

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อ	ข
Abstract	ฅ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญแผนภูมิ	ด
บทที่ 1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	5
ปัญหาที่ต้องการทราบจากการวิจัย	6
สมมติฐานของการวิจัย	6
ขอบเขตการวิจัย	6
นิยามศัพท์เฉพาะ	8
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	9
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	10
1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	11
1.1 ความหมายของความพึงพอใจ	11
1.2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ	12
1.3 ความพึงพอใจในการบริการ	15
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	17
2.1 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ	18
2.2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	19
2.3 วิธีวัดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานรัฐ	19
3. ทฤษฎีจิตวิทยาและการจูงใจ	21
3.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์	21
3.2 ทฤษฎีการจูงใจของเฮอรัซเบอร์ก	23

หัวเรื่อง	หน้า
3.3 ทฤษฎีการจูงใจในผลสัมฤทธิ์ของแม่คินเลนแลนด์	25
3.4 ทฤษฎี 3 ไอ	26
4. การปกครองท้องถิ่นรูปแบบเทศบาล	27
4.1 ประวัติการปกครองท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลในประเทศไทย	27
4.2 รูปแบบเทศบาลตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546	29
5. งานบริการด้านทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่น	38
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	42
6.1 งานวิจัยในประเทศ	42
6.2 งานวิจัยต่างประเทศ	44
7. กรอบแนวคิดในการวิจัย	46
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	48
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	48
การสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือ	50
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	52
การเก็บรวบรวมข้อมูล	53
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย	54
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	55
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	55
ขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	55
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	56
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	75
ลำดับขั้นตอนของการวิจัย	75
สรุปผลการวิจัย	78
อภิปรายผล	81
ข้อเสนอแนะ	88

หัวเรื่อง	หน้า
บรรณานุกรม	91
ภาคผนวก	95
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	96
ภาคผนวก ข ตารางแสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	103
ภาคผนวก ค หนังสือขอความร่วมมือ	105
ประวัติผู้วิจัย	110



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
 RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	วิธีการประเมินผลการปฏิบัติการให้บริการสาธารณะ 20
2	จำนวนประชากรในเขตเทศบาล 50
3	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศและอาชีพ 57
4	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ด้านงานทะเบียนราษฎร จากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย โดยรวมและรายด้าน 58
5	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ด้านงานทะเบียนราษฎร จากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน โดยรวมและจำแนกเป็นรายข้อ 59
6	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ด้านงานทะเบียนราษฎร จากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา โดยรวมและจำแนกเป็นรายข้อ 60
7	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ด้านงานทะเบียนราษฎร จากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยรวมและจำแนกเป็นรายข้อ 61
8	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ด้านงานทะเบียนราษฎร จากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยรวมและจำแนกเป็นรายข้อ .. 62
9	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ด้านงานทะเบียนราษฎร จากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยรวมและจำแนกเป็นรายข้อ 63

ตารางที่

หน้า

10	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎร จากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงจุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย จำแนกตามเพศ	64
11	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแปรปรวนระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนท้องถิ่นราษฎร จากสำนักทะเบียนเทศบาลตำบลเวียงจุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพแตกต่างกัน	65
12	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ด้านทะเบียนราษฎร จากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงจุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพแตกต่างกัน จำแนกเป็นรายด้าน	66
13	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ด้านทะเบียนราษฎร จากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงจุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพแตกต่างกัน โดยรวมทุกด้าน	67
14	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎร จากสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลเวียงจุก ที่มีอาชีพแตกต่างกัน ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม	68
15	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ด้านงานทะเบียนราษฎร จากสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลเวียงจุก ที่มีอาชีพแตกต่างกัน ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา	69
16	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎร จากสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลเวียงจุก ที่มีอาชีพแตกต่างกัน ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	70
17	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎร จากสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลเวียงจุก ที่มีอาชีพแตกต่างกัน ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	71
18	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎร จากสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลเวียงจุก ที่มีอาชีพแตกต่างกัน ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	72
19	จำนวนข้อเสนอแนะในการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร จากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงจุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย	73

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่	หน้า
1 ลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์	22
2 โครงสร้างของเทศบาล	32
3 โครงสร้างการบริหารงานของเทศบาลตำบลเวียงคุก	37
4 กรอบแนวคิดในการวิจัย	47



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY