

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
บทคัดย่อ.....	ก
Abstract.....	ก
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	7
ปัญหาที่ต้องการทราบจากการวิจัย.....	7
สมมติฐานของการวิจัย.....	8
ขอบเขตการวิจัย.....	8
คำนิยามศัพท์เฉพาะ	9
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	10
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	12
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	13
1. ความหมายของความพึงพอใจ.....	13
2. ลักษณะของความพึงพอใจ.....	17
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	18
1. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ	19
2. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	20
3. วิธีวัดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานรัฐ	21
งานบริการด้านทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่น	23
ทฤษฎีจิตวิทยาและแรงจูงใจ	27
1. ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์	27
2. ทฤษฎีแรงจูงใจของเฮิร์ชเบอร์ก.....	29

3. ทฤษฎีแรงจูงใจในผลสัมฤทธิ์ของแม่คเคิลเลนด์.....	31
4. ทฤษฎี 3 ไอ	33
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	34
1. งานวิจัยในประเทศ.....	34
2. งานวิจัยต่างประเทศ	38
กรอบแนวคิดในการวิจัย	40
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	43
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	43
การสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือ	44
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย.....	46
การเก็บรวบรวมข้อมูล	48
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย	48
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	50
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	51
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ.....	53
ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มอาชีพและกลุ่มเพศ	58
1. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มอาชีพ.....	58
2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจจำแนกตามกลุ่มเพศ.....	61
ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไป	61
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	64
ลำดับขั้นการวิจัย.....	64
สรุปผลการวิจัย	66
อภิปรายผลการวิจัย.....	67
ข้อเสนอแนะ	73
บรรณานุกรม.....	76
ภาคผนวก.....	82
ประวัติผู้วิจัย.....	88

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	วิธีการประเมินผลการปฏิบัติด้านการให้บริการสาธารณะ.....22
2	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง.....51
3	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ของผู้มารับบริการ ด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวม.....53
4	ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ในด้านความรวดเร็วในการให้บริการ.....54
5	ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่.....55
6	ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ในด้านความเสมอภาคของการบริการ.....56
7	ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ในด้านความสะอาดของอาคารสถานที่.....57
8	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความพึงพอใจระหว่างกลุ่มอาชีพ.....8
9	ผลการเปรียบเทียบวิเคราะห์แหล่งความแปรปรวนความพึงพอใจ ระหว่างกลุ่มอาชีพ.....59
10	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจเป็นรายคู่ ตามกลุ่มอาชีพด้วยวิธี แอล เอส ดี.....60
11	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการ จำแนกตามกลุ่มเพศ.....61
12	ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไป.....62