

สารบัญ

| หัวข้อ | หน้า |
|--|----------|
| บทคัดย่อ | ก |
| ABSTRACT | ก |
| กิตติกรรมประกาศ | ง |
| สารบัญ | จ |
| สารบัญตาราง | ช |
| สารบัญแผนภูมิ | ญ |
| บทที่ 1 บทนำ | 1 |
| ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา | 1 |
| วัตถุประสงค์การศึกษา | 4 |
| สมมติฐานการศึกษา | 4 |
| ขอบเขตการศึกษา | 4 |
| กรอบแนวคิดการศึกษา | 5 |
| นิยามศัพท์เฉพาะ | 6 |
| ประโยชน์การศึกษา | 8 |
| บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | 9 |
| แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ..... | 9 |
| ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ..... | 10 |
| แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ | 16 |
| บริบทของที่ว่า การอำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย | 30 |
| ความเป็นมาของผู้ใหญ่บ้าน | 33 |
| งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | 39 |

| หัวข้อเรื่อง | หน้า |
|---|------|
| บทที่ 3 วิธีการดำเนินการศึกษา | 46 |
| ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง | 46 |
| เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล..... | 47 |
| การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ..... | 48 |
| การเก็บรวบรวมข้อมูล | 49 |
| การวิเคราะห์ข้อมูล | 50 |
| สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล | 51 |
| บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล | 52 |
| สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล | 52 |
| ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล | 53 |
| ผลการวิเคราะห์ข้อมูล | 53 |
| บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ | 70 |
| สรุปผล | 71 |
| อภิปราย | 72 |
| ข้อเสนอแนะ | 75 |
| บรรณานุกรม | 77 |
| ภาคผนวก | 82 |
| ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา | 83 |
| ภาคผนวก ข ผลการวิเคราะห์ค่า IOC ของเครื่องมือ | 90 |
| ภาคผนวก ค ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ | 93 |
| ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์ | 95 |
| ประวัติผู้วิจัย | 101 |

สารบัญตาราง

| ตารางที่ | หน้า |
|----------|---|
| 1 | จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ใหญ่บ้านต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย 53 |
| 2 | ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้ใหญ่บ้านต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย โดยรวมและรายด้าน 55 |
| 3 | ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใหญ่บ้านต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคจำแนกเป็นรายข้อ 56 |
| 4 | ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใหญ่บ้านต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา /รวดเร็ว จำแนกเป็นรายข้อ 57 |
| 5 | ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใหญ่บ้านต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอจำแนกเป็นรายข้อ 58 |
| 6 | ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้ใหญ่บ้านต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องจำแนกเป็นรายข้อ 59 |
| 7 | ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใหญ่บ้านต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าจำแนกเป็นรายข้อ 60 |
| 8 | ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใหญ่บ้านต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคายที่มีการศึกษาแตกต่างกัน โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน 61 |
| 9 | เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใหญ่บ้านต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย ที่มีการศึกษาแตกต่างกัน ทั้งโดยรวมและรายด้าน 62 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตารางที่ | หน้า |
|--|------|
| 10 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใหญ่บ้านต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคาย ที่มีการศึกษาแตกต่างกัน ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า | 64 |
| 11 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใหญ่บ้านต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพแตกต่างกัน โดยรวมและ จำแนกเป็นรายด้าน | 65 |
| 12 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใหญ่บ้านต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพแตกต่างกัน ทั้งโดยรวมและรายด้าน | 67 |
| 13 จำนวนความถี่ข้อเสนอแนะของผู้ใหญ่บ้านต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย..... | 67 |

สารบัญแผนภูมิ

| แผนภูมิที่ | หน้า |
|---|------|
| 1 กรอบแนวคิดการศึกษา | 5 |
| 2 โครงสร้างการปฏิบัติหน้าที่ของที่ว่ากรมอำเภอเมืองหนองคาย | 32 |



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY