

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อ	ข
Abstract	ง
สารบัญ	จ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญแผนภูมิ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	3
คำถามการวิจัย	3
สมมติฐานการวิจัย	3
ขอบเขตการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	7
1.1 ความหมายของความพึงพอใจ	7
1.2 ลักษณะความพึงพอใจ	11
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	12
2.1 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการ	13
2.2 ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ	15
2.3 วิธีการวัดความพึงใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการ ของหน่วยงานรัฐ	15
3. งานบริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอเสกกา	17

หัวเรื่อง	หน้า
4. ทฤษฎีจิตวิทยาและการงูใจ	20
4.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์	20
4.2 ทฤษฎีการงูใจของเซอร์เบอร์ก	22
4.3 ทฤษฎีการงูใจในผลสัมฤทธิ์ของแม็คเคิลเลนค์	24
4.4 ทฤษฎี 3 ไอ	26
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	27
5.1 งานวิจัยในประเทศ	27
5.2 งานวิจัยต่างประเทศ	31
6. กรอบแนวคิดในการวิจัย	3
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	35
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	35
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	36
การเก็บรวบรวมข้อมูล	39
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย	40
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	42
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	43
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ	43
ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มเพศและกลุ่มอาชีพ	54
1. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มเพศ	54
2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มอาชีพ	55
ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไป	56
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	58
ลำดับขั้นของการวิจัย	58
สรุปผลการวิจัย	59
อภิปรายผล	62
ข้อเสนอแนะ	66

หัวเรื่อง	หน้า
บรรณานุกรม	68
ภาคผนวก	74
ภาคผนวก ก ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ (แบบสอบถาม)	75
ภาคผนวก ข แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย	76
ประวัติผู้วิจัย	85



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	วิธีการประเมินผลการปฏิบัติด้านการให้บริการสาธารณะ 16
2	กลุ่มตัวอย่างผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนอำเภอเสกา อำเภอเสกา จังหวัดหนองคาย 36
3	จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลทั่วไป 43
4	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ โดยภาพรวมและรายด้าน 44
5	ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านความเท่าเทียมกันในการให้บริการ 45
6	ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านความตรงเวลาในการให้บริการ 47
7	ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านความเพียงพอในการให้บริการ 49
8	ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านความต่อเนื่องในการให้บริการ 51
9	ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านความก้าวหน้าในการให้บริการ 53
10	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการ จำแนกตามกลุ่มเพศ 54
11	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจระหว่างกลุ่มอาชีพ 55
12	ผลการเปรียบเทียบวิเคราะห์แหล่งความแปรปรวนความพึงพอใจ ของผู้มารับบริการระหว่างกลุ่มอาชีพ 55
13	ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไป 56

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่	หน้า
1 ลำดับความต้องการของมนุษย์	21
2 กรอบแนวคิดในการวิจัย	34



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY