

สารบัญ

หัวเรื่อง	หน้า
บทคัดย่อ.....	ก
ABSTRACT.....	ค
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญแผนภาพ.....	ญ
สารบัญตารางภาคผนวก.....	ฎ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญ.....	1
คำถามในการศึกษา.....	2
วัตถุประสงค์ในการศึกษา.....	2
ขอบเขตในการศึกษา.....	3
กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
ประโยชน์การศึกษา.....	6
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	7
แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการ.....	13
บริบทและภารกิจของกรมที่ดินด้านการบริการ.....	19
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	30
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา.....	34
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	34
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	35
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	37
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	37

หัวเรื่อง	หน้า
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์.....	38
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	42
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	42
ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	43
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	44
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	59
สรุปผลการศึกษา.....	60
อภิปรายผล.....	61
ข้อเสนอแนะ.....	65
บรรณานุกรม.....	67
ภาคผนวก.....	71
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	72
ภาคผนวก ข ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ.....	80
ภาคผนวก ค การวิเคราะห์ค่าความสอดคล้อง(IOC)ของแบบสอบถาม.....	83
ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์.....	86
ประวัติผู้ศึกษา.....	92

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	สถานภาพอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ สำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองกุงศรี.....	22
2	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง.....	44
3	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองกุงศรี โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน.....	45
4	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองกุงศรี ด้านกระบวนการการให้บริการ.....	46
5	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองกุงศรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	47
6	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองกุงศรี ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก.....	48
7	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองกุงศรี ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ.....	50
8	ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ เพศชายและเพศหญิง ต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองกุงศรี.....	51
9	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองกุงศรี.....	52

ตารางที่

หน้า

10	ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างรายคู่ ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองกุงศรี โดยจำแนกตามระดับการศึกษา ด้านกระบวนการให้บริการ.....	54
11	ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างรายคู่ ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองกุงศรี โดยจำแนกตามระดับการศึกษา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	55
12	ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างรายคู่ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองกุงศรี โดยจำแนก ตามระดับการศึกษา ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก.....	56
13	ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างรายคู่ ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการ ให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองกุงศรี โดยจำแนกตามระดับการศึกษา ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ.....	57
14	จำนวนความถี่ข้อเสนอแนะในการเพิ่มความพึงพอใจของประชาชน ที่มารับบริการจากสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขาหนองกุงศรี.....	58

สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่	หน้า
1	กรอบแนวคิดการศึกษา..... 4



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สารบัญตารางภาคผนวก

ตารางภาคผนวกที่	หน้า
1 แสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	81
2 แสดงผลการประเมินของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับค่าดัชนีความสอดคล้อง	84



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY