

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
บทคัดย่อ	ก
Abstract	ก
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญตารางภาคผนวก	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
คำถามการศึกษา.....	2
วัตถุประสงค์การศึกษา	3
ขอบเขตการศึกษา	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
ประโยชน์การศึกษา	6
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	7
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	12
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของภาครัฐ	17
สภาพทั่วไปของศูนย์บริการร่วมอำเภอชัยภูมิ	24
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	27
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการศึกษา	31
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา	31
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	33
การเก็บรวบรวมข้อมูล	35

สารบัญ (ต่อ)

หัวเรื่อง	หน้า
การวิเคราะห์ข้อมูล	35
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	35
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	38
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	38
ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	38
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	39
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	53
สรุปผลการศึกษา	54
อภิปรายผล	55
ข้อเสนอแนะ	57
บรรณานุกรม	59
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อศึกษา	62
ภาคผนวก ข การหาคุณภาพเครื่องมือเพื่อการศึกษา	69
ประวัติผู้ศึกษา	74

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 สถิติผู้ใช้บริการ ณ ศูนย์บริการร่วมอำเภออรัญ	26
2 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศและอาชีพ	32
3 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	39
4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วมอำเภออรัญ สาขาห้างสรรพสินค้าบิ๊กซี ขอนแก่น โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน	40
5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วมอำเภออรัญ สาขาห้างสรรพสินค้าบิ๊กซี ขอนแก่น ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ	41
6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วมอำเภออรัญ สาขาห้างสรรพสินค้าบิ๊กซี ขอนแก่น ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ จำแนกเป็นรายข้อ	42
7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วมอำเภออรัญ สาขาห้างสรรพสินค้าบิ๊กซี ขอนแก่น ด้านการอำนวยความสะดวก จำแนกเป็นรายข้อ	43
8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วมอำเภออรัญ สาขาห้างสรรพสินค้าบิ๊กซี ขอนแก่น ด้านคุณภาพการให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ	44
9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีเพศ แตกต่างกันต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วมอำเภออรัญ สาขาห้างสรรพสินค้า บิ๊กซีขอนแก่น จำแนกเป็นรายด้าน	45
10 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันต่อการให้ บริการของศูนย์บริการร่วมอำเภออรัญ สาขาห้างสรรพสินค้าบิ๊กซีขอนแก่น	46

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
11 คำเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีอาชีพแตกต่างกันต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วมอำเภอยิ้ม สาขาห้างสรรพสินค้าบิ๊กซีขอนแก่น จำแนกเป็นรายด้าน	48
12 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันต่อการให้บริการ ของศูนย์บริการร่วมอำเภอยิ้ม สาขาห้างสรรพสินค้าบิ๊กซีขอนแก่น จำแนกเป็นรายด้าน	50
13 จำนวนความถี่ เกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ ของศูนย์บริการร่วมอำเภอยิ้ม สาขาห้างสรรพสินค้าบิ๊กซีขอนแก่น	51



สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่

หน้า

1	กรอบแนวคิดการศึกษา	4
---	--------------------------	---



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สารบัญตารางภาคผนวก

ตารางภาคผนวกที่	หน้า
1 คำอำนาจจำแนกรายชื่อและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	68
2 ผลการประเมินของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับค่าดัชนีความสอดคล้อง	70



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY