

## สารบัญ

หัวเรื่อง	หน้า
บทคัดย่อ .....	ก
Abstract .....	ก
กิตติกรรมประกาศ .....	จ
สารบัญ .....	ฉ
สารบัญตาราง .....	ช
สารบัญแผนภาพ .....	ญ
สารบัญตารางภาคผนวก .....	ฎ
<b>บทที่ 1 บทนำ .....</b>	<b>1</b>
ภูมิหลัง .....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย .....	3
สมมติฐานการวิจัย .....	3
ขอบเขตการวิจัย .....	4
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย .....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	6
<b>บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....</b>	<b>7</b>
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ .....	7
ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ .....	11
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ .....	15
ความรู้เกี่ยวกับการจัดการภาครัฐแนวใหม่ .....	22
งานบริการของสำนักทะเบียนอำเภอ .....	44
บริบทอำเภอเมืองนกา จังหวัดยโสธร .....	47
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	53
กรอบแนวคิดในการวิจัย .....	57

หัวเรื่อง	หน้า
<b>บทที่ 3</b> วิธีการดำเนินการ .....	58
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	58
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	59
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	60
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	60
สถิติที่ใช้ในการวิจัย .....	61
<b>บทที่ 4</b> ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	63
สัญลักษณ์ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	63
ลำดับขั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	63
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	65
<b>บทที่ 5</b> สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	81
สรุปผล .....	81
อภิปรายผล .....	83
ข้อเสนอแนะ .....	88
<b>บรรณานุกรม</b> .....	89
<b>ภาคผนวก</b> .....	95
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย .....	96
ภาคผนวก ข ค่าความสอดคล้องของแบบสอบถาม .....	102
ภาคผนวก ค ผลการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม .....	105
ภาคผนวก ง หนังสือราชการ .....	108
<b>ประวัติผู้วิจัย</b> .....	113

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	วิธีวัดความพึงพอใจ ที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ..... 21
2	ข้อมูลการปกครอง อำเภอเลิงนงทา จังหวัดยโสธร ..... 48
3	จำนวน และร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ..... 65
4	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเลิงนงทา จังหวัดยโสธร โดยรวมและรายด้าน ..... 66
5	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มี ต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเลิงนงทา จังหวัดยโสธร ด้านการ ให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน จำแนกเป็นรายชื่อ ..... 67
6	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเลิงนงทา จังหวัดยโสธร ด้านการให้บริการ อย่างรวดเร็วทันเวลา จำแนกเป็นรายชื่อ ..... 68
7	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเลิงนงทา จังหวัดยโสธร ด้านการให้บริการอย่าง เพียงพอ จำแนกเป็นรายชื่อ ..... 69
8	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มี ต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเลิงนงทา จังหวัดยโสธร ด้านการ ให้บริการอย่างต่อเนื่อง จำแนกเป็นรายชื่อ ..... 70
9	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ การให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเลิงนงทา จังหวัดยโสธรด้านการ ให้บริการอย่างก้าวหน้า จำแนกเป็นรายชื่อ ..... 71
10	ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ สำนักทะเบียนอำเภอเลิงนงทา จังหวัดยโสธร จำแนกตามเพศ..... 72
11	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้ บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเลิงนงทา จังหวัดยโสธร จำแนกตามอาชีพ..... 73

12	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร จำแนกตามอาชีพ .....	75
13	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร จำแนกตามระดับการศึกษาโดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน .....	76
14	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร จำแนกตามระดับการศึกษา .....	78
15	ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร จำแนกตามช่วงเวลาที่ได้รับบริการ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน .....	79
16	ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของประชาชนเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร .....	80

## สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่	หน้า
1 โครงสร้างการบริหารงาน อำเภอเลิงนกา จังหวัดยโสธร.....	50
2 โครงสร้างการบริหารงาน อำเภอเลิงนกา จังหวัดยโสธร.....	51
3 โครงสร้างสำนักทะเบียนอำเภอเลิงนกา จังหวัดยโสธร.....	52
4 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	57



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

## สารบัญตารางภาคผนวก

ตารางภาคผนวกที่	หน้า
1 ค่าความสอดคล้องของแบบสอบถาม .....	103
2 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม .....	106



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY