

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
บทคัดย่อ	ก
Abstract	ค
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญแผนภูมิ.....	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	5
สมมติฐานการวิจัย	5
ขอบเขตการวิจัย	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	8
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
องค์การบริหารส่วนจังหวัด	9
องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด	18
สำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด	25
แนวความคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจ	33
แนวความคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	38
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	43
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ	51
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	64
กรอบแนวคิดในการวิจัย	73

หัวเรื่อง	หน้า
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	75
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	75
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	76
การเก็บรวบรวมข้อมูล	78
การวิเคราะห์ข้อมูล	78
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	79
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	81
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	81
ลำดับขั้นการวิเคราะห์ข้อมูล	81
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	82
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	94
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	94
สมมติฐานการวิจัย	94
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	94
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	95
การวิเคราะห์ข้อมูล	95
สรุปผลการวิจัย	96
อภิปรายผลการวิจัย	97
ข้อเสนอแนะ	102
บรรณานุกรม	104
ภาคผนวก	111

หัวข้อ	หน้า
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	112
ภาคผนวก ข ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ	120
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์	123
ประวัติผู้วิจัย	129



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	จำนวนและร้อยละ ของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 82
2	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน 83
3	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นรายชื่อ 84
4	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา เป็นรายชื่อ 85
5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ เป็นรายชื่อ 86
6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เป็นรายชื่อ 87
7	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า เป็นรายชื่อ 88
8	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีเพศแตกต่างกัน ทั้งโดยรวมและรายด้าน 89
9	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ สำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีช่วงเวลารับบริการแตกต่างกัน ทั้งโดยรวมและรายด้าน 90

10 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงาน ทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีอายุแตกต่างกัน โดยรวม	90
11 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงาน ทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน โดยรวม	91
12 ข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์องค์การบริหาร ส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด	92



สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่	หน้า
1 โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2546	14
2 กรอบแนวคิดในการวิจัย	74



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY