

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
บทคัดย่อ	ก
ABSTRACT	จ
กิตติกรรมประกาศ	ข
สารบัญ	ฅ
สารบัญตาราง	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	5
สมมุติฐานการวิจัย	5
ขอบเขตการวิจัย	6
ระยะเวลาในการวิจัย	6
คำนิยามศัพท์เฉพาะ	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	8
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
งานทะเบียนราษฎร	9
การบริหารงานของสำนักทะเบียน อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม	16
แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น	19
แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ	24
แนวความคิดพัฒนาคุณภาพบริการ	26
ทฤษฎีการบริหาร	32
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	36
กรอบแนวคิดในการวิจัย	42

หัวข้อเรื่อง	หน้า
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	44
1. ประชากรกลุ่มตัวอย่าง	44
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	45
2.1 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	45
2.2 ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	46
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล	47
4. การวิเคราะห์ข้อมูล	47
5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย	48
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	49
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	49
ลำดับขั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	49
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	50
1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	50
2. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสำนัก ทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม	51
3. ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของ สำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคามที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ แตกต่างกัน	58
4. ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ เมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม	66
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	68
วัตถุประสงค์การวิจัย	68
สมมุติฐานการวิจัย	68
ขอบเขตการวิจัย	69
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	69
ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	70

หัวเรื่อง	หน้า
การวิเคราะห์ข้อมูล	70
สรุปผลการวิจัย	70
อภิปรายผลการวิจัย	72
ข้อเสนอแนะ	77
บรรณานุกรม	79
ภาคผนวก แบบสอบถาม	84
ประวัติผู้วิจัย	91



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	เขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักทะเบียนราษฎรอำเภอเมืองมหาสารคาม 17
2	วิธีการประเมินผลการปฏิบัติด้านการให้บริการสาธารณะ 23
3	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ 50
4	จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา 50
5	จำนวนร้อยละและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ 51
6	ค่าเฉลี่ยรวม ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชน ต่อการให้บริการของ สำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยรวม และรายด้าน 52
7	ค่าเฉลี่ยรวม ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชน ต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ด้านความสะดวกรวดเร็วในการบริการ โดยรวมและจำแนกเป็นรายข้อ 53
8	ค่าเฉลี่ยรวม ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยรวมและจำแนกเป็นรายข้อ 54
9	ค่าเฉลี่ยรวม ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ด้านความเสมอภาคของการบริการ โดยรวมและจำแนกเป็นรายข้อ 56
10	ค่าเฉลี่ยรวม ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ด้านความสะดวกของอาคารสถานที่ โดยรวมและจำแนกเป็นรายข้อ 57
11	ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ตัวแปรเพศ โดยรวมและ รายด้าน 59

ตารางที่	หน้า
12 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนัก ทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน	60
13 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนัก ทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน จำแนกรายด้าน	61
14 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของผลต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นของ ประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคามจังหวัด มหาสารคาม ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	62
15 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของผลต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นของ ประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคามจังหวัด มหาสารคาม ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ด้านความเสมอภาคของการบริการ ...	63
16 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของผลต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นของ ประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคามจังหวัด มหาสารคาม ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ด้านความสะดวกของอาคารสถานที่	64
17 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการ ให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคามที่มีอาชีพ แตกต่างกัน	65
18 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมือง มหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม	66