

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
แนวความคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น	9
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	15
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	21
องค์การบริหารส่วนจังหวัด	29
องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม	35
สำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม	40
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	46

หัวข้อ	หน้า
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	52
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	52
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	53
การเก็บรวบรวมข้อมูล	55
การวิเคราะห์ข้อมูล	56
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	57
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	58
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	58
ลำดับชั้นในการวิเคราะห์ข้อมูล	58
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	59
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	84
วัตถุประสงค์การศึกษา	84
สมมติฐานการศึกษา	84
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	84
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	85
การวิเคราะห์ข้อมูล	85
สรุปผล	86
อภิปรายผล	87
ข้อเสนอแนะ	90
บรรณานุกรม	91
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	95
ภาคผนวก ข ค่าความสอดคล้องของเครื่องมือ	99
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์	101
ประวัติผู้ศึกษา	105

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	สถิติประชาชนที่มารับบริการงานทะเบียนพาณิชย์ปี พ.ศ. 2550 – ปี พ.ศ. 2552 ...	46
2	จำนวนและร้อยละของคุณลักษณะทั่วไปของผู้รับบริการ	59
3	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม จังหวัดนครพนม โดยรวมและจำแนกเป็นรายค้ำน	60
4	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม จังหวัดนครพนม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและจำแนกเป็นรายข้อ	61
5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม จังหวัดนครพนม ด้านความสะดวกที่ได้รับ และจำแนกเป็นรายข้อ	62
6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม จังหวัดนครพนม ด้านการให้บริการและจำแนกเป็นรายข้อ	63
7	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม จังหวัดนครพนม ด้านข้อมูลทั่วไปและจำแนกเป็นรายข้อ	64
8	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม จังหวัดนครพนม จำแนกตามเพศ	65
9	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติของการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม จังหวัดนครพนม จำแนกตามเพศ	66
10	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม จำแนกตามอายุ	67

ตารางที่	หน้า
11 วิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม จังหวัด นครพนม ที่อายุแตกต่างกัน	68
12 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าความแปรปรวนความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การ บริหารส่วนจังหวัดนครพนม จังหวัดนครพนม ที่มีอายุแตกต่างกัน จำแนกเป็นรายด้าน	69
13 เปรียบเทียบความพึงพอใจรายคู่ที่แตกต่างกันของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม จังหวัด นครพนม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจำแนกตามสถานภาพด้านอายุ	70
14 เปรียบเทียบความพึงพอใจรายคู่ที่แตกต่างกันของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม จังหวัด นครพนม ด้านความสะดวกที่ได้รับ จำแนกตามอายุ	71
15 เปรียบเทียบความพึงพอใจรายคู่ที่แตกต่างกันของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม จังหวัด นครพนม ด้านการให้บริการ จำแนกตามอายุ	72
16 เปรียบเทียบความพึงพอใจรายคู่ที่แตกต่างกันของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม จังหวัด นครพนม ด้านข้อมูลทั่วไป จำแนกตามอายุ	73
17 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ สำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม จำแนกตาม ระดับการศึกษา	74
18 วิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม จังหวัด นครพนม ที่ระดับการศึกษาแตกต่างกัน	76
19 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าความแปรปรวนความพึงพอใจของ ประชาชน ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การ บริหารส่วนจังหวัดนครพนม จังหวัดนครพนม ที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน จำแนกเป็นรายด้าน	77

20	เปรียบเทียบความพึงพอใจรายคู่ที่แตกต่างกันของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม จังหวัดนครพนม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา	78
21	เปรียบเทียบความพึงพอใจรายคู่ที่แตกต่างกันของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม จังหวัดนครพนม ด้านความสะดวกที่ได้รับ จำแนกตามระดับการศึกษา	79
22	เปรียบเทียบความพึงพอใจรายคู่ที่แตกต่างกันของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม จังหวัดนครพนม ด้านการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา	80
23	เปรียบเทียบความพึงพอใจรายคู่ที่แตกต่างกันของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม จังหวัดนครพนม ด้านข้อมูลทั่วไป จำแนกตามระดับการศึกษา	81
24	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิด	82
25	ข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม จังหวัดนครพนม	83

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดการศึกษา	6
2 โครงสร้างการบริหารองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม	40



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สารบัญตารางภาคผนวก

ตารางภาคผนวกที่

หน้า

- 1 การวิเคราะห์ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม 99



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY