

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
บทคัดย่อ	ก
Abstract	ก
กิตติกรรมประกาศ	ง
สารบัญ	จ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญแผนภูมิ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	8
คำถามการวิจัย	8
สมมติฐานการวิจัย	8
ขอบเขตการวิจัย	9
คำนิยามศัพท์เฉพาะ	10
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	11
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	12
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	12
1. ความหมายของความพึงพอใจ	12
2. ลักษณะความพึงพอใจ	16
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	17
ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการ	18
ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ	20
วิธีการวัดความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานรัฐ	20
งานบริการดำเนินงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่น	22

66	สรุปผลการวิจัย
64	ลักษณะของงานวิจัย
64	บทที่ 5 สรุปอภิปราย และข้อเสนอแนะ
62	ความสำคัญและขอบเขตของงานวิจัย
60	2. ผลการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจระหว่างกลุ่มอาชีพ
60	1. ผลการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจระหว่างอาชีพ
60	ผลการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจระหว่างเพศและกลุ่มอาชีพ
54	ผลการวิเคราะห์ห้วงของข้อมูลของข้อมูลเชิงปริมาณ
53	ผลการวิเคราะห์ห้วงของข้อมูลเชิงคุณภาพ
52	บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล
50	การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย
49	การเก็บรวบรวมข้อมูล
48	เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย
46	การสรุปและอภิปรายผลการศึกษาค้นคว้าวิจัย
45	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
45	บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย
43	กรอบแนวคิดในการวิจัย
41	2. งานวิจัยต่างประเภท
33	1. งานวิจัยในประเภท
33	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
32	4. ทฤษฎี 3 ข้อ
30	3. ทฤษฎีการตั้งใจในผลสัมฤทธิ์ของงานสัมฤทธิ์
28	2. ทฤษฎีการตั้งใจขององค์กร
26	1. ทฤษฎีความสัมพันธ์ของการงบประมาณ
26	ทฤษฎีจิตวิทยาและการตั้ง

หัวข้อ	หน้า
อภิปรายผลการวิจัย	67
ข้อเสนอแนะ	73
บรรณานุกรม	76
ภาคผนวก แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย	83
ประวัติผู้วิจัย	91



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	วิธีการประเมินผลการปฏิบัติด้านการบริการสาธารณะ 21
2	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลทั่ว 53
3	ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ด้านทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลจุมพล อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย โดยภาพรวมและรายด้าน 54
4	ค่าเฉลี่ยร้อยละส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจด้านความเท่าเทียมกัน ในการให้บริการ 55
5	ค่าเฉลี่ยร้อยละส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจด้านความรวดเร็ว ทันเวลาในการให้บริการ 56
6	ค่าเฉลี่ยร้อยละส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจด้านความเพียงพอ ในการให้บริการ 57
7	ค่าเฉลี่ยร้อยละส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจด้านความต่อเนื่อง ในการให้บริการ 58
8	ค่าเฉลี่ยร้อยละส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจด้านความก้าวหน้า ในการให้บริการ 59
9	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการจำแนกตามเพศ 60
10	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจ ระหว่างกลุ่มอาชีพ 61
11	ผลการเปรียบเทียบวิเคราะห์แหล่งความแปรปรวนความพึงพอใจ ของผู้มารับบริการ ระหว่าง กลุ่มอาชีพ 61
12	ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไป 62

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่	หน้า
1 ลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์	27
2 กรอบแนวคิดในการวิจัย	44



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY