

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
บทคัดย่อ	ก
ABSTRACT	ค
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญแผนภูมิ	ญ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การศึกษา.....	4
สมมติฐานการศึกษา.....	4
ขอบเขตการศึกษา.....	4
กรอบแนวคิดการศึกษา.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
ประโยชน์จากการศึกษา.....	7
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	8
แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น.....	15
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ.....	19
การบริหารงานปกครอง	38
การบริหารงานอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย	44
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	45

หัวข้อ	หน้า
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการศึกษา.....	51
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	51
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	52
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	53
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	54
สถิติที่ใช้ในการศึกษา.....	55
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	56
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	56
ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	56
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	57
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	68
สรุปผล	69
อภิปราย	70
ข้อเสนอแนะ	73
บรรณานุกรม	75
ภาคผนวก
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการศึกษา	81
ภาคผนวก ข ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	85
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์	87
ประวัติผู้วิจัย	92

สารบัญตาราง

ตารางที่

หน้า

- 1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 57
- 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการทำบัตรผ่านแดน
ชั่วคราวของอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย จำแนกเป็นรายด้าน 69
- 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการทำบัตรผ่านแดน
ชั่วคราวของอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค
จำแนกเป็นรายข้อ 60
- 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการทำบัตรผ่านแดน
ชั่วคราวของอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ด้านการบริการอย่างรวดเร็ว
จำแนกเป็นรายข้อ 61
- 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการทำบัตรผ่านแดน
ชั่วคราวของอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ
จำแนกเป็นรายข้อ 62
- 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการทำบัตรผ่านแดน
ชั่วคราวของอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
จำแนกเป็นรายข้อ 63
- 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการทำบัตรผ่านแดน
ชั่วคราวของอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า
จำแนกเป็นรายข้อ 64
- 8 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการที่มี เพศแตกต่างกัน
เกี่ยวกับการบริการทำบัตรผ่านแดนชั่วคราวของอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย.. 65
- 9 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการที่มีอายุ แตกต่าง
กันเกี่ยวกับการบริการทำบัตรผ่านแดนชั่วคราวของอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย.. 65

10 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการที่มีการศึกษา แตกต่างกันเกี่ยวกับการรับบริการทำบัตรผ่านแดนชั่วคราวของอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย.....	66
11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการทำบัตรผ่านแดน ชั่วคราวของอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพ แตกต่างกัน.....	66
12 ความถี่ของข้อเสนอแนะต่อการบริการทำบัตรผ่านแดนชั่วคราวของอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย	67



สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดการศึกษา.....	5
2 ทฤษฎีลำดับความต้องการของมนุษย์ ของ มาสโลว์	13
3 โครงสร้างอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ตามพระราชกฤษฎีกา พ.ศ. 2435.....	42
4 โครงสร้างอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2537	43



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY