

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทคัดย่อ.....	ก
ABSTRACT.....	ค
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญแผนภาพ.....	ญ
บทที่ 1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การศึกษา.....	5
สมมติฐานการศึกษา.....	6
ขอบเขตการศึกษา.....	6
กรอบแนวคิดการศึกษา.....	8
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	9
ประโยชน์การศึกษา.....	10
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	11
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	11
ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	17
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ.....	22
บริบทอำเภอทอกลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์.....	33
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	34
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา.....	46
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	46
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	48

เรื่อง	หน้า
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	50
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	51
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	52
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	53
ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	54
ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ ข้าราชการฝ่ายปกครอง.....	55
ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้ บริการของข้าราชการฝ่ายปกครองในอำเภออมลาคไสย จำแนกตามเพศ อายุ และ ระดับการศึกษา.....	61
ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ.....	63
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	65
วัตถุประสงค์การศึกษา.....	65
สมมติฐานการศึกษา.....	65
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	66
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	66
สถิติที่ใช้ในการศึกษา.....	66
สรุปผล.....	67
อภิปรายผล.....	68
ข้อเสนอแนะ.....	69
บรรณานุกรม.....	71
ภาคผนวก.....	75
ประวัติผู้ศึกษา.....	83

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 แสดงจำนวนประชากรผู้มีสิทธิเลือกตั้งและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา.....	48
2 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	54
3 แสดงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของข้าราชการฝ่ายปกครอง ในทุกด้าน.....	55
4 แสดงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของข้าราชการฝ่ายปกครอง ในด้านความเชื่อถือได้.....	56
5 แสดงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของข้าราชการฝ่ายปกครอง ในด้านการสนองตอบต่อความต้องการ.....	56
6 แสดงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของข้าราชการฝ่ายปกครอง ในด้านความสามารถมีสมรรถนะ.....	57
7 แสดงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของข้าราชการฝ่ายปกครอง ในด้านกรเข้าถึงง่าย.....	57
8 แสดงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของข้าราชการฝ่ายปกครอง ในด้านบุคลิกภาพ.....	58
9 แสดงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของข้าราชการฝ่ายปกครอง ในด้านความสมบูรณ์ในการสื่อข้อความและสัมพันธ์กับผู้รับบริการ.....	58
10 แสดงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของข้าราชการฝ่ายปกครอง ในด้านความเชื่อถือได้.....	59
11 แสดงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของข้าราชการฝ่ายปกครอง ในด้านความมั่นคงปลอดภัย.....	59
12 แสดงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของข้าราชการฝ่ายปกครอง ในด้านความเข้าอกเข้าใจประชาชนผู้มารับบริการ.....	60

ตารางที่	หน้า
13 แสดงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของข้าราชการฝ่ายปกครอง ในด้านส่วนที่สัมผัสได้.....	60
14 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ ข้าราชการฝ่ายปกครอง จำแนกตามเพศ.....	61
15 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ ข้าราชการฝ่ายปกครอง จำแนกตามอายุ.....	61
16 แสดงผลการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยใช้วิธี LSD.....	62
17 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ ข้าราชการฝ่ายปกครอง จำแนกตามระดับการศึกษา.....	62
18 แสดงผลการทดสอบการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยใช้วิธี LSD.....	63
19 แสดงข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ.....	63

สารบัญแนภาพ

แนภาพที่	หน้า
1 แสดงกรอบแนความคิดการศึกษา.....	8
2 แสดงภาพลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์ตามแนคิดของมาสโลว์.....	18
3 แสดงการจัดโครงสร้างและสายการบังคับบัญชาของที่ทำการปกครอง อำเภออมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์.....	34



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY