

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
บทคัดย่อ.....	ก
ABSTRACT.....	ค
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญแผนภูมิ	ญ
สารบัญภาพภาคผนวก	ฎ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
คำถามการศึกษา	4
วัตถุประสงค์การศึกษา.....	4
สมมติฐานการศึกษา.....	5
ขอบเขตการศึกษา.....	5
กรอบแนวคิดการศึกษา.....	6
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	8
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	9
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ.....	15
การปฏิบัติงานของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย.....	19
บริบทเกี่ยวกับ งานทะเบียนของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย	38
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	41

สารบัญ (ต่อ)

หัวข้อ	หน้า
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา.....	45
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	45
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	47
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	49
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	49
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	50
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	53
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	53
ลำดับขั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	53
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	54
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	72
สรุปผล.....	72
อภิปรายผล.....	73
ข้อเสนอแนะ.....	79
บรรณานุกรม	80
ภาคผนวก	84
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการศึกษา.....	85
ภาคผนวก ข คุณภาพของแบบสอบถาม.....	91
ภาคผนวก ค ภาพประกอบ	96
ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์.....	99
ประวัติผู้ศึกษา.....	105

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามงานบริการ.....	46
2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	54
3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายด้าน.....	56
4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคามด้านสถานที่/สภาพแวดล้อมการให้บริการ.....	57
5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคามด้านการส่งเสริมแนะนำบริการ.....	58
6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคามด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	59
7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคามด้านกระบวนการบริการ.....	60
8 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ที่มีเพศต่างกัน.....	61
9 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามระดับการศึกษา.....	62
10 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านการส่งเสริมแนะนำบริการ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน.....	63

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
11 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามอาชีพ.....	64
12 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน.....	65
13 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ระหว่างประเภทของงานที่เข้ารับบริการ.....	66
14 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านสถานที่/สภาพแวดล้อมการให้บริการ ที่มีประเภทของงานที่เข้ารับบริการแตกต่างกัน.....	67
15 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านการส่งเสริมแนะนำบริการที่มีประเภทของงานที่เข้ารับบริการแตกต่างกัน.....	68
16 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ที่มีประเภทของงานที่เข้ารับบริการแตกต่างกัน.....	68
17 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านกระบวนการบริการที่มีประเภทของงานที่เข้ารับบริการแตกต่างกัน.....	69
18 จำนวนความถี่ของข้อเสนอแนะต่อการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม.....	70

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	6
2 กรอบโครงสร้างและการจัดองค์ประกอบที่ทำการปกครองอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม.....	40



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สารบัญภาพภาคผนวก

ภาพภาคผนวกที่	หน้า
1 ที่ว่าการอำเภอกันทรวิชัย.....	97
2 บริเวณด้านหน้าที่ว่าการอำเภอกันทรวิชัย.....	97
3 สำนักงานทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย.....	98
4 บริเวณภายในสำนักงานทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย.....	98



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY