

สารบัญ

หัวเรื่อง	หน้า
บทคัดย่อ.....	ก
ABSTRACT.....	ค
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญแผนภูมิ.....	ญ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
คำถามการวิจัย.....	3
วัตถุประสงค์การศึกษา.....	3
ขอบเขตการศึกษา.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
ประโยชน์การศึกษา.....	6
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
แนวคิดแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	7
แนวคิดแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ.....	14
องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม.....	17
สำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม.....	18
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	26
กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	30
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา.....	31
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	31
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	32
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	34

หัวเรื่อง	หน้า
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	34
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	35
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	36
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	36
ลำดับชั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	36
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	37
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	49
วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	49
วิธีดำเนินการศึกษา.....	49
สรุปผลการศึกษา.....	50
อภิปรายผลการศึกษา.....	52
ข้อเสนอแนะ.....	57
บรรณานุกรม.....	58
ภาคผนวก.....	62
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	63
ภาคผนวก ข คุณภาพเครื่องมือ.....	68
ประวัติผู้ศึกษา.....	71

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	แสดงปัจจัยส่วนบุคคลของ ของผู้มารับบริการงานด้านทะเบียนพาณิชย์ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม.....	37
2	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของ ผู้มารับบริการงานด้านทะเบียนพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด มหาสารคาม โดยรวมและเป็นรายด้าน.....	38
3	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ ผู้มารับบริการงานด้านทะเบียนพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด มหาสารคาม ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ.....	39
4	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ ผู้มารับบริการงานด้านทะเบียนพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด มหาสารคาม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	40
5	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ ผู้มารับบริการงานด้านทะเบียนพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด มหาสารคาม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	41
6	แสดงผลการเปรียบเทียบ ประชาชนผู้มารับบริการที่มีเพศแตกต่างกัน กับความ พึงพอใจของผู้มารับบริการงานด้านทะเบียนพาณิชย์ขององค์การบริหาร ส่วนจังหวัดมหาสารคาม.....	42
7	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของประชาชนผู้มารับบริการที่มีอายุ แตกต่างกัน กับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานด้านทะเบียนพาณิชย์ของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม.....	43
8	แสดงผลการเปรียบเทียบประชาชนผู้มารับบริการที่มีอายุแตกต่างกัน กับความ พึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการงานด้านทะเบียนพาณิชย์ ขององค์การ บริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม.....	44

9	แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยรวม ความพึงพอใจ ของประชาชนผู้มารับบริการงานด้านทะเบียนพาณิชย์ ขององค์การบริหารส่วน จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามอายุ.....	45
10	แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้านกระบวนการให้ บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการงานด้านทะเบียนพาณิชย์ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามอายุ.....	45
11	แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการงานด้านทะเบียนพาณิชย์ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามอายุ.....	46
12	ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการด้านงาน ทะเบียนพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม.....	47
13	ค่าอำนาจจำแนกรายข้อและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	69
14	ผลการประเมินของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC).....	70

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่		หน้า
1	ลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์ทั้ง 5 ชั้น ของมาสโลว์.....	11
2	องค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ.....	13
3	โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม.....	18
4	กรอบแนวคิดที่ในการศึกษา.....	30



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY