

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
บทคัดย่อ	ก
ABSTRACT	ค
กิตติกรรมประกาศ	ง
สารบัญ	จ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญตารางภาคผนวก	ณ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
คำถามการศึกษา	3
วัตถุประสงค์การศึกษา	3
ขอบเขตการศึกษา	4
กรอบแนวคิดการศึกษา	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
ประโยชน์การศึกษา	7
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
แนวความคิดเกี่ยวกับการบริการ	8
แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ	12
แนวความคิดเกี่ยวกับการบริการ	20
บริบทของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขา โกสุมพิสัย	34
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	38
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	45
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	45
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	46
การเก็บรวบรวมข้อมูล	48

หัวเรื่อง	หน้า
การจัดกระทำกับข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล	48
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	50
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	53
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	53
ลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	53
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	54
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	73
สรุปผลการศึกษา	73
อภิปรายผล	74
ข้อเสนอแนะ	80
บรรณานุกรม	83
ภาคผนวก	86
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	87
ภาคผนวก ข การวิเคราะห์ข้อมูล	94
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์	99
ประวัติผู้ศึกษา	105

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ สำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัย	35
2	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลทั่วไป	54
3	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดมหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัย โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน	56
4	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดมหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	57
5	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดมหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัย ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้	58
6	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดมหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัย ด้านการตอบสนอง ความต้องการของ ผู้รับบริการจำแนกเป็นรายข้อ	59
7	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดมหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัย ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ จำแนกเป็นรายข้อ	60
8	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดมหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัย ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ จำแนกเป็น รายข้อ	61
9	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัด มหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัย จำแนกตาม เพศ	62
10	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัด มหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัย จำแนกตามอายุ	63
11	ผลการวิเคราะห์ทดสอบความแตกต่างรายคู่ตามวิธี LSD ของคุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัย จำแนกตามอายุ	64
12	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัด มหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัย จำแนกตามระดับการศึกษา	66

ตารางที่	หน้า
13 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัด มหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัย จำแนกตามอาชีพ	68
14 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัด มหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัย จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	70
15 ผลการวิเคราะห์ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดมหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัย	71



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สารบัญตารางภาคผนวก

ตารางภาคผนวกที่	หน้า
1 ผลการประเมินค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของผู้เชี่ยวชาญ.....	95
2 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	97



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY