

## สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
กิตติกรรมประกาศ .....	ข
บทคัดย่อ .....	ค
Abstract .....	ง
สารบัญ .....	ช
สารบัญตาราง .....	ญ
สารบัญแผนภูมิ .....	ฉ
<b>บทที่ 1 บทนำ .....</b>	<b>1</b>
ภูมิหลัง .....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย .....	3
สมมติฐานการวิจัย .....	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย .....	4
ขอบเขตการวิจัย .....	5
คำนิยามศัพท์เฉพาะ .....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	7
<b>บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....</b>	<b>8</b>
1. สภาพทั่วไปของอำเภอห้วยผึ้ง .....	9
2. งานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอห้วยผึ้ง จังหวัดกาฬสินธุ์ .....	10
3. จรรยาบรรณข้าราชการและผู้ปฏิบัติงานทะเบียน พ.ศ. 2545 .....	20
4. แนวคิดที่เกี่ยวข้อง .....	24
4.1 แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิรูประบบราชการ .....	24
4.2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ .....	28
4.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหาร .....	34
5. ทฤษฎีการจัดองค์การ .....	38
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	39
6.1 งานวิจัยในประเทศ .....	39
6.2 งานวิจัยต่างประเทศ .....	52

หัวเรื่อง	หน้า
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย .....</b>	<b>54</b>
1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	54
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	57
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	58
4. การวิเคราะห์ข้อมูล .....	59
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	60
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....</b>	<b>61</b>
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	61
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	61
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	62
ผลการวิเคราะห์ระดับปัญหาของประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอห้วยผึ้ง จังหวัดกาฬสินธุ์ .....	64
ผลการเปรียบเทียบระดับปัญหาของประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอห้วยผึ้ง จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ .....	77
ผลการศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอห้วยผึ้ง จังหวัดกาฬสินธุ์ .....	85
<b>บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ .....</b>	<b>87</b>
วัตถุประสงค์การวิจัย .....	87
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	87
ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	87
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	88
สรุปผลการวิจัย .....	88
อภิปรายผลการวิจัย .....	90
ข้อเสนอแนะ .....	96

หัวเรื่อง	หน้า
บรรณานุกรม .....	97
ภาคผนวก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย .....	102
ประวัติผู้วิจัย .....	107



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	ขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร ..... 117
2	จำนวนหน่วยตัวอย่างในแต่ละเพศ อาชีพ ระดับการศึกษา และอายุ ..... 56
3	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ ..... 62
4	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ ..... 63
5	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามวุฒิการศึกษา ..... 63
6	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ ..... 64
7	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับปัญหาของประชาชนผู้รับบริการ งานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอห้วยผึ้ง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและรายด้าน ..... 64
8	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับปัญหาของประชาชนผู้รับบริการ งานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอห้วยผึ้ง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ ..... 65
9	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับปัญหาของประชาชนผู้รับบริการ งานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอห้วยผึ้ง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอาชีพ ..... 66
10	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับปัญหาของประชาชนผู้รับบริการ งานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอห้วยผึ้ง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา ..... 68
11	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับปัญหาของประชาชนผู้รับบริการ งานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอห้วยผึ้ง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุ ..... 70
12	ระดับปัญหาของประชาชนผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอ ห้วยผึ้ง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านผู้รับบริการ โดยรวมและรายข้อ ..... 72
13	ระดับปัญหาของประชาชนผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอ ห้วยผึ้ง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมและรายข้อ ..... 73

ตารางที่	หน้า
14 ระดับปัญหาของประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอ ห้วยผึ้ง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านงานบริการ โดยรวมและรายข้อ .....	74
15 ระดับปัญหาของประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอ ห้วยผึ้ง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการประชาสัมพันธ์ โดยรวมและรายข้อ .....	75
16 ระดับปัญหาของประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอ ห้วยผึ้ง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านอาคารสถานที่ โดยรวมและรายข้อ .....	76
17 ผลการเปรียบเทียบระดับปัญหาของประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรของ สำนักทะเบียนอำเภอห้วยผึ้ง จังหวัดกาฬสินธุ์ ระหว่างเพศชายและเพศหญิง .....	77
18 ผลการเปรียบเทียบระดับปัญหาของประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรของ สำนักทะเบียนอำเภอห้วยผึ้ง จังหวัดกาฬสินธุ์ ระหว่างอาชีพ .....	78
19 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของประชาชนผู้มารับบริการ งานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอห้วยผึ้ง จังหวัดกาฬสินธุ์ ระหว่างอาชีพ ด้วยวิธี Scheffe' .....	79
20 ผลการเปรียบเทียบระดับปัญหาของประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรของ สำนักทะเบียนอำเภอห้วยผึ้ง จังหวัดกาฬสินธุ์ ระหว่างระดับการศึกษา .....	81
21 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของประชาชนผู้มารับบริการ งานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอห้วยผึ้ง จังหวัดกาฬสินธุ์ ระหว่างระดับการศึกษา ด้วยวิธี Scheffe' .....	82
22 ผลการเปรียบเทียบระดับปัญหาของประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรของ สำนักทะเบียนอำเภอห้วยผึ้ง จังหวัดกาฬสินธุ์ ระหว่างอายุ .....	83
23 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของประชาชนผู้มารับบริการ งานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอห้วยผึ้ง จังหวัดกาฬสินธุ์ ระหว่างอายุ ด้วยวิธี Scheffe' .....	84
24 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของ สำนักทะเบียนอำเภอห้วยผึ้ง จังหวัดกาฬสินธุ์ .....	85

## สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย .....	5
2 โครงสร้างของระบบบริการ .....	29



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY