

## สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
บทคัดย่อ .....	ก
ABSTRACT .....	ค
กิตติกรรมประกาศ .....	ง
สารบัญ .....	จ
สารบัญตาราง .....	ช
สารบัญตารางภาคผนวก .....	ฉ
<b>บทที่ 1 บทนำ .....</b>	<b>1</b>
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
คำถามการศึกษา .....	3
วัตถุประสงค์การศึกษา .....	3
ขอบเขตการศึกษา .....	3
กรอบแนวคิดในการศึกษา .....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	5
ประโยชน์การศึกษา .....	6
<b>บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....</b>	<b>7</b>
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ .....	7
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ .....	15
แนวคิดหลักในการประเมินผล .....	17
เกณฑ์คุณภาพการให้บริการขั้นพื้นฐานของกรมที่ดิน .....	22
แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการ .....	24
ข้อมูลพื้นฐานของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ .....	27
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	30
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา .....</b>	<b>33</b>
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	33
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล .....	34

หัวข้อ	หน้า
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	36
การจัดกระทำกับข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล .....	36
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	37
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....</b>	<b>40</b>
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	40
ลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	40
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	41
<b>บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....</b>	<b>54</b>
สรุปผลการศึกษา .....	54
อภิปรายผล .....	55
ข้อเสนอแนะ .....	57
<b>บรรณานุกรม .....</b>	<b>59</b>
<b>ภาคผนวก .....</b>	<b>62</b>
ภาคผนวก ก แบบสอบถามการศึกษา .....	63
ภาคผนวก ข การหาคุณภาพของเครื่องมือ .....	69
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์ .....	74
<b>ประวัติผู้ศึกษา .....</b>	<b>80</b>

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ..... 41
2	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คะแนนคุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ ภาพรวม ..... 42
3	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คะแนนคุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านสถานที่ ..... 42
4	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คะแนนคุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ..... 44
5	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คะแนนคุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านกระบวนการการให้บริการ ..... 45
6	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คะแนนคุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านระบบการให้บริการ ..... 46
7	การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชน ที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามระดับการศึกษา ด้วยวิธี F-test ..... 47
8	การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชน ที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามอาชีพ ..... 48
9	การเปรียบเทียบ ความแตกต่างเป็นรายคู่ของคุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามอาชีพรายคู่ด้วยวิธี LSD ..... 49
10	การเปรียบเทียบ ความแตกต่างเป็นรายคู่ของคุณภาพการให้บริการคุณภาพ การให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามอาชีพรายคู่ ด้วยวิธี LSD กับด้านสถานที่ ..... 49
11	การเปรียบเทียบ ความแตกต่างเป็นรายคู่ของคุณภาพการให้บริการคุณภาพ การให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามอาชีพรายคู่ ด้วยวิธี LSD กับด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ..... 50
12	การเปรียบเทียบ ความแตกต่างเป็นรายคู่ของคุณภาพการให้บริการคุณภาพ การให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามอาชีพรายคู่ ด้วยวิธี LSD กับด้านกระบวนการการให้บริการ ..... 51

ตารางที่

หน้า

13 การเปรียบเทียบ ความแตกต่างเป็นรายคู่ของคุณภาพการให้บริการคุณภาพ การให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามอาชีพรายคู่ ด้วยวิธี LSD กับด้านระบบการให้บริการ .....	51
14 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ด้านการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดกาฬสินธุ์ .....	52



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

## สารบัญตารางภาคผนวก

ตารางภาคผนวกที่	หน้า
1 ผลการประเมินของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) .....	70
2 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อและค่าความเชื่อของแบบสอบถาม .....	72



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY