล จำแนกตามปัจจัยประชากรศาสตร์ (2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดสตูล กลุ่มตัวอย่าง คือ เกษตรที่ได้รับหนังสืออนุญาตให้เข้าทำประโยชน์ในเขตปฏิรูปที่ดินจังหวัดสตูล จำนวน 367 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า Rating Scale สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการทดสอบสมมติฐานด้วยค่าการทดสอบ Independent sample t-test, One-Way Analysis of Variance และ Pearson Product Moment Correlation Coefficient ผลการศึกษา (1)ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดสตูล จำแนกตามปัจจัยประชากรศาสตร์ พบว่า ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านเพศและด้านอายุ ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดสตูล โดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านประเภทของผู้ใช้บริการ ด้านระดับการศึกษา ด้านรายได้ต่อเดือน และด้านเรื่องที่มาติดต่อขอรับบริการ ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดสตูล โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (2) ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้ได้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านความเห็นอกเห็นใจ พบว่า คุณภาพการให้บริการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับค่อนข้างสูงกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดสตูล โดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการ , ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

*หลักสูตรบริการธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ

สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ มหาวิทยาลัยรามคำแหงจังหวัดสงขลา ปีการศึกษา 2563

ABSTRACT

The objectives of this research were to ((1) To compare the level of satisfaction of the users of the Satun Land Reform Office classified by demographic factors. (2) To study the relationship between service quality and service satisfaction of Satun Land Reform Office. The sample group was 367 farmers who received permission to take advantage of the land reform area in Satun. The instruments used in the study were questionnaires and Rating Scales. The statistics used for data analysis were percentage, mean, standard deviation and tested the hypothesis by Independent sample t-test, One-Way Analysis of Variance and Pearson Product Moment Correlation Coefficient. The findings revealed that (1) The satisfaction level of service users towards Satun Land Reform Office classified by the demographic factors was found that the demographic factors of different gender and age had no significant differences. However, demographic factors towards different types of service users, education levels, monthly income, and service requests were statistically different in overall satisfaction at the .01 level. (2) The relationship between service quality consists of service concrete, service reliability, service recipient response, client confidence, and empathy revealed that service quality had a positive relationship with service satisfaction of users towards the Satun Land Reform Office as a statistically significant at the .01 level.

Keywords: Service Quality, Service Satisfaction

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยเป็นประเทศเกษตรกรรม ประชากรส่วนใหญ่มีอาชีพในภาคการเกษตร ที่ดินจึงเป็นทรัพยากรที่สำคัญต่อการผลิตภาคการเกษตร แต่ในปัจจุบันพบว่า เกษตรกรกำลังประสบความเดือดร้อน เนื่องจากต้องสูญเสียสิทธิในที่ดินและกลายเป็นผู้เช่าที่ดินต้องเสียความเช่าที่ดินในอัตราสูงเกินสมควร เกษตรกรไม่ได้รับความเป็นธรรมและเสียเปรียบจากระบบเช่าที่ดิน ส่งผลให้ภาวะความยุ่งยาก ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม การปกครองและการเมืองของประเทศเป็นอย่างมาก รัฐมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องแก้ไขปัญหาดังกล่าวโดยด่วนที่สุด โดยวิธีการปฏิรูปที่ดินเพื่อช่วยให้เกษตรกรมีที่ดินทำกินและให้การใช้ที่ดินเกิดประโยชน์สูงสุด

สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ภายใต้กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ มีบทบาทหน้าที่ดำเนินการจัดที่ดินทั้งในที่ดินของรัฐและเอกชน เพื่อนำมาจัดสรรให้กับเกษตรกรผู้ไร้ที่ดินหรือทำกินไม่เพียงพอต่อการประกอบอาชีพได้เป็นเจ้าของที่ดินภายใต้กฎหมายการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม พร้อมทั้งดำเนินงานด้านพัฒนาพื้นที่เกษตรกรรม พัฒนาอาชีพ ปรับปรุงสนับสนุนปัจจัยการผลิตที่จำเป็นและจัดตั้งกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม เพื่อเป็นทุนหมุนเวียนและค่าใช้จ่ายเพื่อการปฏิรูปที่ดิน ตลอดจนเตรียมความพร้อมด้านโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภค เช่น แหล่งน้ำ ระบบกระจายน้ำ ถนน ไฟฟ้าและระบบการจัดการด้านสาธารณสุข ซึ่งจะนำไปสู่การยกระดับคุณภาพชีวิตเกษตรกรในเขตปฏิรูปที่ดิน

การบริการประชาชนเป็นประเด็นในแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ซึ่งรัฐบาลให้ความสำคัญและพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนที่ทวีคูณ ส่งผลให้ภาครัฐเร่งพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ ณ ปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐต้องยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen Centered) มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของประชาชน สร้างประโยชน์สุขแก่ประชาชนเพื่อให้ประชาชนผู้มาใช้บริการทุกกลุ่มเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว โปร่งใส ตรวจสอบได้ รวมถึงการนำเอาเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ลดรายจ่ายของประชาชนผู้มาใช้บริการ ทั้งนี้สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดสตูล ให้ความสำคัญของคุณภาพการให้บริการ มีการแก้ไขปรับปรุงและพัฒนาเสมอมา เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ลดระยะเวลาในการรับบริการ ถูกต้อง ประหยัดค่าใช้จ่าย

ดังนั้นจากการปรับปรุงและพัฒนาของคุณภาพการให้บริการในปัจจุบัน อาจส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดสตูล ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กรณีศึกษา สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดสตูล เพื่อเป็นแนวทางสำหรับสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดสตูล ใช้ประโยชน์เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพของการให้บริการให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดสตูล จำแนกตามปัจจัยประชากรศาสตร์
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดสตูล

สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของผู้บริโภค ได้แก่ เพศ อายุ ประเภทของผู้ใช้บริการ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และเรื่องที่มาติดต่อขอรับบริการ แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดสตูล
2. คุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้ได้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านความเห็นอกเห็นใจ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดสตูล

ขอบเขตของการวิจัย

(1) ขอบเขตด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เกษตรกรที่ได้รับหนังสืออนุญาตให้เข้าทำประโยชน์ในเขตปฏิรูปที่ดินจังหวัดสตูล (2) ขอบเขตด้านเนื้อหา ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (3) ขอบเขตด้านระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลของงานวิจัยครั้งนี้ ดำเนินการเริ่มต้นตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน 2563 ถึง ธันวาคม 2563

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดสตูล
2. ทำให้ทราบถึงคุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดสตูล
3. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดสตูล และสามารถนำมาปรับปรุงและพัฒนาหน่วยงานเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้มาใช้บริการ

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

คุณภาพการให้บริการ

พาราชุรามาณ และคณะ (1990) ได้มองกระบวนการสร้างคุณภาพการบริการทั้งระบบสามารถวัดคุณภาพบริการเรียกว่า SERVQUAL (Service Quality) ได้ 5 ด้าน

1) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพ ที่ปรากฏให้เห็นเป็นรูปธรรม สามารถจับต้องได้ ที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแล และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้นได้ชัดเจนขึ้น

2) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability) หมายถึง การให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้องเหมาะสมและมีความสม่ำเสมอ

3) ด้านการตอบสนองต่อผู้ได้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อม ความตั้งใจ และความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็ว ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่ายและได้รับความสะดวก

4) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance) หมายถึง ความสามารถในการบริการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการต้องแสดงถึงความรู้ ความสามารถในการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง และมีทักษะตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยกิริยา มารยาทที่ดี

5) ด้านความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการแต่ละรายตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

อเคย์และแอนเดอร์เซน (1978) กล่าวถึงทฤษฎีที่ชี้พื้นฐาน 6 ประเภท ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการและความรู้สึกที่ผู้ใช้บริการได้รับจากบริการเป็นสิ่งสำคัญ ที่จะช่วยประเมินระบบบริการว่าได้มีการเข้าถึงผู้ใช้บริการความพึงพอใจ 6 ประเภทนั้น คือ

1) ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ ซึ่งแยกออกเป็น

- 1.1) การใช้เวลารอคอยในสถานที่บริการ
- 1.2) การได้รับการดูแลเมื่อมีความต้องการ
- 1.3) ความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานบริการ

2) ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ ซึ่งแยกออกเป็น

- 2.1) การได้รับบริการทุกประเภทในสถานที่หนึ่ง
- 2.2) ผู้ให้บริการให้ความใส่ใจผู้ใช้บริการ
- 2.3) ได้มีการติดตามผลงาน

3) ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่รับจากบริการ

4) ความพึงพอใจต่ออรรถาัย ความสนใจของผู้ให้บริการ

5) ความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ

6) ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ

สรุปทฤษฎีความพึงพอใจไว้ว่า ความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทุกชนิดของมนุษย์ทุกคนจะต้องอยู่ในกลุ่มความรู้สึกทั้งสองแบบนี้

ความรู้สึกทางบวก คือ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วส่งผลให้เกิดความสุข และความสุขนี้ส่งผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกอื่นๆ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุข มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน ความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้ง 3 นี้ เรียกว่าความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นต่อเมื่อความมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าความรู้สึกทางลบ และความรู้สึกทางบวกนี้ส่งผลเป็นตัวช่วยทำให้เกิดความพึงพอใจเพิ่มขึ้นด้วย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กาญจนา รวดเร็ว (2558) ได้ศึกษาในหัวข้อเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนาจังหวัดนครปฐม ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม มีความคาดหวังและความพึงพอใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนใหญ่การมาใช้บริการที่อุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม นั้นอบรมอาชีพหลักสูตรรองลงมาใช้บริการ ร้าน Coffee Park ส่วนใช้บริการอื่นๆ มีจำนวนน้อยที่สุดเมื่อทดสอบสมมติฐานพบว่า ลักษณะประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังต่อการใช้บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม ไม่แตกต่างกัน ยกเว้น เพศ ส่วนความพึงพอใจต่อการใช้บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม ที่แตกต่างกัน ไม่ส่งผลต่อ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

พนิดา เพชรรัตน์ (2556) ได้ศึกษาในหัวข้อเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2 ผลการศึกษาพบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีระดับการศึกษาปริญญาตรี รูปแบบกิจการบุคคลธรรมดา รายได้ต่อปี 100,001 – 500,00 บาท ระยะเวลาในการใช้บริการ 2 -5 ปี ลักษณะการประกอบกิจการขายปลีก และเงินทุนของผู้เสียภาษีอากร 100,001 – 500,000 บาท คุณภาพการให้บริการ พบว่า ผู้เสียภาษีอากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2 มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยส่วนใหญ่พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านความมั่นใจแก่ผู้รับบริการโดยเฉพาะอย่างยิ่งไม่เปิดเผยข้อมูลการเสียภาษีอากรรายหนึ่งรายได้ให้ผู้เสียอากรรายอื่นทราบ ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากรโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยส่วนใหญ่พบว่า ผู้เสียภาษีอากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2 มีความพึงพอใจด้านอัตราค่า ความสนใจของผู้ให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อมและเป็นกันเอง และคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

กุลทิกา วิบูลย์ปิ่น (2559) ได้ศึกษาในหัวข้อเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์สิรินราชพิมุขสถาน ผลการศึกษาพบว่า ผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เข้าชมพบว่า ผู้เข้าชมส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 46-55 ปีจบการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และมีรายได้มากกว่า 25,000 บาท ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านการบริการพบว่า โดยรวมผู้เข้าชมให้ความสำคัญต่อบริการส่วนประสมทางการตลาดด้านการบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 โดยให้ความสำคัญด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 รองลงมาคือด้านเทคนิคการจัดแสดงพิพิธภัณฑ์มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 ด้านคุณภาพการบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 ด้านความสามารถในการสร้างความรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 และด้านที่ให้ความสำคัญน้อยที่สุดคือด้านเทคนิคการประชาสัมพันธ์มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 ตามลำดับ ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์สิรินราชพิมุขสถานพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 โดยให้ความสำคัญด้านการบริการที่ตรงตามที่คาดหวังมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 รองลงมาคือการบริการที่คุ้มค่ากับเงิน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 และน้อยที่สุดคือการบริการดีกว่าพิพิธภัณฑ์อื่นมีค่าเฉลี่ย 4.02 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์สิรินราชพิมุขสถาน และปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านการบริการและด้านการประชาสัมพันธ์ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์สิรินราชพิมุขสถานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วิธีการดำเนินการวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง คือ กลุ่มเกษตรกรผู้ได้รับหนังสืออนุญาตให้เข้าทำประโยชน์ในเขตปฏิรูปที่ดินจังหวัดสตูล จำนวน 4,424 ราย การวิจัยในครั้งนี้จะกำหนดกลุ่มตัวอย่างตามกรณีที่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงได้กำหนดขนาดตัวอย่างจากการคำนวณโดยใช้สูตรคำนวณของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ไม่เกิน 0.05 ซึ่งจะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยประมาณจำนวน 367 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า Rating Scale สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและทดสอบสมมติฐานด้วยค่าทดสอบ t-test , One-Way และ Pearson Correlation

การวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัย

ในเรื่องการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กรณีศึกษา สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดสตูล เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยนำข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมจากแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามทั้งหมดมาดำเนินการ ดังนี้ ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม และทำการแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก นำแบบสอบถามที่ถูกต้องลงรหัสเพื่อประมวลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

ผลการวิจัย

ปัจจัยประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 53.95 มีอายุระหว่าง 51- 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.61 โดยส่วนใหญ่ที่มีใช้บริการเป็นเจ้าของแปลงที่ดิน คิดเป็นร้อยละ 42.24 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 40.33 ซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 35.98 และส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการเรื่องการจัดสรรที่ดิน คิดเป็นร้อยละ 42.78

ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดสตูล

กลุ่มตัวอย่าง มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดสตูล โดยภาพรวมมีความเหมาะสมของการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ มีความเหมาะสมของการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านความเห็นอกเห็นใจ มีความเหมาะสมของการให้บริการ อันดับถัดมา ด้านการตอบสนองต่อผู้ได้รับบริการ มีความเหมาะสมของการให้บริการ ถัดมาด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีความเหมาะสมของการให้บริการ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยลำดับสุดท้ายคือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ มีความเหมาะสมของการให้บริการ ทั้ง 5 ด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ มีรายละเอียดเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการคิดป้ายอธิบายขั้นตอนการขอรับบริการไว้อย่างชัดเจนในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ มีการจัดเตรียมเอกสารคำร้องขอใช้บริการต่างๆ ไว้ให้แก่ผู้ให้บริการในระดับมากที่สุด

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการตามกรอบระยะเวลาที่แจ้งไว้ทันตามกำหนดในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ทุกครั้งที่มาใช้บริการ ท่านได้รับการที่เป็นมาตรฐานตามขั้นตอนอยู่ในระดับมากที่สุด

ด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการจัดเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานอยู่ตลอดเวลาในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ท่านได้รับการที่สะดวก รวดเร็ว ตรงตามความต้องการในระดับมากที่สุด

ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ เอกสารและข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการ ถูกเก็บรักษาไว้อย่างดีและเป็นความลับในระดับมากที่สุด

ด้านความเห็นอกเห็นใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ให้เกียรติ และถือว่าท่านคือบุคคลสำคัญในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการท่านด้วยความเท่าเทียมกันกับบุคคลอื่นในระดับมากที่สุด

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดสตูล

กลุ่มตัวอย่าง มีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดสตูล โดยภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ และด้านคุณภาพบริการ รองลงมาคือ ด้านการประสานงานของการบริการ อันดับถัดมาด้านความสะดวกที่ได้รับจากการใช้บริการ ถัดมาด้านอธยาศัยและความสนใจผู้ให้บริการ ลำดับสุดท้าย คือ ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ ทั้ง 6 ด้าน มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีรายละเอียดเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการใช้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การได้รับการดูแลเมื่อมีความต้องการ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ ความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานบริการ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ด้านการประสานงานของการบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการรับการติดตามผลงาน มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้ความใส่ใจผู้บริการ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถามได้ถูกต้อง มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่แนะนำการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นได้อย่างละเอียด ครบถ้วน มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ด้านอธยาศัยและความสนใจผู้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่บริการท่านด้วยอธยาศัยดี ยิ้มแย้ม มีไมตรี มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีเพียงพอนำให้บริการ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ด้านคุณภาพบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่มีทักษะและความรู้เพียงพอต่อการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ราคาเหมาะสมกับคุณภาพที่ได้รับ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ ท่านมีความพอใจในค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดสตูล มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด

สรุปผลการวิจัยตามสมมติฐาน

ปัจจัยประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ประเภทของผู้ใช้บริการ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และเรื่องที่มาติดต่อขอรับบริการ แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดสตูลที่แตกต่างกัน

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นประเภทของผู้ใช้บริการ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และเรื่องที่มาติดต่อขอรับบริการต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดสตูลโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้าน ได้แก่ ด้านความสะดวกที่รับจากการใช้บริการ ด้านการประสานงานของการบริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ด้านอรรถาธิบายและความสนใจของผู้ใช้บริการ ด้านคุณภาพบริการ ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดสตูล โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพบริการ ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ ด้านการประสานงานของการบริการ และด้านอรรถาธิบายและความสนใจของผู้ใช้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นอกจากนี้ยังพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ และอายุต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดสตูล โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

คุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้ได้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านความเห็นอกเห็นใจ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดสตูล

คุณภาพการให้บริการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับค่อนข้างสูงกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดสตูล โดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ .763 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

คุณภาพการให้บริการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับค่อนข้างสูงกับความพึงพอใจด้านความสะดวกที่ได้รับจากการใช้บริการของผู้ใช้บริการ สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดสตูล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ .654

คุณภาพการให้บริการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลางกับความพึงพอใจด้านการประสานงานของการบริการของผู้ใช้บริการ สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดสตูล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ .559

คุณภาพการให้บริการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลางกับความพึงพอใจด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการของผู้ใช้บริการ สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดสตูล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ .510

คุณภาพการให้บริการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลางกับความพึงพอใจด้านอรรถประโยชน์และความสนใจของผู้ใช้บริการของผู้ใช้บริการ สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดสตูล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ .557

คุณภาพการให้บริการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลางกับความพึงพอใจด้านคุณภาพบริการของผู้ใช้บริการ สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดสตูล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ .555

คุณภาพการให้บริการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลางกับความพึงพอใจด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการของผู้ใช้บริการ สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดสตูล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ .469

อภิปรายผล

จากการศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กรณีศึกษา สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดสตูล สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้ กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 51- 60 ปี ซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท ความสอดคล้องกับงานวิจัยของ ผาณิต กสิกิจวรกุลและคณะ (2557) ที่ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ให้บริการกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ประจำปี 2557 ได้สรุปผลการวิจัยว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุมากกว่า 51 ปีขึ้นไป มีรายได้อยู่ระหว่าง 100,000 – 200,000 บาท / ปี และสอดคล้องกับทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยประชากรศาสตร์

จากผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดสตูล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจาก เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการตามกรอบระยะเวลาที่แจ้งไว้ทันตามกำหนด ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ มีการจัดเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานอยู่ตลอดเวลา บริการโดยการให้เกียรติ เอาใจใส่และถือว่าท่านเป็นคน

สำคัญ ตลอดจนมีการเตรียมเอกสารคำร้องขอใช้บริการต่างๆ พร้อมทั้งแสดงป้ายอธิบายขั้นตอนการขอรับบริการไว้อย่างชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการวัดคุณภาพบริการของพาราสุรามาน, ซิทฮอท์และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1990) กล่าวถึงข้อกำหนด 5 ด้าน ที่ใช้ประเมินคุณภาพบริการ ได้แก่ ความเป็นรูปธรรม ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความเชื่อมั่น และความเห็นอกเห็นใจ

จากผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดสตูล โดยภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร (2560) ที่ทำการวิจัยเกี่ยวกับ การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมพัฒนาที่ดิน ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในภาพรวม มีความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ จิตเจริญ ศรีขวัญ (2561) ได้ศึกษาในหัวข้อเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานนำชมพิพิธภัณฑ์ ปิงบประมาณ 2561 สำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ผลการศึกษาพบว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

การทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดสตูล ได้ผลการทดสอบว่า ซึ่งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในการให้บริการที่เท่ากัน อาจเป็นเพราะว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการทุกคนตระหนักว่า จะต้องทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการที่ดี ซึ่งเป็นความรับผิดชอบสำคัญในการปฏิบัติงาน และตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการด้วยความเสมอภาคในการให้บริการอย่างทั่วถึงกัน ทำให้ผู้มาติดต่อราชการมีความพึงพอใจในการให้บริการที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กุลทิกา วิบูลย์ปิ่น (2559) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์สิรินราชพิมุขสถาน ซึ่งได้สรุปผลการวิจัยไว้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์สิรินราชพิมุขสถานไม่แตกต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้มาติดต่อราชการมาใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการไม่แตกต่างกัน เนื่องจากว่า ประชาชนอาจได้รับการให้บริการจากสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเหมือนกัน เมื่อมาติดต่อขอรับบริการจากสำนักงาน โดยไม่ได้เลือกอายุหรือปัจจัยใด ๆ ในการให้บริการ ดังนั้นอายุจึงไม่มีความแตกต่างกัน ทำให้ผู้มาติดต่อราชการมีความพึงพอใจในการให้บริการที่ไม่แตกต่างกันซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กาญจนา รวดเร็ว (2558) ที่ศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม ซึ่งได้สรุปผลการวิจัยไว้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ที่แตกต่างกัน ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยประชากรศาสตร์ ได้แก่ รายได้ต่อเดือนและระดับการศึกษา มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดสตูล ได้ผลการทดสอบว่า รายได้ต่อเดือนและระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดสตูลโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เนื่องจากผู้ที่มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีระดับศึกษาน้อยคือระดับมัธยมศึกษาตอนปลายซึ่งมีจำนวนมากกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาสูง อาจเป็นเพราะว่าส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรซึ่งมาใช้บริการสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดสตูลเป็นประจำทำให้ทราบถึงขั้นตอนการให้บริการมากกว่าจึงมีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาสูง เนื่องจากผู้ที่มีระดับศึกษาน้อยจะเปิดใจรับรู้สื่อดีกว่า ซึ่งผู้ที่มีระดับการศึกษาที่สูงอาจจะต้องใช้เวลาในเรื่องความเป็นส่วนตัวมากกว่าอาจจะทำให้การสื่อสารกับเจ้าหน้าที่เข้าถึงได้ยากสอดคล้องกับงานวิจัยของ ขนิษฐา สิทธิชัย (2562) ที่ทำการศึกษาเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานจัดเก็บรายได้ องค์การบริหารส่วนตำบลนาทามใต้ อำเภอเมือง จังหวัดตรัง ซึ่งได้สรุปผลการวิจัยไว้ว่า รายได้ต่อเดือนและระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันของผู้รับบริการงานจัดเก็บรายได้ องค์การบริหารส่วนตำบลนาทามใต้ อำเภอเมือง จังหวัดตรัง พบว่าในภาพรวมและรายด้าน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากผลการวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดสตูล พบว่า คุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดสตูล โดยรวมมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเมื่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดสตูลปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ และสามารถให้บริการตามกรอบระยะเวลาที่แจ้งไว้ทันตามกำหนดทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานที่ดีส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการเกิดความสะดวกสบายได้รับข้อมูลอย่างครบถ้วนแม่นยำทำให้ผู้ให้บริการเกิดความประทับใจซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณลชา สอนวิชา (2562) ที่ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการตลาดเสรีมาร์เก็ต สาขาเดอะไนน์ พระราม 9 ได้สรุปผลการวิจัยไว้ว่า ความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า มีความสัมพันธ์

กับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการตลาดเสรีมาร์เก็ต สาขาเดอะไนน์ พระราม 9 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ พนิดา เพชรรัตน์ (2556) ที่ทำการวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2 ได้สรุปผลการวิจัยว่า คุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และความเห็นอกเห็นใจ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดสตูล มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้น ผู้อำนวยการสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดสตูล ต้องหากลยุทธ์ต่างๆหรือแนวทางในการรักษาระดับความพึงพอใจ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. งานวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ สำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป อาจทำการวิจัยเชิงคุณภาพหรืองานวิจัยเชิงลึก เพื่อให้ได้ข้อมูลการวิจัยที่แม่นยำและชัดเจน
2. ควรวิจัยปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกต่างๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดสตูล เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กรต่อไป

เอกสารอ้างอิง

กาญจนา รวดเร็ว .(2558) . **ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม**.วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต .บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศิลปากร.

กุลทิกา วิบูลย์ปิ่น .(2559) .**ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์สิรินราชพิพิธสถาน**.วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี,10(1),15.

จิตเจริญ ศรีขวัญ. (2561). **รายงานการวิจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานนำชมพิพิธภัณฑ์ ปีงบประมาณ 2561**. สำนักงานพิพิธภัณฑ์ เกษตรเฉลิมพระเกียรติ พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว(องค์การมหาชน).คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.ปทุมธานี.

ณัฐวุฒิ พิมพ์สุทธิ์ .(2559).**ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถาบันกวดวิชาสแควร์พลัส จังหวัดกาญจนบุรี**.วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต .บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ณลชา สอนวิชา .(2562) . **คุณภาพการให้บริการที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้มาใช้
บริการตลาดเสรีมาร์เก็ต สาขาเดอะไนน์ พระราม 9**. การประชุมวิชาการนำเสนอ
ผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 3 “GRADUATE SCHOOL CONFERENCE 2019” .329

พรทิพย์ วรกิจโกคาทร .(2529). **การเลือกสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์**.กรุงเทพฯ:โรงพิมพ์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

พรณชา โพธิ์นิยม .(2557). **ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการซื้อซ้ำของผู้โดยสารถที่ใช้บริการสายการ
บินต้นทุนต่ำ**.วารสารการเงิน การลงทุน การตลาดและการบริหารธุรกิจ.4(2):291.

เสาวลักษณ์ ดีมัน . (2560). **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครอง
ส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์
มหาบัณฑิต.มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์.

Aday,L.A,&Andersen,R.M(1974). A framework for the study of access to medical Care . Health
Service Research, 9(3), 208 – 220

Aday,L.N.,&Andersen,R.(1978).Theoretical and Methodological Issues in Sociological Studies of
Consumer Satisfaction with Medical. Social Science and medicine.

Berry.L.L,Parasuraman,A&Zeithaml,V.A.(1994).Improved Service Quality in America : Lessons
Learned.Academy of Management Executive,8(2),32-52