

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์การศึกษา	6
1.3 สมมติฐานในการศึกษา	6
1.4 ขอบเขตการศึกษา	7
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
1.6 นิยามศัพท์ทั่วไป	7
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน	8
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	15
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	19
2.4 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา	23
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	24
3.1 ประชากรเป้าหมาย	24
3.2 กลุ่มตัวอย่างและการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง	24
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	25
3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	25
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	26

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา	28
4.1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม	28
4.2 ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน	29
4.3 การทดสอบสมมติฐาน	41
4.4 ปัญหาและอุปสรรคในการรับบริการและข้อเสนอแนะในการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน	45
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	46
5.1 สรุปผลการวิจัย	46
5.2 อภิปรายผลการวิจัย	48
5.3 ข้อเสนอแนะ	51
บรรณานุกรม	52
ภาคผนวก	54
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	55
ประวัติผู้เขียน	60

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
4.1 อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม	28
4.2 ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม	29
4.3 ความคิดเห็นของประชาชนต่อระดับการให้บริการด้านประสิทธิภาพ	29
4.4 ความคิดเห็นของประชาชนต่อระดับการให้บริการด้านคุณภาพ	31
4.5 ความคิดเห็นของประชาชนต่อระดับการให้บริการด้านความทั่วถึง	32
4.6 ความคิดเห็นของประชาชนต่อระดับการให้บริการด้านความเสมอภาค	33
4.7 ความคิดเห็นของประชาชนต่อระดับการให้บริการด้านความเป็นธรรม	34
4.8 ความคิดเห็นของประชาชนต่อระดับการให้บริการด้านสนองตอบความต้องการ	35
4.9 ความคิดเห็นของประชาชนต่อระดับการให้บริการด้านสนองตอบความพึงพอใจ	36
4.10 ความคิดเห็นของประชาชนต่อระดับการให้บริการด้านความต่อเนื่อง	37
4.11 ความคิดเห็นของประชาชนต่อระดับการให้บริการด้านความสะดวกสบาย	38
4.12 ความคิดเห็นของประชาชนต่อระดับการให้บริการด้านความพร้อมให้บริการ	39
4.13 สรุปคุณภาพการให้บริการ โดยรวม	40
4.14 จำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดลำพูน	42
4.15 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษาและอาชีพของประชาชนกับความ คิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน	43