

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทคัดย่อ	ก
ABSTRACT	ก
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญตารางภาคผนวก	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
คำถามการศึกษา	3
วัตถุประสงค์การศึกษา	3
สมมุติฐานการศึกษา	4
ขอบเขตการศึกษา	4
กรอบแนวคิดการศึกษา	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
ประโยชน์การศึกษา	7
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ	21
สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม	27
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	41

เรื่อง	หน้า
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการศึกษา	47
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	47
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	48
การเก็บรวบรวมข้อมูล	50
การจัดกระทำกับข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล	50
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	51
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	55
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	55
ลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	55
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	56
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	66
สรุปผลการศึกษา	66
อภิปรายผล	67
ข้อเสนอแนะ	70
บรรณานุกรม	72
ภาคผนวก	76
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการศึกษา	76
ภาคผนวก ข ผลการวิเคราะห์ค่า IOC ของเครื่องมือ	82
ภาคผนวก ค ผลการหาค่าอำนาจจำแนกและค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ	85
ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์	88
ประวัติผู้ศึกษา	94

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	61
2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ต่อการบริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและ จำแนกเป็นรายด้าน.....	63
3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ต่อการบริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ.....	64
4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ต่อการบริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม ด้านอาคาร สถานที่ จำแนกเป็นรายข้อ.....	66
5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ต่อการบริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม ด้านกระบวนการ ให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ.....	67
6 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการบริการของ สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม จำแนก ตามเพศ โดยรวมและ จำแนกเป็นรายด้าน.....	69
7 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อ การบริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม จำแนกตาม อายุ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน	70
8 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อ การบริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม จำแนกตาม ระดับการศึกษา โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน	71

ตารางที่	หน้า
9 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามความถี่ของการมาใช้บริการ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน	72
10 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม.....	73



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สารบัญตารางภาคผนวก

ตารางภาคผนวกที่	หน้า
1 ผลการวิเคราะห์ห้ค่า (IOC) ของเครื่องมือ	93
2 ผลการหาค่าอำนาจจำแนกและค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ	96



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY