

# สารบัญ

หัวเรื่อง	หน้า
บทคัดย่อ .....	ก
Abstract .....	ง
กิตติกรรมประกาศ .....	จ
สารบัญ .....	ฉ
สารบัญตาราง .....	ช
บทที่ 1 บทนำ .....	1
ภูมิหลัง .....	1
คำถามการวิจัย .....	5
วัตถุประสงค์การวิจัย .....	5
ขอบเขตการวิจัย .....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	8
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	9
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ .....	9
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ .....	16
แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานทะเบียนของสำนักทะเบียนอำเภอ .....	25
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	41
กรอบแนวคิดในการวิจัย .....	44
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย .....	45
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	45
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	46
การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ .....	47
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	48

หัวเรื่อง	หน้า
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	49
สถิติที่ใช้ในการวิจัย .....	49
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....</b>	<b>50</b>
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	50
ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	50
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	51
<b>บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ .....</b>	<b>64</b>
วัตถุประสงค์การวิจัย .....	64
วิธีดำเนินการวิจัย .....	64
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	65
สรุปผลการวิจัย .....	65
อภิปรายผล .....	66
ข้อเสนอแนะ .....	73
<b>บรรณานุกรม .....</b>	<b>74</b>
<b>ภาคผนวก .....</b>	<b>78</b>
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล .....	79
ภาคผนวก ข ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม .....	86
ภาคผนวก ค ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	89
<b>ประวัติผู้วิจัย .....</b>	<b>94</b>

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ..... 51
2	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอวังษบุรี จังหวัด ร้อยเอ็ด โดยรวม และจำแนกเป็นรายด้าน ..... 53
3	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอวังษบุรี จังหวัด ร้อยเอ็ด ด้านสถานที่ให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ ..... 54
4	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอวังษบุรี จังหวัด ร้อยเอ็ด ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ จำแนกเป็นรายข้อ ..... 55
5	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอวังษบุรี จังหวัด ร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ ..... 57
6	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอวังษบุรี จังหวัด ร้อยเอ็ด ด้านสภาพแวดล้อมการบริการ จำแนกเป็นรายข้อ ..... 58
7	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอวังษบุรี จังหวัด ร้อยเอ็ด ด้านกระบวนการบริการ จำแนกเป็นรายข้อ ..... 60
8	ข้อเสนอแนะในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอวังษบุรี จังหวัด ร้อยเอ็ด ..... 61