

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
บทคัดย่อ	ก
ABSTRACT	ค
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญแผนภาพ	ญ
สารบัญตารางภาคผนวก	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	4
สมมติฐานการวิจัย	4
ขอบเขตการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ	8
กลยุทธ์ในการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดและสำนักงานที่ดินจังหวัดสาขา	24
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	32
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ	36
บริบททั่วไปของกรมที่ดิน	41
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	61
กรอบแนวคิดการวิจัย	67
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	68
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	68

หัวเรื่อง

หน้า

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	69
การสร้างเครื่องมือและการหาคุณภาพของเครื่องมือ	70
การเก็บรวบรวมข้อมูล	71
การวิเคราะห์ข้อมูล	71
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	74
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	74
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	75
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	91
สรุปผลการวิจัย	91
อภิปรายผล	93
ข้อเสนอแนะ	96
บรรณานุกรม	100
ภาคผนวก	105
ภาคผนวก ก แบบสอบถามการวิจัย	106
ภาคผนวก ข การประเมินของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับค่าดัชนีความสอดคล้อง	113
ภาคผนวก ค คำอำนาจจำแนกรายชื่อและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	116
ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์	120
ประวัติผู้ศึกษา	126

สารบัญตาราง

ตารางที่

หน้า

1	การเปรียบเทียบวิธีการวัดให้บริการสาธารณสุขระหว่างแนวทางแบบอัติวิสัย และแนวทางแบบวัตถุประสงค์	22
2	กระบวนการให้บริการตามแผนพัฒนาการบริการ	28
3	กิจกรรมขั้นตอนและการปฏิบัติงานที่พึงประสงค์ของฝ่ายรังวัด	52
4	จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	75
5	แสดงเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของอายุ และรายได้	77
6	ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพของการให้บริการประชาชนผู้มารับบริการเกี่ยวกับ การให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายด้าน	77
7	ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพของการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดิน จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	78
8	ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพของการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดิน จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	78
9	ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพของการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดิน จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา	79
10	ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพของการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดิน จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	79
11	ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพของการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดิน จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	80
12	ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายด้าน	81
13	ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	81
14	ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	83

15	ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม ด้านอุปกรณ์เครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวก	84
16	กำหนดรหัสตัวแปรความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจ ของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดมหาสารคาม	85
17	ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจ ของประชาชนผู้มารับที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายด้าน	86
18	ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของประชาชน ผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม	87



สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่	หน้า
1 กระบวนการให้บริการ	19
2 สามเหลี่ยมแห่งบริการ (The Service Triangle)	26
3 โครงสร้างสำนักงานที่ดิน	59
4 กรอบแนวคิดการวิจัย	67



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สารบัญตารางภาคผนวก

ตารางภาคผนวกที่	หน้า
1 ผลการประเมินของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับค่าดัชนีความสอดคล้อง	114
2 ค่าอำนาจจำแนกรายค้าซื้อและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	117



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY