

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อ	ข
Abstract	ง
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญแผนภูมิ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	3
สมมติฐานการวิจัย	4
ขอบเขตการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	6
2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการ	15
3. การดำเนินงานของกรมการสถิติ	21
4. บทบาทหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน	31
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	34
6. กรอบแนวคิดการวิจัย	38
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	39
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	39
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	40
การเก็บรวบรวมข้อมูล	41

หัวเรื่อง	หน้า
การวิเคราะห์ข้อมูล	41
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	42
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	43
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	43
ขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	43
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	44
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	56
สรุปผลการวิจัย	56
อภิปรายผล	57
ข้อเสนอแนะ	59
บรรณานุกรม	61
ภาคผนวก	65
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	66
ภาคผนวก ข ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	71
ประวัติผู้วิจัย	74

สารบัญตาราง

ตารางที่

หน้า

1	จำนวนกลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	39
2	ผลการวิเคราะห์สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	44
3	ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของกำนันและผู้ใหญ่บ้านที่มีต่อการบริการ ของหน่วยสวัสดิ์ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน	46
4	ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของกำนันและผู้ใหญ่บ้านที่มีต่อการบริการ ของหน่วยสวัสดิ์ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการ	48
5	ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของกำนันและผู้ใหญ่บ้านที่มีต่อการบริการ ของหน่วยสวัสดิ์ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย ด้านกระบวนการให้บริการ	50
6	ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของกำนันและผู้ใหญ่บ้านที่มีต่อการบริการ ของหน่วยสวัสดิ์ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	52
7	ผลเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของกำนันและผู้ใหญ่บ้านที่มีต่อการบริการ ของหน่วยสวัสดิ์ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย จำแนก ตามอายุ โดยรวม	53
8	ผลเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของกำนันและผู้ใหญ่บ้านที่มีต่อการบริการ ของหน่วยสวัสดิ์ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย จำแนกตามอายุ และจำแนกเป็นรายด้าน	54
9	ผลเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของกำนันและผู้ใหญ่บ้านที่มีต่อการบริการ ของหน่วยสวัสดิ์ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย จำแนก ตามการศึกษา โดยรวม	54
10	ผลเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของกำนันและผู้ใหญ่บ้านที่มีต่อการบริการ ของหน่วยสวัสดิ์ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย จำแนกตามการศึกษา และจำแนกเป็นรายด้าน	55

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่

หน้า

1	ลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์ ตามแนวคิดของมาสโลว์	13
2	การบริหารกองกลางสี่สี	28
3	กรอบแนวคิดการวิจัย	38



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY