

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
บทคัดย่อ	ก
Abstract	ก
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
คำถามในการศึกษา	3
วัตถุประสงค์ในการศึกษา	3
ขอบเขตในการศึกษา	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
ประโยชน์การศึกษา	5
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	6
แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	11
ประวัติความเป็นมาและภารกิจของกรมที่ดิน	17
ข้อมูลพื้นฐานของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาอมลาลัย	18
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	22
กรอบแนวคิดในการศึกษา	26

หัวเรื่อง	หน้า
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการศึกษา	27
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา	27
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	29
การเก็บรวบรวมข้อมูล	32
การจัดกระทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล	32
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	33
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	34
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	34
ลำดับขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูล	34
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	35
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	49
สรุปผลการศึกษา	50
อภิปรายผล	53
ข้อเสนอแนะ	57
บรรณานุกรม	59
ภาคผนวก	63
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการศึกษา	64
ภาคผนวก ข การหาคุณภาพเครื่องมือเพื่อการศึกษา	71
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์	76
ประวัติผู้ศึกษา	82

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	สถานภาพอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ สำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขากมลาไสย 20
2	แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และ อาชีพ 29
3	จำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม..... 36
4	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขากมลาไสย โดยรวม และ จำแนกเป็นรายค้ำน 38
5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขากมลาไสย ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ 39
6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขากมลาไสย ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ 40
7	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขากมลาไสย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะดวก จำแนกเป็นรายข้อ 42
8	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขากมลาไสย ด้านสถานที่ จำแนกเป็นรายข้อ 43
9	จำนวนความถี่ ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดกาฬสินธุ์ สาขากมลาไสย 44
10	จำนวนความถี่ ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดกาฬสินธุ์ สาขากมลาไสย 47

สารบัญญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	กระบวนการให้บริการ	16
2	กรอบแนวคิดในการศึกษา	27