

สารบัญ

หัวเรื่อง	หน้า
บทคัดย่อ	๗
ABSTRACT	๘
กิตติกรรมประกาศ	๙
สารบัญ	๗
สารบัญตาราง	๙
สารบัญแผนภูมิ	๙
บทที่ 1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
สมมุติฐานของการวิจัย	4
ขอบเขตของการวิจัย	4
คำนิยามศัพท์เฉพาะ	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจ	8
พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542	10
แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น	14
แนวคิดเกี่ยวกับทะเบียนราษฎร	17
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	24
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	28
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	34
กรอบแนวคิดในการวิจัย	38

หัวเรื่อง	หน้า
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	40
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	40
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	41
การเก็บรวบรวมข้อมูล	43
การวิเคราะห์ข้อมูล	43
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	44
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	45
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	45
ลำดับขั้นตอนในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	45
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	47
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	68
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	68
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	68
เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล	69
การวิเคราะห์ข้อมูล	69
สรุปผลการวิจัย	69
อภิปรายผล	70
ข้อเสนอแนะ	73
บรรณานุกรม	75
ภาคผนวก	79
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	80
ภาคผนวก ข ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	85
ประวัติผู้วิจัย	87

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	47
2	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน	48
3	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค จำแนกเป็นรายข้อ	49
4	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการทันเวลาและความต้องการจำแนกเป็นรายข้อ	50
5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง จำแนกเป็นรายข้อ	51
6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จำแนกเป็นรายข้อ	52
7	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำแนกเป็นรายข้อ	53

8	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน	55
9	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแปรปรวนของความพึงพอใจของประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม โดยรวม	57
10	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแปรปรวนของความพึงพอใจของประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม จำแนกเป็นรายด้าน	58
11	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแปรปรวนเป็นรายคู่ของความพึงพอใจของประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	59
12	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแปรปรวนเป็นรายคู่ของความพึงพอใจของประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการทันเวลาและความต้องการ	61
13	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแปรปรวนเป็นรายคู่ของความพึงพอใจของประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง	63
14	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแปรปรวนเป็นรายคู่ของความพึงพอใจของประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	64

ตารางที่

หน้า

15	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแปรปรวนเป็นรายคู่ของความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน ท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	65
16	ข้อเสนอแนะในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม	67



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	37



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY