

สารบัญ

หัวเรื่อง	หน้า
บทคัดย่อ	ก
ABSTRACT	จ
กิตติกรรมประกาศ	ช
สารบัญ	ซ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญแผนภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	4
สมมติฐานการวิจัย	4
ขอบเขตการวิจัย	4
คำนิยามศัพท์เฉพาะ	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ	8
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	17
แนวคิดด้านความพึงพอใจของประชาชนต่อการได้รับบริการ	29
แนวคิดเกี่ยวกับระบบ E - Government	31
แนวคิดเกี่ยวกับงานทะเบียนและบัตร	34
บริบทเกี่ยวกับอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด	36
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	39
กรอบแนวคิดการศึกษา	47
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	48
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	48

หัวเรื่อง	หน้า
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	50
วิธีการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	51
การเก็บรวบรวมข้อมูล	52
การจัดกระทำข้อมูล	53
การวิเคราะห์ข้อมูล	53
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	54
บทที่ 4 ผลการวิจัย	59
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	59
ลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	60
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	60
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายและข้อเสนอแนะ	78
สรุปผล	78
อภิปรายผล	82
ข้อเสนอแนะ	87
บรรณานุกรม	89
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	94
ภาคผนวก ข คุณภาพของเครื่องมือ	99
ภาคผนวก ค หนังสือเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัยและขออนุญาตเก็บข้อมูล.....	102
ประวัติผู้วิจัย	107

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	61
2	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	61
3	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	62
4	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกอาชีพ	62
5	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ โดยรวม และจำแนกเป็นรายด้าน	63
6	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร ที่ให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ	64
7	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการ ให้บริการ	65
8	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะดวก	66
9	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านสถานที่และ สภาพแวดล้อม	67
10	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านคุณภาพการให้บริการ	67
11	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านข้อมูลข่าวสาร	68
12	แสดงการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ จำแนกตามเพศ	70
13	แสดงการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุ	71
14	แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ จำแนกตามอายุ	72
15	แสดงการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ โดยรวมและรายด้านจำแนก ตามระดับการศึกษา	74
16	แสดงการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ โดยรวมและรายด้านจำแนกตามอาชีพ ..	75
17	ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจ	76
18	แสดงการหาผลรวมและค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับความหมายของ แบบสอบถาม	100
19	ค่าอำนาจจำแนก และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	101

สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่

หน้า

1	กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	47
---	---------------------------	----



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY