

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
บทคัดย่อ	ก
ABSTRACT	ค
ถิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญแผนภูมิ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
กุ่มหลัง	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	5
สมมติฐานการวิจัย	5
ขอบเขตการวิจัย	6
คำนิยามศัพท์เฉพาะ	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	9
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	10
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	10
แนวคิดเกี่ยวกับทการบริการ	16
แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น	22
งานบริการด้านทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่น	30
เทศบาลตำบล	36
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	44
กรอบแนวคิดในการวิจัย	47
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	49
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	49
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	51

สารบัญ (ต่อ)

หัวเรื่อง	หน้า
การเก็บรวบรวมข้อมูล	54
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย	54
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	56
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	56
ขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	56
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	57
ข้อเสนอแนะความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของ งานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย	76
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	78
วัตถุประสงค์การวิจัย	78
สมมติฐานในการวิจัย	79
วิธีดำเนินการวิจัย	79
การวิเคราะห์ข้อมูล	80
สรุปผลการศึกษาวิจัย	81
อภิปรายผลการศึกษาวิจัย	84
ข้อเสนอแนะ	90
บรรณานุกรม	93
ภาคผนวก	99
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	100
ประวัติผู้วิจัย	109

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 วิธีการประเมินผลการปฏิบัติด้านการให้บริการสาธารณะ	21
2 ประชากรในเขตเทศบาลเมืองท่าบ่อ	37
3 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำนวนความเพศและอาชีพ	50
4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนความเพศและอาชีพ	58
5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ด้านงานทะเบียนราษฎร จากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย โดยรวมและรายด้าน	59
6 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ด้านงานทะเบียนราษฎร จากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน โดยรวม และจำแนกเป็นรายชื่อ	60
7 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ด้านงานทะเบียนราษฎร จากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ด้านการบริการอย่างรวดเร็วทันเวลา โดยรวม และจำแนกเป็นรายชื่อ	61
8 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ด้านงานทะเบียนราษฎร จากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างเต็มพอ โดยรวม และจำแนกเป็นรายชื่อ	63
9 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ด้านงานทะเบียนราษฎร จากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยรวม และจำแนกเป็นรายชื่อ	64

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
10 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าที่เบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า โดยรวม และจำแนกเป็นรายข้อ	65
11 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎร จากสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพแตกต่างกัน โดยรวม	67
12 ผลการเปรียบเทียบความแปรปรวนระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพแตกต่างกันโดยรวม	68
13 การเปรียบเทียบความแปรปรวนระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพแตกต่างกัน จำแนกเป็นรายด้าน	69
14 การเปรียบเทียบความแปรปรวนระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพแตกต่างกัน โดยรวมทุกด้าน	70
15 การเปรียบเทียบความความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎร จากสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อจังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพแตกต่างกัน ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	71
16 การเปรียบเทียบความความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎร จากสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพแตกต่างกัน ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา	72

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
17 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎร จากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างพึงพอใจ	73
18 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎร จากสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพแตกต่างกัน ด้านการให้บริการอย่างค่อเนื่อง	74
19 ผลการเปรียบเทียบความแปรปรวนระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพแตกต่างกัน ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	75
20 จำนวนข้อเสนอแนะในการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียน ท้องถิ่น เทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย	76

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่	หน้า
1 โครงสร้างการบริหารและการแบ่งส่วนการบริหารของเทศบาล	35
2 กรอบแนวคิดในการวิจัย	48



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY