

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
บทคัดย่อ	ก
ABSTRACT	จ
กิตติกรรมประกาศ	ช
สารบัญ	ฅ
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญแผนภูมิ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
สมมติฐานของการวิจัย	4
กรอบแนวคิดของการวิจัย	5
ขอบเขตของการวิจัย	6
นิยามศัพท์เฉพาะ	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	8
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
1. ประวัติกรรมที่ดิน	10
2. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสำนักงานที่ดินอำเภอ/สำนักงานที่ดินกิ่งอำเภอ	14
3. คุณภาพและการบริการ	16
4. ทฤษฎีการบริหาร	24
5. แนวคิดเรื่องคุณภาพของข้าราชการในยุคปฏิรูป	27
6. บริบทกึ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด	33
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	35
7.1 งานวิจัยในประเทศ	35
7.2 งานวิจัยต่างประเทศ	38

หัวเรื่อง	หน้า
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	41
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	41
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	42
การสร้างแบบสอบถาม	42
การเก็บรวบรวมข้อมูล	44
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล	44
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	45
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	48
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	48
ลำดับขั้นในการวิเคราะห์ข้อมูล	48
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	49
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	81
สรุปผลการวิจัย	81
อภิปรายผลการวิจัย	86
ข้อเสนอแนะ	88
บรรณานุกรม	90
ภาคผนวก	95
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	96
ภาคผนวก ข หนังสือขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูล	106
ประวัติผู้วิจัย	112

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 42
2	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 49
3	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่ สำนักงานที่คิงกิงอำเภอทุ่งเขาหลวงจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามวุฒิการศึกษา ทั้งโดยรวมและรายด้าน 51
4	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่ สำนักงานที่คิงกิงอำเภอทุ่งเขาหลวงจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านที่ 1 ความสะดวก 53
5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่ สำนักงานที่คิงกิงอำเภอทุ่งเขาหลวงจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านที่ 2 ความรวดเร็ว 57
6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่ สำนักงานที่คิงกิงอำเภอทุ่งเขาหลวงจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านที่ 3 ความถูกต้อง 59
7	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่ สำนักงานที่คิงกิงอำเภอทุ่งเขาหลวงจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านที่ 4 ความเสมอภาค 61
8	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่ สำนักงานที่คิงกิงอำเภอทุ่งเขาหลวงจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านที่ 5 ความโปร่งใส 63
9	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่ สำนักงานที่คิงกิงอำเภอทุ่งเขาหลวงจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ ทั้งโดยรวมและรายด้าน 65

ตารางที่	หน้า
10	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่ สำนักงานที่ดินกิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวงจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านที่ 1 ความสะดวก 67
11	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่ สำนักงานที่ดินกิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวงจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านที่ 2 ความรวดเร็ว 70
12	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่ สำนักงานที่ดินกิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวงจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านที่ 3 ความถูกต้อง 72
13	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่ สำนักงานที่ดินกิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวงจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านที่ 4 ความเสมอภาค 74
14	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่ สำนักงานที่ดินกิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวงจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านที่ 5 ความโปร่งใส 76
15	ผลเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ สำนักงานที่ดินกิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวงจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามวุฒิการศึกษา ทั้งโดยรวมและรายด้าน 78
16	ผลเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ สำนักงานที่ดินกิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวงจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ ทั้งโดยรวมและรายด้าน 79
17	ข้อเสนอแนะอื่นเพื่อพัฒนาคุณภาพของการให้บริการ สำนักงานที่ดินกิ่งอำเภอ ทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด 80

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่

หน้า

1	กรอบแนวคิดในการวิจัย	5
---	----------------------------	---



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY