

สารบัญ

| หัวเรื่อง | หน้า |
|----------------------------------|------|
| หน้าอำนวยการ | ข |
| บทคัดย่อภาษาไทย | ค |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ | ฉ |
| กิตติกรรมประกาศ | ช |
| สารบัญ | ฅ |
| สารบัญตาราง | ฉ |
| สารบัญแผนภูมิ | ฉ |
| บทที่ | |
| 1 บทนำ | 1 |
| ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา | 1 |
| วัตถุประสงค์ของการวิจัย | 7 |
| ปัญหาที่ต้องการทราบจากการวิจัย | 7 |
| สมมุติฐานของการวิจัย | 7 |
| ขอบเขตการวิจัย | 8 |
| คำนิยามศัพท์เฉพาะ | 8 |
| ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ | 9 |
| 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | 11 |
| 1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ | 11 |
| 2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหาร | 16 |
| 3. ทฤษฎีจิตวิทยาและการจูงใจ | 17 |
| 4. ทฤษฎีหลักการบริหาร | 24 |
| 5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | 29 |
| 6. กรอบแนวคิดในการวิจัย | 35 |

| หัวข้อเรื่อง | หน้า |
|---|------|
| 3 วิธีดำเนินการวิจัย | 37 |
| 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง | 37 |
| 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย | 39 |
| 3. การสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือ | 39 |
| 4. การเก็บรวบรวมข้อมูล | 42 |
| 5. การวิเคราะห์ข้อมูล | 42 |
| 6. ระยะเวลาในการทำการวิจัย | 43 |
| 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล | 44 |
| ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง | 44 |
| ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการ | 47 |
| ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชน ระหว่างกลุ่มอาชีพและเพศ | 55 |
| 3.1 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มอาชีพ | 55 |
| 3.2 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มเพศ | 60 |
| ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะทั่วไปที่มีต่อการบริการ | 60 |
| 5 สรุป อภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ | 64 |
| บรรณานุกรม | 77 |
| ภาคผนวก | 81 |
| แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย | 81 |
| ประวัติผู้วิจัย | 89 |

สารบัญตาราง

| ตารางที่ | หน้า |
|----------|---|
| 1 | วิธีการประเมินผลการปฏิบัติด้านการให้บริการสาธารณะ 14 |
| 2 | จำนวนและคำร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลทั่วไป 44 |
| 3 | ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น โดยภาพรวมและรายด้าน 47 |
| 4 | ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในด้าน ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ 48 |
| 5 | ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในด้าน การให้บริการของเจ้าหน้าที่ 49 |
| 6 | ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในด้าน ความเสมอภาคของการบริการ 51 |
| 7 | ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในด้าน ความสะดวกของอาคารสถานที่ 53 |
| 8 | ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชน ระหว่างกลุ่มอาชีพ 55 |
| 9 | การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น จำแนกตามกลุ่มอาชีพ 56 |
| 10 | การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น เป็นรายคู่ตามกลุ่มอาชีพ 57 |
| 11 | การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น จำแนกตามกลุ่มเพศ 60 |
| 12 | ข้อเสนอแนะทั่วไปที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น 61 |

สารบัญแผนภูมิ

| แผนภูมิที่ | | หน้า |
|------------|--|------|
| 1 | ลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์ | 18 |
| 2 | ทฤษฎีความคาดหวังกับการสร้างความพึงพอใจ | 20 |
| 3 | กรอบแนวความคิดในการวิจัย | 36 |



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY