

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
บทคัดย่อ.....	ก
Abstract.....	ก
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ณ
สารบัญแผนภูมิ.....	ฐ
<hr/>	
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
สมมติฐานของการวิจัย.....	5
ขอบเขตของการวิจัย.....	5
คำนิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	8
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	10
1. ความหมายของความพึงพอใจ.....	10
2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการได้รับบริการสาธารณะ.....	13
3. ความพึงพอใจในการบริการ.....	15
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ.....	18
1. ความหมายของการบริการ.....	18
2. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	19
3. ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ.....	20
วิธีวัดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ.....	21

สารบัญ (ต่อ)

หัวข้อ	หน้า
การปกครองท้องถิ่นรูปแบบเทศบาล.....	23
1. ความเป็นมาของการปกครองท้องถิ่นรูปแบบเทศบาล.....	23
2. การจัดตั้งเทศบาล.....	24
3. การจัดองค์การเทศบาล.....	25
4. อำนาจหน้าที่ของเทศบาล.....	28
เทศบาลตำบลเวียงน้ำ.....	31
1. ประวัติความเป็นมา.....	31
2. โครงสร้างและอำนาจหน้าที่การบริหาร.....	32
3. แนวทางการบริหารงานของเทศบาลตำบลเวียงน้ำ.....	35
งานบริการด้านทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่น.....	35
1. หน้าที่ของงานทะเบียนราษฎร.....	35
2. ความสำคัญของงานทะเบียนราษฎร.....	39
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	42
1. งานวิจัยในประเทศ.....	42
2. งานวิจัยต่างประเทศ.....	46
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	51
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	52
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	52
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	53
การสร้างและทดสอบคุณภาพเครื่องมือ.....	54
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	55
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	56
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	56

สารบัญ (ต่อ)

หัวข้อ	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	58
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	58
ขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	59
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	59
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	84
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	84
สมมุติฐานของการวิจัย.....	84
ขอบเขตการวิจัย.....	84
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	85
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	86
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	86
ลำดับขั้นตอนของการวิจัย.....	87
สรุปผลการวิจัย.....	89
อภิปรายผล.....	92
ข้อเสนอแนะ.....	97
บรรณานุกรม.....	100
ภาคผนวก	105
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	106
ภาคผนวก ข ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	113
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์.....	116
ประวัติผู้วิจัย.....	122

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	วิธีการประเมินผลการปฏิบัติการให้บริการสาธารณะ..... 22
2	อำนาจหน้าที่ที่ต้องทำ..... 28
3	อำนาจหน้าที่อาจจัดทำ..... 29
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม..... 60
5	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน่าง อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและจำแนก รายด้าน..... 61
6	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน่าง อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ด้าน การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน โดยจำแนกเป็นรายชื่อ..... 62
7	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน่าง อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ด้าน การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา โดยจำแนกเป็นรายชื่อ..... 63
8	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน่าง อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ด้าน การให้บริการอย่างเพียงพอ โดยจำแนกเป็นรายชื่อ..... 64
9	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน่าง อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ด้าน การให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยจำแนกเป็นรายชื่อ..... 65

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
10 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้าง อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยจำแนกเป็นรายชื่อ.....	66
11 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้าง อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามเพศ โดยรวมและจำแนกรายด้าน.....	67
12 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้าง อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ที่มีอายุแตกต่างกัน โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน.....	68
13 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้าง อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน โดยรวมและจำแนกรายด้าน.....	69
14 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้าง อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน โดยรวมทุกด้าน.....	70
15 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้าง อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน.....	71

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
16 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้าง อำเภอเมือง มหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา.....	72
17 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้าง อำเภอเมือง มหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ.....	73
18 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้าง อำเภอเมือง มหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง.....	74
19 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้าง อำเภอเมือง มหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า.....	75
20 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้าง อำเภอเมือง มหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ที่มีอาชีพแตกต่างกัน โดยรวมและ จำแนกเป็นรายด้าน.....	76
21 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้าง อำเภอเมือง มหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ที่มีอาชีพแตกต่างกัน โดยรวม ทุกด้าน.....	77

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
22 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้าง อำเภอเมือง มหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ที่มีอาชีพแตกต่างกัน ด้านการให้ บริการรวดเร็วทันเวลา.....	78
23 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้าง อำเภอเมือง มหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ที่มีอาชีพแตกต่างกัน ด้านการให้ บริการเพียงพอ.....	79
24 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้าง อำเภอเมือง มหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ที่มีอาชีพแตกต่างกัน ด้านการให้ บริการอย่างต่อเนื่อง.....	80
25 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้าง อำเภอเมือง มหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ที่มีอาชีพแตกต่างกัน ด้านการให้ บริการอย่างก้าวหน้า.....	81
26 จำนวนข้อเสนอแนะความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้าง อำเภอเมือง มหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม.....	82

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่	หน้า
1 โครงสร้างเทศบาล.....	25
2 โครงสร้างเทศบาลตำบลเวียงนาง.....	32
3 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	48



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY