สารบัญ

บทคัดย่อภาษาไทย ..... **I**
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ ..... **II**
กิตติกรรมประกาศ ..... **III**
สารบัญ ..... **IV**
สารบัญตาราง ..... **VI**
สารบัญภาพ ..... **VIII**

บทที่ หน้า

1 บทนำ 1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา 1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา 4
สมมติฐานของการศึกษา 4
กรอบแนวคิดในการศึกษา 5
ขอบเขตการวิจัย 5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ 6
นิยามศัพท์เฉพาะ 6

2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 8
แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ 8
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ 18
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ 27
แนวคิดเกี่ยวกับที่ดิน 36
สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาธนบุรี 39
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 41

3 วิธีดำเนินการศึกษา 47
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 47
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา 48

สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
	การเก็บรวบรวมข้อมูล	49
	การวิเคราะห์ข้อมูล	49
	สถิติที่ใช้ในการศึกษา	50
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	51
	สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	51
	ลำดับขั้นตอนในการเสนอผลวิเคราะห์ข้อมูล	51
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	52
5	สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	62
	สรุปผลการศึกษา	62
	อภิปรายผลการศึกษา	63
	ข้อเสนอแนะ	67
บรรณานุกรม		69
ภาคผนวก		76
	ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	77
	ภาคผนวก ข ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	81
ประวัติผู้ศึกษา		85

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวน และร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	52
2	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาธนบุรี จำแนกเป็นรายด้าน 5 ด้าน.....	53
3	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาธนบุรี การให้บริการอย่างเสมอภาค.....	54
4	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาธนบุรี การให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา.....	55
5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาธนบุรี การให้บริการอย่างเพียงพอ.....	56
6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาธนบุรี การให้บริการอย่างต่อเนื่อง.....	57
7	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาธนบุรี การให้บริการอย่างก้าวหน้า.....	58
8	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาธนบุรี ที่มีเพศต่างกัน.....	58
9	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาธนบุรี ที่มีอายุ แตกต่างกัน.....	59
10	ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาธนบุรีที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน.....	59

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
11	ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาธนบุรี ที่มี อาชีพ แตกต่างกัน.....	60
12	ความถี่ของข้อเสนอแนะต่อการบริการความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาธนบุรี.....	60
13	สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	61

สารบัญภาพ

ภาพประกอบที่		หน้า
1	กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	5
2	ทฤษฎีความคาดหวังกับการสร้างความพึงพอใจ เดวิด (David, 1981)...	16