

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
บทคัดย่อ.....	ก
ABSTRACT.....	ค
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญแผนภูมิ.....	ญ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	7
สมมติฐานการวิจัย.....	8
ขอบเขตการวิจัย.....	8
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	9
ประโยชน์การวิจัย.....	11
บทที่ 2 เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	12
แนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจ.....	12
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ.....	20
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ.....	25
งานบริการด้านทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภออมลาลัย.....	27
บริบทของอำเภออมลาลัย.....	30
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	38
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	45

หัวเรื่อง	หน้า
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	46
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	46
การสร้างและหาคุณภาพของเครื่องมือ	47
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	49
การเก็บรวบรวมข้อมูล	50
การวิเคราะห์และสถิติที่ใช้ในการวิจัย	51
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	53
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	53
ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	54
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	55
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	71
วัตถุประสงค์การวิจัย	71
สมมติฐานการวิจัย	71
วิธีดำเนินการวิจัย	72
การวิเคราะห์ข้อมูล	73
สรุปผลการวิจัย	73
อภิปรายผล	76
ข้อเสนอแนะ	81
บรรณานุกรม	84
ภาคผนวก	92
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	93

หัวข้อเรื่อง	หน้า
ภาคผนวก ข ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม.....	102
ภาคผนวก ค ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือการวิจัย	105
ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์.....	108
ประวัติผู้วิจัย.....	114



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	วิธีการประเมินผลการปฏิบัติด้านการให้บริการสาธารณะ	20
2	กลุ่มตัวอย่างผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนราษฎร อำเภออมลาลัย อำเภออมลาลัย จังหวัดกาฬสินธุ์	48
3	จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	55
4	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ การให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภออมลาลัย อำเภออมลาลัย จังหวัด กาฬสินธุ์ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน.....	56
5	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ การให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภออมลาลัย อำเภออมลาลัย จังหวัด กาฬสินธุ์ ด้านความเท่าเทียมกันในการให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ.....	57
6	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ การให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภออมลาลัย อำเภออมลาลัย จังหวัด กาฬสินธุ์ ด้านความรวดเร็วทันเวลาในการให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ.....	59
7	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ การให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภออมลาลัย อำเภออมลาลัย จังหวัด กาฬสินธุ์ ด้านความเพียงพอในการให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ.....	60
8	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ การให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภออมลาลัย อำเภออมลาลัย จังหวัด กาฬสินธุ์ ด้านความต่อเนื่องในการบริการ จำแนกเป็นรายข้อ.....	62

9	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภออมลาลัย อำเภออมลาลัย จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านความก้าวหน้าในการให้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ.....	64
10	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภออมลาลัย อำเภออมลาลัย จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามเพศ	66
11	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภออมลาลัย อำเภออมลาลัย จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามอาชีพแตกต่างกัน โดยรวม.....	67
12	การเปรียบเทียบรายความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภออมลาลัย อำเภออมลาลัย จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีอาชีพแตกต่างกัน รายด้าน.....	68
13	จำนวนความถี่ของข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภออมลาลัย อำเภออมลาลัย จังหวัดกาฬสินธุ์.....	69

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่		หน้า
3	โครงสร้างที่ทำการปกครองอำเภอ.....	37
4	กรอบแนวคิดการวิจัย.....	46



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY