

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	จ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญแผนภาพ	ฉ
บทที่ ๑ บทนำ	
๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย	๔
๑.๓ ปัญหาที่ต้องการทราบ	๕
๑.๔ ขอบเขตการวิจัย	๕
๑.๕ สมมติฐานการวิจัย	๖
๑.๖ นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย	๖
๑.๗ ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย	๗
บทที่ ๒ แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
๒.๑ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	๘
๒.๒ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ	๒๑
๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับหลักสังคหวัตถุ ๔	๓๕
๒.๔ ข้อมูลพื้นฐานสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน	๓๘
๒.๕ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๔๒
๒.๖ กรอบแนวคิดในการวิจัย	๕๖
บทที่ ๓ วิธีดำเนินการวิจัย	
๓.๑ รูปแบบการวิจัย	๕๗
๓.๒ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๕๗
๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	๕๘
๓.๔ การเก็บรวบรวมข้อมูล	๖๐
๓.๕ การวิเคราะห์ข้อมูล	๖๑

บทที่ ๔ ผลการวิเคราะห์

๔.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	๖๓
๔.๒ ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของการให้บริการหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน	๖๖
๔.๓ ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย	๗๑
๔.๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน	๗๙
๔.๕ แนวทางในการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน	๘๓
๔.๖ ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน โดยวิธีวิจัยแบบผสมผสาน	๘๗
๔.๗ สรุปองค์ความรู้จากการวิจัย	๙๑

บทที่ ๕ สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

๕.๑ สรุปผลการวิจัย	๙๕
๕.๒ อภิปรายผลการวิจัย	๙๘
๕.๓ ข้อเสนอแนะ	
- เชนนโยบาย	๑๐๔
- เชนปฏิบัติการ	๑๐๔
- สำหรับการวิจัยครั้งต่อไป	๑๐๔

บรรณานุกรม

ภาคผนวก

ผนวก ก หนังสือขอความอนุเคราะห์ตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัย	๑๑๒
ผนวก ข ผลการหาค่าดัชนีความสอดคล้องของเครื่องมือวิจัย	๑๑๘
ผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม	๑๒๒
ผนวก ง ผลการหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม	๑๒๔
ผนวก จ หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย	๑๒๖
ผนวก ฉ แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	๑๒๘
ผนวก ช หนังสือขอความอนุเคราะห์สัมภาษณ์เพื่อการวิจัย	๑๓๖
ผนวก ซ แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย	๑๔๔

ประวัติผู้วิจัย

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
๒.๑ แนวคิดหลักที่นักวิชาการและนักวิจัยทำการศึกษาเกี่ยวกับความหมายของความพึงพอใจ	๙
๒.๒ แนวคิดหลักที่นักวิชาการและนักวิจัยทำการศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ	๑๑
๒.๓ แนวคิดหลักที่นักวิชาการและนักวิจัยทำการศึกษาเกี่ยวกับลักษณะของความพึงพอใจ	๑๒
๒.๔ แนวคิดหลักที่นักวิชาการและนักวิจัยทำการศึกษาเกี่ยวกับการประเมินความความพึงพอใจ	๑๔
๒.๕ แนวคิดหลักที่นักวิชาการและนักวิจัยทำการศึกษาเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจ	๑๕
๒.๖ แนวคิดหลักที่นักวิชาการทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ	๑๘
๒.๗ แนวคิดหลักที่นักวิชาการได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีแรงจูงใจ	๒๑
๒.๘ แนวคิดหลักที่นักวิชาการทำการศึกษาเกี่ยวกับความหมายของการบริการ	๒๒
๒.๙ แนวคิดหลักที่นักวิชาการทำการศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดและทฤษฎีการบริการ	๒๔
๒.๑๐ แนวคิดหลักที่นักวิชาการทำการศึกษาเกี่ยวกับลักษณะการให้บริการ	๒๕
๒.๑๑ แนวคิดหลักที่นักวิชาการทำการศึกษาเกี่ยวกับหลักการให้บริการ	๒๙
๒.๑๒ แนวคิดหลักที่นักวิชาการทำการศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบของการบริการ	๓๑
๒.๑๓ แนวคิดหลักที่นักวิชาการทำการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการ	๓๓
๒.๑๔ แนวคิดหลักที่นักวิชาการได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะของการให้บริการที่ดี	๓๔
๒.๑๕ แนวคิดหลักที่นักวิชาการทำการศึกษาเกี่ยวกับหลักสังคหวัตถุ ๔	๓๗
๒.๑๖ สรุปงานการสังเคราะห์การวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อวิจัยการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน	๕๑
๔.๑ จำนวน และคำร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม	๖๔
๔.๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจในการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน	๖๖
๔.๓ แสดงระดับความพึงพอใจในการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ในด้านทาน	๖๗
๔.๔ แสดงระดับความพึงพอใจในการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ในด้านปียาจา	๖๘
๔.๕ แสดงระดับความพึงพอใจในการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของ สำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ในด้านอรรถจริยา	๖๙
๔.๖ แสดงระดับความพึงพอใจในการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ในด้านสมานัตตตา	๗๐
๔.๗ การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ภาพรวม จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม	๗๑

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
๔.๘ การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ จำแนกตามอายุ	๗๒
๔.๙ การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ จำแนกตามวุฒิการศึกษา	๗๓
๔.๑๐ การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) จำแนกตามระดับการศึกษา	๗๔
๔.๑๑ การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ จำแนกตามอาชีพ	๗๕
๔.๑๒ การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) จำแนกตามอาชีพ	๗๖
๔.๑๓ การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ จำแนกตามการมาใช้บริการจำนวนครั้งต่อเดือน	๗๗
๔.๑๔ ตารางสรุปสมมติฐานการวิจัย	๗๘
๔.๑๕ ความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการเกี่ยวกับปัญหา การให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านทาน	๗๙
๔.๑๖ ความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ การให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านทาน	๗๙
๔.๑๗ ความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการเกี่ยวกับปัญหา การให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านปิยวาจา	๘๐
๔.๑๘ ความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ การให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านปิยวาจา	๘๐
๔.๑๙ ความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการเกี่ยวกับปัญหา การให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านอิตถจริยา	๘๑
๔.๒๐ ความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ การให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านอิตถจริยา	๘๑
๔.๒๑ ความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการเกี่ยวกับปัญหา การให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านสมานัตตตา	๘๒
๔.๒๒ ความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ การให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านสมานัตตตา	๘๒

สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่	หน้า
๒.๑ แสดงโครงสร้างการบริหารงานสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน	๔๑
๒.๒ แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย	๕๗
๔.๑ องค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัย	๙๑

คำอธิบายสัญลักษณ์และคำย่อ

สัญลักษณ์และคำย่อชื่อคัมภีร์พระไตรปิฎก

อักษรย่อในวิทยานิพนธ์นี้ ใช้อ้างอิงจากคัมภีร์พระไตรปิฎกฉบับภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย พ.ศ. ๒๕๓๙ โดยได้กล่าวถึงแหล่งที่มา/เล่ม/ข้อ/หน้า ตามลำดับ เช่น ที.ปา. (ไทย) ๑๑/๔๐/๒๙๕ หมายถึง สุตตันตปิฎก ทีฆนิกาย ปาฎิกวรรค ภาษาไทย เล่ม ๑๑ ข้อ ๔๐ หน้า ๒๙๕

พระสุตตันตปิฎก

อง. จตุกก. (ไทย)	= สุตตันตปิฎก	อังคุตตรนิกาย	จตุกกนิบาต
ที.ปา. (ไทย)	= สุตตันตปิฎก	ทีฆนิกาย	ปาฎิกวรรค