

# สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
กิตติกรรมประกาศ .....	ก
บทคัดย่อ .....	ข
Abstract .....	ง
สารบัญ .....	ฉ
สารบัญตาราง .....	ณ
สารบัญแผนภูมิ .....	ญ
<b>บทที่ 1 บทนำ .....</b>	<b>1</b>
ภูมิหลัง .....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย .....	4
สมมติฐานของการวิจัย .....	4
ขอบเขตการวิจัย .....	5
คำนิยามศัพท์เฉพาะ .....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	6
<b>บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....</b>	<b>7</b>
1. หลักการและหลักปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดิน .....	8
1.1 หลักการและหลักปฏิบัติในการให้บริการด้านอำนาจการ .....	8
1.2 หลักการและหลักปฏิบัติในการให้บริการของกลุ่มวิชาการที่ดิน .....	11
1.3 หลักการและหลักปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน .....	14
1.4 หลักการและหลักปฏิบัติในการให้บริการสำหรับเจ้าหน้าที่ในฝ่ายรังวัด .....	17
1.5 หลักการและหลักปฏิบัติสำหรับผู้บริหาร .....	19
2. แนวคิดที่เกี่ยวข้อง .....	20
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิรูประบบราชการ .....	20
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ .....	24
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ .....	29

หัวเรื่อง	หน้า
3. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง .....	31
3.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ .....	31
3.2 ทฤษฎีความคาดหวัง .....	34
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	36
4.1 งานวิจัยในประเทศ.....	36
4.2 งานวิจัยต่างประเทศ.....	43
5. กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	44
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....</b>	<b>46</b>
1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	46
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย.....	49
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	50
4. การวิเคราะห์ข้อมูล.....	51
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....</b>	<b>53</b>
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	54
ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย.....	55
ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ.....	62
ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย.....	65
<b>บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....</b>	<b>67</b>
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	67
สมมติฐานการวิจัย.....	67
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	67
ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	68
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	68

หัวเรื่อง	หน้า
สรุปผลการวิจัย.....	69
อภิปรายผลการวิจัย.....	70
ข้อเสนอแนะ.....	76
บรรณานุกรม .....	77
ภาคผนวก   แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	81
ประวัติผู้วิจัย .....	86



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	กิจกรรม ขั้นตอนและการปฏิบัติงานที่พึงประสงค์ของฝ่ายรังวัด ..... 17
2	จำนวนหน่วยตัวอย่างในแต่ละเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ ..... 48
3	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง ..... 54
4	ค่าเฉลี่ยรวมและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย โดยรวมและรายด้าน ..... 55
5	ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ..... 56
6	ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ..... 58
7	ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ..... 59
8	ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ..... 60
9	ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ..... 61
10	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย ตัวแปรเพศ โดยรวมและรายด้าน ..... 62
11	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย ระหว่างระดับการศึกษา... 63
12	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย ระหว่างอาชีพ ..... 64
13	ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัด มหาสารคาม สาขากันทรวิชัย ..... 65

## สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่	หน้า
1 ลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์ .....	33
2 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	45



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY