**สารบัญ**

**หัวเรื่อง หน้า**

บทคัดย่อ ค

ABSTRACT จ

กิตติกรรมประกาศ ช

สารบัญตาราง ......................................................................................................... ญ

สารบัญภาพ ....................................................................... ฐ

บทที่ 1 บทนำ 1

 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา 1

 1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย 3

 1.3 สมมติฐานการวิจัย 3

 1.4 ขอบเขตการวิจัย 4

 1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ 5

 1.6 ประโยชน์ที่ได้รับ 6

บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม 7

 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น 7

 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ 10

 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ 33

 2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ 37 2.5 บริบททั่วไปของกรมที่ดิน 42

 2.6 แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิรูประบบราชการ 56

 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 63

 2.8 กรอบแนวคิดการวิจัย 69

**หัวเรื่อง หน้า**

บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย 70

 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 70

 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล 72

 3.3 การสร้างและหาคุณภาพของเครื่องมือ 73

 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล 75

 3.5 การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล 75

 3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล 77

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 78

 4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล 78

 4.2 ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล 79

 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 80

บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ 97

 5.1 สรุปผลการวิจัย 97

 5.2 อภิปรายผล 98

 5.3 ข้อเสนอแนะ 100

บรรณานุกรม 101

 ภาคผนวก 105

 ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัยและแบบสัมภาษณ์ 106ภาคผนวก ข ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม 111ภาคผนวก ค ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม 114ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์และแต่งตั้งผู้เชี่ยวชาญ 117

การเผยแพร่ผลงานวิจัย 124

ประวัติผู้วิจัย 125

**สารบัญตาราง**

**ตารางที่ หน้า**

2.1 การเปรียบเทียบวิธีการวัดการให้บริการสาธารณะระหว่างแนวทางแบบอัตวิสัย

 และแนวทางแบบวัตถุวิสัย 22

2.2 กระบวนการให้บริการตามแผนพัฒนาการบริการ 28

2.3 กิจกรรม ขั้นตอนและการปฏิบัติงานที่พึงประสงค์ของฝ่ายรังวัด 53

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 71

4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม 79

4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อ

 ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ

 คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ

 โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน 81

4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อ

 คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ

 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability) จำแนกเป็นรายข้อ 82

4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชน

 ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ

 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ(Assurance) จำแนกเป็นรายข้อ 83

4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชน

 ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ

 ด้านความเป็นรูปธรรม (Tangibles) จำแนกเป็นรายข้อ 84

4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อ

 คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ

 ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ (Empathy) จำแนกเป็นรายข้อ 85

4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อ

 คุณภาพ การให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ

 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) จำแนกเป็นรายข้อ 87

**ตารางที่ หน้า**

4.8 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพ

 การให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ

 จำแนกตามเพศโดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน 88

4.9 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพ

 การให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคามสาขาบรบือ จำแนกตามอายุ

 โดยรวมและจำแนก เป็นรายด้าน 89

4.10 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพ

 การให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือจำแนกตาม

 ระดับการศึกษา โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน 90

4.11 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพ

 การให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ 91

ข.1 ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม 112

ค.1 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม 114

**สารบัญภาพ**

**ภาพที่ หน้า**

2.1 กระบวนการให้บริการ. 19

2.2 สามเหลี่ยมแห่งบริการ (The Service Triangle). 26

2.3 โครงสร้างสำนักงานที่ดิน. 62

2.4 กรอบแนวคิดการวิจัย 69