

## สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
บทคัดย่อ .....	ก
ABSTRACT .....	ค
กิตติกรรมประกาศ .....	จ
สารบัญ .....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญแผนภูมิ.....	ญ
<b>บทที่ 1 บทนำ .....</b>	<b>1</b>
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์การศึกษา .....	4
สมมติฐานการศึกษา .....	4
ขอบเขตการศึกษา .....	5
กรอบแนวคิดการศึกษา .....	7
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	7
ประโยชน์การศึกษา .....	9
<b>บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....</b>	<b>10</b>
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ .....	10
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการและการให้บริการสาธารณะ .....	15
กรมธนารักษ์ .....	21
ระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง .....	37
สำนักงานธนารักษ์พื้นที่นครพนม .....	39
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	43
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา .....</b>	<b>47</b>
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	47
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา .....	49

หัวเรื่อง	หน้า
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	52
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	52
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	53
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....</b>	<b>54</b>
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	54
ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	54
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	56
<b>บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ .....</b>	<b>72</b>
วัตถุประสงค์การศึกษา.....	72
สมมติฐานการศึกษา.....	72
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	73
ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา .....	73
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	74
สรุปผล .....	74
อภิปรายผล .....	75
ข้อเสนอแนะ .....	78
<b>บรรณานุกรม .....</b>	<b>79</b>
<b>ภาคผนวก</b>	
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	85
ภาคผนวก ข ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของเครื่องมือ .....	90
ภาคผนวก ค ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ .....	93
ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์ .....	95
ภาคผนวก จ บัญชีรายชื่อผู้เข้าที่คืนราชพัสดุ .....	101
ภาคผนวก ฉ อัตราค่าเช่าที่ดิน .....	138
<b>ประวัติผู้ศึกษา.....</b>	<b>141</b>

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 ข้อมูลผู้เช่าที่ราชพัสดุ สำนักงานธนารักษ์พื้นที่นครพนม อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม .....	48
2 จำนวนและร้อยละของลักษณะผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทการเช่า และตราค่าเช่า .....	56
3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้เช่าที่ราชพัสดุ ต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่นครพนม อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน .....	57
4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้เช่าที่ราชพัสดุ ต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่นครพนม อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และจำแนกเป็นรายข้อ .....	58
5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้เช่าที่ราชพัสดุ ต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่นครพนม อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา และจำแนกเป็นรายข้อ .....	59
6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้เช่าที่ราชพัสดุ ต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่นครพนม อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และจำแนกเป็นรายข้อ .....	60
7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้เช่าที่ราชพัสดุ ต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่นครพนม อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และจำแนกเป็นรายข้อ .....	61
8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้เช่าที่ราชพัสดุ ต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่นครพนม อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และจำแนกเป็นรายข้อ .....	62
9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้เช่าที่ราชพัสดุ ที่เป็นผู้เช่าที่ดินราชพัสดุและผู้เช่าอาคารราชพัสดุ ที่มีต่อการให้บริการของ สำนักงานธนารักษ์พื้นที่นครพนม อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม จำแนกตามประเภทการเช่า .....	63

ตารางที่	หน้า
10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติของการเปรียบเทียบความพึงพอใจ ของผู้เช่าที่ราชพัสดุต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่นครพนม อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม จำแนกตามประเภทการเช่า .....	65
11 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เช่าที่ราชพัสดุต่อการให้บริการของ สำนักงานธนารักษ์พื้นที่นครพนม อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม จำแนกตามอัตราค่าเช่า .....	66
12 วิเคราะห์ความแปรปรวน ความพึงพอใจของผู้เช่าที่ราชพัสดุต่อการให้บริการ ของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่นครพนม อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ที่อัตราค่าเช่าแตกต่างกัน .....	67
13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าความแปรปรวน ความพึงพอใจของ ผู้เช่าที่ราชพัสดุต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่นครพนม อำเภอ เมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ที่มีอัตราค่าเช่าแตกต่างกัน จำแนกเป็นรายด้าน ...	68
14 เปรียบเทียบความพึงพอใจรายคู่ที่แตกต่างกันของผู้เช่าที่ราชพัสดุต่อการให้บริการ ของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่นครพนม อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค จำแนกตามอัตราค่าเช่า .....	69
15 เปรียบเทียบความพึงพอใจรายคู่ที่แตกต่างกันของผู้เช่าที่ราชพัสดุต่อการให้บริการ ของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่นครพนม อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำแนกตามอัตราค่าเช่า .....	70
16 ข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการต่อผู้เช่าที่ราชพัสดุของ สำนักงานธนารักษ์พื้นที่นครพนม อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม .....	70

## สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดการศึกษา .....	7
2 โครงสร้างกรมธนารักษ์ .....	28
3 โครงสร้างอัตรากำลังธนารักษ์พื้นที่นครพนม .....	40



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY