

สารบัญ

	หน้า
หน้าอนุมัติ.....	ก
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฌ
สารบัญภาพ.....	ฎ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย	2
1.3 สมมุติฐานการวิจัย.....	2
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
1.5 ขอบเขตของการวิจัย.....	3
1.6 ตัวแปรในการวิจัย.....	3
1.7 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
1.8 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
2.1 กรมที่ดิน.....	7
2.2 แนวคิด หลักการการให้บริการ.....	28
2.3 กลยุทธ์ในการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดและสำนักงานที่ดินจังหวัด สาขา.....	41
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	54

บทที่	หน้า
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	67
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	67
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล.....	68
3.3 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	70
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	70
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	71
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	72
4.1 ตอนที่ 1 ลักษณะทั่วไป.....	73
4.2 ตอนที่ 2 สภาพปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการที่มีต่อ การให้บริการของสำนักงานที่ดินในจังหวัดนนทบุรี.....	75
4.3 ตอนที่ 3 เปรียบเทียบสภาพปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการที่มีต่อ การให้บริการของสำนักงานที่ดินในจังหวัดนนทบุรี จำแนกตามอาชีพ พื้นที่อยู่อาศัย ประสิทธิภาพในการรับบริการและประเภทการรับบริการ....	86
4.4 ตอนที่ 4 ปัญหาและแนวทางแก้ไขเกี่ยวกับสภาพปัญหาและความต้องการ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินในจังหวัดนนทบุรี..	91
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	93
5.2 อภิปรายผล.....	94
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	99
บรรณานุกรม.....	101
ภาคผนวก.....	108
ภาคผนวก ก หนังสือราชการ.....	109

ภาคผนวก ข แบบสอบถาม.....	117
ประวัติผู้วิจัย.....	126

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 การเปรียบเทียบวิธีการวัดการให้บริการสาธารณะระหว่างแนวทางแบบอัตวิสัยและแนวทางแบบวัตถุวิสัย.....	38
2 ขั้นตอนและวิธีการนำไปสู่การปฏิบัติเพื่อการบริการที่ประชาชนประทับใจและได้ประโยชน์สูงสุด.....	67
3 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามกลุ่มผู้มารับบริการจากสำนักงานที่ดินในจังหวัดนนทบุรี.....	67
4 จำนวนร้อยละของผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการจากสำนักงานที่ดินในจังหวัดนนทบุรี จำแนกตามภูมิหลังประชากรและประเภทการรับบริการ...	73
5 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานสภาพปัญหาของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินในจังหวัดนนทบุรี ด้านปัจจัยการให้บริการ..	75
6 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานสภาพปัญหาของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินในจังหวัดนนทบุรี ด้านกระบวนการให้บริการ.....	77
7 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานสภาพปัญหาของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินในจังหวัดนนทบุรี ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการ.....	78
8 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานสภาพปัญหาของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินในจังหวัดนนทบุรี โดยรวมทุกด้านและรายด้าน.....	80
9 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความต้องการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินในจังหวัดนนทบุรี ด้านปัจจัยการให้บริการ.....	81
10 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความต้องการของผู้รับบริการที่มีต่อ	

การให้บริการของสำนักงานที่ดินในจังหวัดนนทบุรี ด้านกระบวนการให้บริการ.....	83
---	----

ตาราง

หน้า

11 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความต้องการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินในจังหวัดนนทบุรี ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการ.....	84
12 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความต้องการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินในจังหวัดนนทบุรี จำแนกเป็นรายด้านและโดยรวมทุกด้าน.....	86
13 เปรียบเทียบสภาพปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินในจังหวัดนนทบุรี จำแนกตามอาชีพ.....	87
14 เปรียบเทียบสภาพปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินในจังหวัดนนทบุรี จำแนกตามพื้นที่อยู่อาศัย.....	88
15 เปรียบเทียบสภาพปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินในจังหวัดนนทบุรี จำแนกตามประสบการณ์ในการรับบริการ.....	89
16 เปรียบเทียบสภาพปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินในจังหวัดนนทบุรี จำแนกตามประเภทการรับบริการ.....	90

สารบัญภาพ

ภาพ	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
2 โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการกรมที่ดิน.....	11
3 โครงสร้างการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัด.....	12
4 การแบ่งงานและหน้าที่ความรับผิดชอบของสำนักงานที่ดินจังหวัดและสาขา...	13
5 สามเหลี่ยมแห่งบริการ (The Service Triangle).....	43