

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
บทคัดย่อ	ก
ABSTRACT	ค
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญแผนภูมิ	ฉ
สารบัญตารางภาคผนวก	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การศึกษา	4
สมมติฐานการศึกษา	4
ขอบเขตการศึกษา	4
กรอบแนวคิดการศึกษา	6
นิยามศัพท์เฉพาะ	7
ประโยชน์การศึกษา	8
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
แนวคิดเกี่ยวกับเกี่ยวกับความพึงพอใจ	9
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	15
การปกครองท้องถิ่น	26
องค์การบริหารส่วนจังหวัด	31
องค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองคาย	39
สำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองคาย	45
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	53

หัวเรื่อง	หน้า
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	59
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	59
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	60
การเก็บรวบรวมข้อมูล	62
การวิเคราะห์ข้อมูล	62
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	63
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	64
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	64
ลำดับขั้นตอนในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	65
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	65
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	86
สรุปผลการศึกษา	88
อภิปรายผล	89
ข้อเสนอแนะ	94
บรรณานุกรม	96
ภาคผนวก	104
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	105
ภาคผนวก ข ผลการวิเคราะห์ค่า IOC ของเครื่องมือ	111
ภาคผนวก ค ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ	114
ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์	116
ประวัติผู้ศึกษา	120

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	จำนวน และร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 65
2	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริการส่วนจังหวัดหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน 67
3	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริการส่วนจังหวัดหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค จำแนกเป็นรายข้อ 68
4	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริการส่วนจังหวัดหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา จำแนกเป็นรายข้อ 69
5	ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริการส่วนจังหวัดหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย จำแนกเป็นรายข้อ 70
6	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริการส่วนจังหวัดหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง 71
7	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริการส่วนจังหวัดหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำแนกเป็นรายข้อ 72
8	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริการส่วนจังหวัดหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย โดยรวมและจำแนกเป็นรายข้อ 73

- 9 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริการส่วนจังหวัดหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน 74
- 10 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริการส่วนจังหวัดหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน 75
- 11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีอายุแตกต่างกัน ที่มีผลต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน 77
- 12 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริการส่วนจังหวัดหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน 78
- 13 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีอายุแตกต่างกัน ที่มีผลต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน 80
- 14 ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีอายุแตกต่างกัน ที่มีผลต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน 81
- 15 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีประเภทรูทกิจแตกต่างกันที่มีผลต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน 83
- 16 ข้อเสนอแนะ และจำนวนคนที่ให้ข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย 84

สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการศึกษา	6
2 โครงสร้างองค์การบริหารส่วนจังหวัดตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2546	35



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สารบัญตารางภาคผนวก

ตารางภาคผนวกที่	หน้า
1 ผลการวิเคราะห์ความสอดคล้องระหว่างข้อความกับวัตถุประสงค์ (IOC)	112
2 ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ	115



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY