

# สารบัญ

เรื่อง	หน้า
กิตติกรรมประกาศ.....	ก
บทคัดย่อ.....	ข
ABSTRACT.....	ง
สารบัญ.....	จ
สารบัญแผนภูมิ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ญ
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	
ภูมิหลัง.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
สมมติฐานของการวิจัย.....	5
ขอบเขตของการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	7
<b>บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	
1. แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น.....	8
2. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ.....	13
3. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	21
4. งานทะเบียนราษฎร.....	27
5. เทศบาลตำบลเสลภูมิ.....	31
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	36
7. กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	40

### บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	41
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	42
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	43
4. การวิเคราะห์ข้อมูล.....	44
6. สถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	44

### บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	46
2. ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	47
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	47

### บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

1. วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	68
2. สมมติฐานของการวิจัย.....	68
3. ขอบเขตของการวิจัย.....	69
4. กรอบแนวคิดของการวิจัย.....	69
5. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	69
6. สถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	70
7. สรุปผลการวิจัย.....	71
8. อภิปรายผล.....	71
9. ข้อเสนอแนะ.....	77

บรรณานุกรม.....	78
ภาคผนวก.....	82
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	83
ภาคผนวก ข คำอธิบายจำแนกและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	90
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือ หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล.....	94
ภาคผนวก ง ประวัติผู้วิจัย.....	100



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

# สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่

หน้า

1. โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการของเทศบาลตำบลเสถภูมิ.....35
2. กรอบแนวคิดในการวิจัย.....40



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1. จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	47
2. ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน.....	49
3. ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสถานที่บริการ จำแนกเป็นรายข้อ.....	50
4. ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ.....	51
5. ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ.....	53
6. ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ.....	54
7. ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน.....	56
8. วิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน โดยรวมและรายด้าน.....	58

9. เปรียบเทียบรายคู่ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ งานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	59
10. เปรียบเทียบรายคู่ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ งานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ.....	60
11. ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีอาชีพแตกต่างกัน.....	61
12. วิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีอาชีพแตกต่างกัน โดยรวมและรายด้าน.....	63
13. เปรียบเทียบรายคู่ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ งานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีอาชีพแตกต่างกัน ด้านขั้นตอนการดำเนินงาน.....	64
14. เปรียบเทียบรายคู่ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ งานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีอาชีพแตกต่างกัน ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ.....	65
15. ข้อเสนอแนะในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด.....	66