

สารบัญ

บทคัดย่อภาษาไทย	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	II
กิตติกรรมประกาศ.....	III
สารบัญ.....	IV
สารบัญตาราง	VI
สารบัญภาพ	XI
บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	2
1.3 ความสำคัญของการศึกษา.....	3
1.4 กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	3
1.5 ขอบเขตของการศึกษา.....	3
1.6 สมมติฐานการศึกษา.....	4
1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
2 แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	5
2.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	5
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ.....	13
2.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมและการรับรู้.....	15
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	20
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	25
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	25
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	26
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	26

ตารางสารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	27
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	28
ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	28
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการสำนักทะเบียนอำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายก.....	32
ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน.....	36
5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายและข้อเสนอแนะ.....	73
5.1 สรุปผลการศึกษา.....	73
5.2 อภิปรายผลการศึกษา.....	75
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	76
บรรณานุกรม.....	78
ภาคผนวก.....	82
ประวัติผู้วิจัย.....	86

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ.....	28
4.2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ.....	29
4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ.....	29
4.4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา.....	30
4.5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ.....	30
4.6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้.....	31
4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการสำนักทะเบียนอำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายก.....	32
4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการสำนักทะเบียนอำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายก ด้านขั้นตอนการ ให้บริการ/กระบวนการ.....	33
4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ สำนักทะเบียนอำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายก ด้านมนุษยสัมพันธ์/บุคลากร.....	33
4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการสำนักทะเบียนอำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	34
4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการสำนักทะเบียนอำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายก ด้านสถานที่ และสภาพแวดล้อม.....	34
4.12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการสำนักทะเบียนอำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายก ด้านคุณภาพ การบริการ.....	35
4.13 แสดงค่าสถิติการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการสำนักทะเบียนอำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายก จำแนกตามเพศ.....	36
4.14 แสดงค่าสถิติการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการสำนักทะเบียนอำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายก จำแนกตามอายุ.....	37

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4.15	แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ สำนักทะเบียนอำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายก ด้านขั้นตอนการให้บริการ/ กระบวนการ จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe).....	38
4.16	แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการสำนักทะเบียนอำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายก ด้านมนุษยสัมพันธ์/ บุคลากร จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe).....	39
4.17	แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการสำนักทะเบียนอำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe).....	40
4.18	แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการสำนักทะเบียนอำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายก ด้านสถานที่และ สภาพแวดล้อม จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe).....	40
4.19	แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการสำนักทะเบียนอำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายก ด้านคุณภาพการ บริการ จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe).....	42
4.20	แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการสำนักทะเบียนอำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายก โดยรวม จำแนก ตามอายุ เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe).....	43
4.21	แสดงค่าสถิติการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ สำนักทะเบียนอำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายก จำแนกตามสถานภาพ.....	44
4.22	แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ สำนักทะเบียนอำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายก ด้านขั้นตอนการให้บริการ/ กระบวนการ จำแนกตามสถานภาพ เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe).....	45
4.23	แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ สำนักทะเบียนอำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายก ด้านมนุษยสัมพันธ์/บุคลากร จำแนก ตามสถานภาพ เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe).....	46

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4.24	แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการสำนักทะเบียนอำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามสถานภาพ เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe).....	46
4.25	แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการสำนักทะเบียนอำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายก ด้านสถานที่และ สภาพแวดล้อม จำแนกตามสถานภาพ เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe)..	47
4.26	แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการสำนักทะเบียนอำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายก โดยรวม จำแนก ตามสถานภาพ เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe).....	48
4.27	แสดงค่าสถิติการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ สำนักทะเบียนอำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายก จำแนกตามระดับการศึกษา.....	49
4.28	แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ สำนักทะเบียนอำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายก ด้านขั้นตอนการให้บริการ/ กระบวนการ จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe)	50
4.29	แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการสำนักทะเบียนอำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายก ด้านมนุษยสัมพันธ์/ บุคลากร จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe).....	51
4.30	แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ สำนักทะเบียนอำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe).....	52
4.31	แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ สำนักทะเบียนอำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายก ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe).....	53
4.32	แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการสำนักทะเบียนอำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายก ด้านคุณภาพการ บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe).....	54

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4.33	แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการสำนักทะเบียนอำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายก โดยรวม จำแนก ตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของเชฟเฟ้ (Scheffe).....	55
4.34	แสดงค่าสถิติการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการสำนักทะเบียนอำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายก จำแนกตามอาชีพ..	56
4.35	แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ สำนักทะเบียนอำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายก ด้านขั้นตอนการให้บริการ/ กระบวนการ จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของเชฟเฟ้ (Scheffe).....	58
4.36	แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการสำนักทะเบียนอำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายก ด้านมนุษย สัมพันธ์/บุคลากร จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของเชฟเฟ้ (Scheffe).....	59
4.37	แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ สำนักทะเบียนอำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของเชฟเฟ้ (Scheffe).....	60
4.38	แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการสำนักทะเบียนอำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายก ด้านสถานที่และ สภาพแวดล้อม จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของเชฟเฟ้ (Scheffe).....	61
4.39	แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการสำนักทะเบียนอำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายก ด้านคุณภาพการ บริการ จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของเชฟเฟ้ (Scheffe).....	62
4.40	แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการสำนักทะเบียนอำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายก โดยรวม จำแนก ตามอาชีพ เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของเชฟเฟ้ (Scheffe).....	63
4.41	แสดงค่าสถิติการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการสำนักทะเบียนอำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายก จำแนกตามรายได้.....	64

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.42	แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ สำนักทะเบียนอำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายก ด้านขั้นตอนการให้บริการ/ กระบวนการ จำแนกตามระดับรายได้ เป็นรายกลุ่ม ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe) 65
4.43	แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ สำนักทะเบียนอำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายก ด้านมนุษยสัมพันธ์/บุคลากร จำแนกตามระดับรายได้ เป็นรายกลุ่ม ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe)..... 66
4.44	แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการสำนักทะเบียนอำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด จำแนกตามระดับรายได้ เป็นรายกลุ่ม ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe).. 67
4.45	แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ สำนักทะเบียนอำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายก ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม จำแนกตามระดับรายได้ เป็นรายกลุ่ม ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe)..... 68
4.46	แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการสำนักทะเบียนอำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายก ด้านคุณภาพการ บริการ จำแนกตามระดับรายได้ เป็นรายกลุ่ม ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe)..... 69
4.47	แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการสำนักทะเบียนอำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายก โดยรวม จำแนก ตามระดับรายได้ เป็นรายกลุ่ม ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe)..... 70
4.48	สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน..... 71

สารบัญภาพ

ภาพประกอบที่	หน้า
1.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	3