

สารบัญ

หัวเรื่อง	หน้า
บทคัดย่อ	ก
ABSTRACT	ค
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญแผนภาพ	ญ
สารบัญตารางภาคผนวก	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
คำถามการศึกษา	3
วัตถุประสงค์การศึกษา.....	3
สมมุติฐานการศึกษา	3
ขอบเขตการศึกษา.....	3
กรอบแนวคิดการศึกษา.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
ประโยชน์การศึกษา	7
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	8
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	13
บริบทของศาลจังหวัดมหาสารคาม	19
บทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่งานเก็บสำนวน ศาลจังหวัดมหาสารคาม	26
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	31

หัวข้อ	หน้า
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	37
ประชากรที่ใช้ในการศึกษา	37
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	38
การเก็บรวบรวมข้อมูล	40
การจัดกระทำกับข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล	41
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	42
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	46
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	46
ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	46
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	47
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	61
สรุปผลการศึกษา	61
อภิปรายผล	62
ข้อเสนอแนะ	66
บรรณานุกรม	68
ภาคผนวก	72
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	73
ภาคผนวก ข การวิเคราะห์ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม	79
ภาคผนวก ค ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ	82
ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์	85
ประวัติผู้ศึกษา	91

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา อาชีพและ สถานะผู้รับบริการ.....	48
2	แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่อการให้บริการของงานเก็บสำนวน ศาลจังหวัดมหาสารคาม จำแนกตาม รายด้าน.....	49
3	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการ ให้บริการของงานเก็บสำนวน ศาลจังหวัดมหาสารคาม ด้านเจ้าหน้าที่	50
4	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการ ให้บริการของงานเก็บสำนวน ศาลจังหวัดมหาสารคาม ด้านระยะเวลา	51
5	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการ ให้บริการของงานเก็บสำนวน ศาลจังหวัด มหาสารคาม ด้านข้อมูลทั่วไป	52
6	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการ ให้บริการของงานเก็บสำนวน ศาลจังหวัด มหาสารคาม จำแนกตามระดับการศึกษา	53
7	ผลการเปรียบเทียบแหล่งความแปรปรวนความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการ ให้บริการของงานเก็บสำนวน ศาลจังหวัดมหาสารคาม ด้านเจ้าหน้าที่ จำแนกตาม ระดับการศึกษา โดยรวมและรายด้าน	54
8	ผลการเปรียบเทียบแหล่งความแปรปรวนความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการ ให้บริการของงานเก็บสำนวน ศาลจังหวัดมหาสารคาม ด้านเจ้าหน้าที่ จำแนกตาม อาชีพ โดยรวมและรายด้าน	55

ตารางที่	หน้า
9 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ตามวิธี LSD ของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของงานเก็บสำนวน ศาลจังหวัดมหาสารคาม ด้านเจ้าหน้าที่ จำแนกตามอาชีพ.....	56
10 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ตามวิธี LSD ของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของงานเก็บสำนวน ศาลจังหวัดมหาสารคาม ด้านระยะเวลา จำแนกตามอาชีพ.....	57
11 ผลการเปรียบเทียบแหล่งความแปรปรวนความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของงานเก็บสำนวน ศาลจังหวัดมหาสารคาม ด้านเจ้าหน้าที่ จำแนกตามสถานะผู้รับบริการ โดยรวมและรายด้าน.....	58
12 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ตามวิธี LSD ของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของงานเก็บสำนวน ศาลจังหวัดมหาสารคาม ด้านเจ้าหน้าที่ จำแนกตามสถานะผู้รับบริการ.....	59
13 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการของงานเก็บสำนวน ศาลจังหวัดมหาสารคาม.....	60

สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่		หน้า
1	กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	5
2	โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการสำนักอำนวยการประจำศาลจังหวัดมหาสารคาม.....	22
3	โครงสร้างงานเก็บสำนวน ศาลจังหวัดมหาสารคาม.....	26
4	ขั้นตอนการปฏิบัติงานเก็บสำนวน (Flow Chart).....	27



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สารบัญตารางภาคผนวก

ตารางภาคผนวกที่	หน้า
1 การวิเคราะห์ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม	80
2 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	130



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY