

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
Abstract	ค
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญแผนภูมิ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	5
สมมุติฐานการวิจัย	5
ขอบเขตการวิจัย	5
คำนิยามศัพท์เฉพาะ	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	8
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานทะเบียนของสำนักทะเบียนอำเภอ	9
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	26
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	33
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	42
กรอบแนวคิดในการวิจัย	46
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	48
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	48
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	49
การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ	50
การเก็บรวบรวมเครื่องมือ	51

หัวข้อ	หน้า
การจัดกระทำกับข้อมูล	52
การวิเคราะห์ข้อมูล	53
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	54
บทที่ 4 วิธีดำเนินการวิจัย	55
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	56
ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	57
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	57
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	57
ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ สำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด	59
ส่วนที่ 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพที่แตกต่างกันต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ หนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด	71
ส่วนที่ 4 วิเคราะห์ข้อเสนอแนะในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ หนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด	85
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	86
สรุปผลการวิจัย	86
อภิปรายผล	89
ข้อเสนอแนะ	95
บรรณานุกรม	97
ภาคผนวก	101
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	102
ประวัติผู้วิจัย	111

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 57
2	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน..... 60
3	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสถานที่ให้บริการจำแนกเป็นรายข้อ 61
4	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการส่งเสริม-แนะนำการบริการ จำแนกเป็นรายข้อ 63
5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ 65
6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสภาพแวดล้อมการบริการ จำแนกเป็นรายข้อ 67
7	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านกระบวนการบริการ จำแนกเป็นรายข้อ 69
8	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีเพศแตกต่างกันต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด 71
9	วิเคราะห์ความแปรปรวนของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ... 72

ตารางที่	หน้า
19 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของผลต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความพึงพอใจ ของผู้รับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน ต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านกระบวนการบริการ	84
20 จำนวนข้อเสนอแนะในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด	85



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่

หน้า

1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	47
------------------------------	----



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY