



กรณีศึกษา จันทราสุทธิ. (2550). ปัจจัยที่ใช้บริการและความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่สำนักงาน
ที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาวังน้อย. ภาคนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการทั่วไป).

พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. อาจารย์ที่ปรึกษา :
รองศาสตราจารย์ ดร.อภิรักษ์ จันตะนี.

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยที่ใช้บริการของผู้มารับบริการต่อสำนักงาน
ที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาวังน้อย 2) ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่
สำนักงานที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาวังน้อย 3) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการ
มารับบริการที่สำนักงานที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาวังน้อย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
ของผู้มารับบริการ และ 4) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการมารับบริการที่สำนักงานที่ดิน
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาวังน้อย จำแนกตามปัจจัยที่ใช้บริการของผู้มารับบริการ โดยใช้
กลุ่มตัวอย่างจากผู้มารับบริการที่สำนักงานที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาวังน้อย 200 คน
เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t-test, F-test และเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD.

ผลงานวิจัยพบว่า

1. ปัจจัยที่ใช้บริการของผู้มารับบริการส่วนใหญ่พบว่าลักษณะการมารับบริการ คือ
ดำเนินการด้วยตนเอง ฐานะการมารับบริการคือบุคคลธรรมดา เวลามารับบริการคือเวลา 10.01 -
12.00 น. เรื่องการมารับบริการคือการจดทะเบียนขาย และจำนวนครั้งที่มารับบริการคือครั้งแรก
2. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่สำนักงานที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขา
วังน้อยโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่า ด้านระบบการให้บริการ ด้านสถานที่
ให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านการประชาสัมพันธ์ ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจ
อยู่ในระดับมาก
3. ผู้มารับบริการที่มีเพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน และสถานภาพสมรสต่างกัน
มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้มารับบริการที่มีการศึกษาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจ
แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
4. ผู้มารับบริการที่มีลักษณะการมารับบริการ ฐานะการมารับบริการ เวลามารับบริการ
เรื่องการมารับบริการ และ จำนวนครั้งที่มารับบริการ ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน



Kannika Chantrasut. (2007). **The Factors of Service Usage and Satisfaction of Service Users of Phranakhoon Si Ayutthaya Lands Office, Wang Noi Branch.** A Term Paper for M.B.A. (General Management). Phranakhoon Si Ayutthaya : Phranakhoon Si Ayutthaya Rajabhat University. Advisor : Associate Professor Dr. Aphinant Chantanee.

ABSTRACT

The research aimed to: 1) study the factors of service usage of Phranakhoon Si Ayutthaya Lands Office, Wang Noi Branch, 2) study the satisfaction levels of service users of Phranakhoon Si Ayutthaya Lands Office, Wang Noi Branch, 3) compare satisfaction levels of service users divided by their personal factors, and 4) compare satisfaction levels of service users classified by their factors of services usage. The sample group consisted of 200 service users of Phranakhoon Si Ayutthaya Lands Office, Wang Noi Branch. The research tool was a questionnaire. Statistical analysis was performed in terms of percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test, and LSD.

The findings revealed as follows:

1. most of service users performed in private. They used the services during 10.01 am - 12.00 p.m. They registered to sell their lands and used the service for the first time.
2. the service users' satisfaction as a whole was at a high level. Considered by each item, it was found that the service users were satisfied with the service system, the location, the officers, and the public relations at the high level.
3. the service users with different genders, ages, occupations, monthly incomes, and marital status had no different satisfaction. Those who have different education background had different levels of satisfaction at a significant level of 0.05.
4. the service users with different kinds of services, status, times of service usage, topics of service usage, and frequencies of service usage had no different satisfaction levels.



กิตติกรรมประกาศ

การจัดทำภาคนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี โดยได้รับความกรุณาจากท่านรองศาสตราจารย์ ดร.อภิรัตน์ จันตะนี อาจารย์ที่ปรึกษา ท่าน ดร.จิรภา แสนเกษม และท่าน ดร.อุเทศ ศรีแก้ว ที่กรุณาเสียสละเวลาเพื่อให้คำปรึกษาแนะนำและตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ จนภาคนิพนธ์เล่มนี้เสร็จสมบูรณ์ รวมถึงคณาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณผู้มารับบริการที่สำนักงานที่ดิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาวังน้อยทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือด้วยดีในการตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการวิจัยครั้งนี้ ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาวังน้อย ทุกท่าน และขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาทุกท่านที่ได้ให้ความร่วมมือ ประสานงานและช่วยเหลือตลอดงานวิจัยในครั้งนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ ขอขอบคุณ พี่ น้องและเพื่อนทุกท่าน ที่ได้ให้ความช่วยเหลือ ให้การสนับสนุนและเป็นกำลังใจด้วยดีเสมอมา จึงทำให้ภาคนิพนธ์ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

กรรณิกา จันทราสุทธิ