

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
บทคัดย่อ	ก
ABSTRACT.....	ก
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญแผนภาพ.....	ฌ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
คำถามการศึกษา	4
วัตถุประสงค์การศึกษา	4
ขอบเขตการศึกษา	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
ประโยชน์การศึกษา.....	8
กรอบแนวคิดการศึกษา.....	8
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	11
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	11
แนวคิดเรื่องการให้บริการสาธารณะ	16
แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของสำนักทะเบียนอำเภอ	18
บริบทอำเภอแกลง	36
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	41

หัวข้อ	หน้า
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	47
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	47
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	49
การจัดกระทำกับข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล	53
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	54
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	56
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	56
ลำดับขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูล	57
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	57
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	73
สรุปผลการศึกษา	73
อภิปรายผลการศึกษา	74
ข้อเสนอแนะ	77
บรรณานุกรม	79
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อ	84
ภาคผนวก ข ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ	91
ภาคผนวก ค การวิเคราะห์ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม.....	93
ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์.....	95
ประวัติผู้ศึกษา	100

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามงานบริการ.....	49
2	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	58
3	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอแกลง จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายด้าน.....	60
4	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอแกลง จังหวัดมหาสารคาม ด้านสถานที่บริการ.....	61
5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอแกลง จังหวัดมหาสารคาม ด้านการส่งเสริมแนะนำบริการ.....	62
6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอแกลง จังหวัดมหาสารคาม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	63
7	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอแกลง จังหวัดมหาสารคาม ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ	64
8	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอแกลง จังหวัดมหาสารคาม กระบวนการบริหาร.....	65
9	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อ การให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอแกลง จังหวัดมหาสารคาม ระหว่างกลุ่มเพศ.....	66
10	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อ การให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอแกลง จังหวัดมหาสารคาม ระหว่างกลุ่มอายุ	67

ตารางที่

หน้า

11	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอแกลง จังหวัดมหาสารคาม เป็นรายคู่ตามกลุ่มอายุ ด้วยวิธี LSD	67
12	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอแกลง จังหวัดมหาสารคาม ระหว่างกลุ่มระดับการศึกษา	68
13	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอแกลง จังหวัดมหาสารคาม เป็นรายคู่ตามกลุ่มระดับการศึกษา ด้วยวิธี LSD	68
14	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอแกลง จังหวัดมหาสารคาม ระหว่างกลุ่มอาชีพ	69
15	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอแกลง จังหวัดมหาสารคาม เป็นรายคู่ตามกลุ่มอาชีพ ด้วยวิธี LSD	70
16	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอแกลง จังหวัดมหาสารคาม ระหว่างกลุ่มประเภทงานบริการ	71
17	จำนวนความถี่ของข้อเสนอแนะต่อการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอแกลง จังหวัดมหาสารคาม	71

สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่

หน้า

1 กรอบแนวคิดการศึกษา	8
----------------------------	---



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY