

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(3)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญ	(6)
สารบัญตาราง	(8)
สารบัญภาพ	(10)
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการวิจัย	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
1.3 กรอบแนวคิดในการวิจัย	3
1.4 สมมุติฐานการวิจัย	5
1.5 ขอบเขตของการศึกษาวิจัย	6
1.6 นิยามศัพท์ที่ใช้ในงานวิจัย	6
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับหลักการให้บริการประชาชน	9
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ	20
2.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	24
2.4 ระบบการบริการด้านงานทะเบียนและบัตร	30
2.5 การนำระบบเทคโนโลยี (คอมพิวเตอร์) มาใช้ในงานทะเบียน	35
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	38
บทที่ 3 วิธีการดำเนินงาน	45
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	45
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล	46
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	48
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	49

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูล	50
4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ	50
4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานการรับบริการด้านงานทะเบียน	53
4.3 ความพึงพอใจการดำเนินงานบริการด้านทะเบียนและบัตร	57
ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์	
4.4 การศึกษาความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในการให้บริการด้านงานทะเบียน	61
4.5 ปัญหาอุปสรรคการให้บริการงานทะเบียนและบัตรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์	76
4.6 ข้อเสนอแนะแนวทางการให้บริการงานทะเบียนและบัตร	77
บทที่ 5 สรุปอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	79
5.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	79
5.2 วิธีดำเนินการวิจัย	79
5.3 สรุปผลการวิจัย	81
5.4 อภิปรายผลการวิจัย	83
5.5 ข้อเสนอแนะการวิจัย	88
บรรณานุกรม	89
ภาคผนวก	93
ประวัติผู้วิจัย	114

สารบัญตาราง

หน้า

ตาราง

4.1	ร้อยละของผู้ติดต่อขอรับบริการด้านลักษณะทั่วไป	50
4.2	ร้อยละของการดำเนินงานการรับบริการด้านงานทะเบียน	53
4.3	ระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านกระบวนการ	57
4.4	ระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านบุคลากร	58
4.5	ระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านสถานที่	59
4.6	ระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	60
4.7	ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความพึงพอใจการให้บริการงานทะเบียน	61
4.8	ความสัมพันธ์ระหว่างศาสนากับความพึงพอใจการให้บริการงานทะเบียน	62
4.9	ความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษากับความพึงพอใจการให้บริการงานทะเบียน	64
4.10	ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพสมรสกับความพึงพอใจ การให้บริการงานทะเบียน	65
4.11	ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับความพึงพอใจการให้บริการงานทะเบียน	66
4.12	ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพในครอบครัวกับความพึงพอใจ การให้บริการงานทะเบียน	67
4.13	ความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนครั้งการมาติดต่อกับความพึงพอใจ การให้บริการงานทะเบียน	68
4.14	ความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาบริการกับความพึงพอใจ การให้บริการงานทะเบียน	69
4.15	ความสัมพันธ์ระหว่างขั้นตอนการให้บริการกับความพึงพอใจการให้บริการ งานทะเบียน	70
4.16	ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องที่มาขอรับบริการ กับความพึงพอใจการให้บริการงานทะเบียน	71
4.17	ความสัมพันธ์ระหว่างความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ กับความพึงพอใจการให้บริการงานทะเบียน	72
4.18	ความสัมพันธ์ด้านความพึงพอใจการให้บริการงานทะเบียนและบัตร ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์	73

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตาราง

4.19	สรุปความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรกับความพึงพอใจการให้บริการงานทะเบียน	74
4.20	ปัญหาอุปสรรคการให้บริการงานทะเบียนและบัตรด้วยระบบ คอมพิวเตอร์ออนไลน์	76
4.21	ข้อเสนอแนะแนวทางการให้บริการด้านทะเบียนและบัตรด้วยระบบ คอมพิวเตอร์ออนไลน์	77



สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่

1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	5
2.1 แสดงลำดับชั้นความต้องการของ Maslow (Hierarchy of Needs)	26
2.2 โครงสร้างสำนักทะเบียนอำเภอ	34

