

## สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
กิตติกรรมประกาศ .....	ก
บทคัดย่อ .....	ข
Abstract .....	ง
สารบัญ .....	ฉ
สารบัญตาราง .....	ณ
สารบัญแผนภูมิ .....	ญ
บทที่ 1 บทนำ .....	1
ภูมิหลัง .....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....	5
ปัญหาที่ต้องการทราบจากการวิจัย .....	5
สมมติฐานของการวิจัย .....	6
ขอบเขตการวิจัย .....	6
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	8
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	9
1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ .....	9
1.1 ความหมายของความพึงพอใจ .....	9
1.2 ลักษณะของความพึงพอใจ .....	13
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ .....	14
2.1 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ .....	15
2.2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ .....	16
2.3 วิธีวัดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานรัฐ .....	17
3. งานบริการด้านทะเบียนราษฎร .....	18
4. ทฤษฎีจิตวิทยาและการจูงใจ .....	24

หัวข้อเรื่อง	หน้า
4.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ .....	24
4.2 ทฤษฎีแรงจูงใจของเฮิร์ซเบอร์ก .....	26
4.3 ทฤษฎีแรงจูงใจในผลสัมฤทธิ์ของแม็กเคิลเลนดี้ .....	28
4.4 ทฤษฎี 3 ไอ .....	30
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	31
5.1 งานวิจัยในประเทศ .....	31
5.2 งานวิจัยต่างประเทศ .....	35
กรอบแนวคิดในการวิจัย .....	38
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย .....</b>	<b>40</b>
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	40
การสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือ .....	41
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	42
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	44
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย .....	44
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....</b>	<b>46</b>
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง .....	46
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ .....	49
ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มเพศ อาชีพ และการศึกษา .....	54
1. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มเพศ .....	54
2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มอาชีพ .....	54
3. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มการศึกษา .....	56
ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไป .....	57
<b>บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....</b>	<b>60</b>
วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....	60
ปัญหาที่ต้องการทราบจากการวิจัย .....	60
สมมุติฐานการวิจัย .....	60

หัวข้อ	หน้า
ขอบเขตการวิจัย .....	61
วิธีดำเนินการวิจัย .....	62
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	63
สรุปผลการวิจัย .....	64
อภิปรายผล .....	65
ข้อเสนอแนะ .....	71
บรรณานุกรม .....	74
ภาคผนวก .....	80
ประวัติผู้วิจัย .....	88



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
 RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	วิธีการประเมินผลการปฏิบัติด้านการให้บริการสาธารณะ .....	17
2	จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ อาชีพ การศึกษา .....	47
3	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง .....	48
4	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวมและรายด้าน .....	49
5	ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ .....	50
6	ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ .....	51
7	ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านความเสมอภาคของการบริการ .....	52
8	ค่าเฉลี่ย ร้อยละส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านความสะอาดของอาคารสถานที่ .....	53
9	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการจำแนกตามเพศ .....	54
10	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจระหว่างกลุ่มอาชีพ .....	55
11	ผลการเปรียบเทียบวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร ระหว่างกลุ่มอาชีพ .....	55
12	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจระหว่างกลุ่มการศึกษา ...	56
13	ผลการเปรียบเทียบวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ระหว่างกลุ่มการศึกษา .....	57
14	ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไป .....	58

## สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่	หน้า
1 ลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์ .....	25
2 กรอบแนวคิดในการวิจัย .....	39



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY