

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
บทคัดย่อ.....	ก
ABSTRACT.....	ค
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญแผนภูมิ.....	ญ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
คำถามการศึกษา.....	3
วัตถุประสงค์การศึกษา.....	3
สมมติฐานการศึกษา.....	3
ขอบเขตการศึกษา.....	3
กรอบแนวคิดการศึกษา.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
ประโยชน์การศึกษา.....	8
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	9
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ.....	16
แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานทะเบียนของสำนักทะเบียนอำเภอ.....	25
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	40
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา.....	50
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา.....	50
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	51
การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ.....	52
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	53

หัวข้อเรื่อง	หน้า
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	54
สถิติที่ใช้ในการศึกษา.....	55
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	56
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	56
ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	56
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	57
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	70
วัตถุประสงค์การศึกษา.....	70
วิธีดำเนินการศึกษา.....	70
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	72
สรุปผลการศึกษา.....	72
อภิปรายผลการศึกษา.....	76
ข้อเสนอแนะ.....	78
บรรณานุกรม.....	80
ภาคผนวก.....	84
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	85
ภาคผนวก ข ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ.....	91
ภาคผนวก ค การวิเคราะห์ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม.....	95
ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์.....	98
ประวัติผู้ศึกษา.....	104

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการงานทะเบียน อำเภอจังหวัดร้อยเอ็ดจำแนกตามงานทะเบียนราษฎร งานทะเบียน ทั่วไปงานบัตรประจำตัวประชาชน..... 57
2	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและเป็นรายด้าน..... 58
3	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสถานที่ให้บริการ..... 59
4	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ..... 60
5	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ..... 61
6	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสภาพแวดล้อมการบริการ..... 62
7	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านกระบวนการบริการ..... 63
8	ผลเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ สำนักทะเบียนอำเภอจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามงานทะเบียนราษฎร งานทะเบียนทั่วไป และงานบัตรประจำตัวประชาชน โดยรวม..... 64

ตารางที่	หน้า
9	ผลเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ของสำนักทะเบียนอำเภอจังหวัดจันทบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามงานทะเบียน ราษฎร งานทะเบียนทั่วไป และงานบัตรประจำตัวประชาชน ด้านสถาน ที่ให้บริการ 65
10	ผลเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ สำนักทะเบียนอำเภอจังหวัดจันทบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามงานทะเบียนราษฎร งานทะเบียนทั่วไป และงานบัตรประจำตัวประชาชน ด้านการส่งเสริมแนะนำ การบริการ..... 65
11	ผลเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ สำนักทะเบียนอำเภอจังหวัดจันทบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามงานทะเบียนราษฎร งานทะเบียนทั่วไป และงานบัตรประจำตัวประชาชน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้ บริการ..... 66
12	ผลเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ สำนักทะเบียนอำเภอจังหวัดจันทบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามงานทะเบียนราษฎร งานทะเบียนทั่วไป และงานบัตรประจำตัวประชาชน ด้านสภาพแวดล้อม การบริการ..... 66
13	ผลเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ของสำนักทะเบียนอำเภอจังหวัดจันทบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามงานทะเบียน ราษฎร งานทะเบียนทั่วไป และงานบัตรประจำตัวประชาชน ด้านกระบวนการบริการ..... 67
14	ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอจังหวัด จันทบุรีร้อยเอ็ด..... 68
15	แสดงค่าอำนาจจำแนกรายข้อและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม 92
16	แสดงผลการประเมินของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับกับค่าดัชนีความสอดคล้อง..... 96

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่

หน้า

1	กรอบแนวคิดการศึกษา.....	5
---	-------------------------	---



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY