

# สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ .....	1
ภูมิหลัง .....	1
คำถามของการวิจัย .....	5
ความมุ่งหมายของการวิจัย .....	5
ความสำคัญของการวิจัย .....	6
ขอบเขตของการวิจัย .....	6
กรอบแนวคิดของการวิจัย .....	8
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	9
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	12
การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม .....	12
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ .....	28
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ .....	56
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการภาครัฐ .....	60
บริบทสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จังหวัดสกลนคร.....	69
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	73
3 วิธีดำเนินการวิจัย .....	82
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	82
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	83
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	89
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	89
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	90

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	91
สัญลักษณ์ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	91
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	91
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	92
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	126
สรุปผลการวิจัย .....	126
อภิปรายผลการวิจัย .....	135
ข้อเสนอแนะการวิจัย .....	141
บรรณานุกรม .....	143
ภาคผนวก .....	151
ภาคผนวก ก หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการวิจัย .....	152
ภาคผนวก ข รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย .....	159
ภาคผนวก ค แบบสอบถามเพื่อการวิจัย .....	161
ภาคผนวก ง การวิจัยเชิงปฏิบัติการ .....	175
ประวัติย่อของผู้วิจัย .....	179

## บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนและร้อยละของประชากรที่ตอบแบบสัมภาษณ์ที่เป็นเจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบในการให้บริการประชาชน .....	92
2 จำนวนและร้อยละของประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ที่เป็นประชาชนผู้รับบริการ .....	94
3 ความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการต่อปัญหาในการให้บริการของสำนักงาน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร ด้านบุคลากร .....	100
4 ความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการต่อปัญหาในการให้บริการของสำนักงาน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร ด้านวัสดุอุปกรณ์ .....	103
5 ความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการต่อปัญหาในการให้บริการของสำนักงาน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร ขั้นตอนการให้บริการ .....	104
6 ความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการต่อปัญหาในการให้บริการของสำนักงาน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร ด้านอาคารสถานที่ .....	107
7 ความเห็นของประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนครจำแนกตามปัญหาในการบริการประชาชนของ สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมทั้ง 4 ด้าน .....	109
8 ความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการต่อแนวทางการพัฒนาการให้บริการ ประชาชนของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร ...	114
9 ความเห็นของประชาชนผู้รับบริการต่อแนวทางการพัฒนาการให้บริการ ประชาชนของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร ...	117
10 ความเห็นของประชาชนผู้รับบริการต่อแนวทางการพัฒนาการให้บริการ ประชาชนของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร ...	119
11 ความเห็นของประชาชนผู้รับบริการต่อแนวทางการพัฒนาการให้บริการ ประชาชนของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร ...	121

## บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง

หน้า

- 12 ความเห็นของประชาชนผู้รับบริการต่อแนวทางการพัฒนาการให้บริการ  
ประชาชนของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร  
จำแนกตามแนวทางการให้บริการของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและ  
สิ่งแวดล้อมทั้ง 4 ด้าน ..... 121

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

## บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดของการวิจัย .....	9
2 ศึกษาสภาพและปัญหาการให้บริการของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จังหวัดสกลนคร .....	176
3 แนวทางการให้บริการของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จังหวัดสกลนคร .....	177
4 ผลการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จังหวัดสกลนคร .....	178

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร