

## สารบัญ

บทคัดย่อภาษาไทย.....	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	II
กิตติกรรมประกาศ.....	III
สารบัญ.....	IV
สารบัญตาราง.....	VI
สารบัญภาพ.....	VIII
<b>บทที่</b>	<b>หน้า</b>
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
สมมติฐานการวิจัย.....	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	6
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา.....	7
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	7
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ.....	9
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ.....	17
แนวคิดเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารราชการ.....	27
ข้อมูลทั่วไปของที่ว่า การอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี.....	32
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	40
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	50
ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย.....	50
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	51
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	51

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล.....	52
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	52
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	53
4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	55
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	55
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงาน ทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรีในด้านต่าง ๆ.....	57
ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย.....	62
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	69
สรุปผลการศึกษา.....	69
อภิปรายผลการศึกษา.....	71
ข้อเสนอแนะ.....	73
บรรณานุกรม.....	74
ภาคผนวก.....	77
ประวัติผู้ศึกษา.....	83

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	56
2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี โดยภาพรวม.....	57
3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	58
4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรีด้าน ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ.....	59
5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรีด้าน วัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยี.....	60
6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรีด้าน อาคารสถานที่.....	61
7 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี.....	62
8 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี.....	63
9 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษากับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี.....	65

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
10	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่ากรอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี.....	66
11	แสดงการสรุปสมมติฐานการวิจัย.....	68

## สารบัญญภาพ

ภาพประกอบที่	หน้า
1 แสดงกรอบแนวคิดของการศึกษา.....	4
2 แสดงโครงสร้างและอัตราค่าจ้างที่ว่าการอำเภอเมืองสุพรรณบุรี.....	34