

## สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
บทคัดย่อ .....	ก
ABSTRACT .....	ค
กิตติกรรมประกาศ .....	จ
สารบัญ .....	ฉ
สารบัญตาราง .....	ช
สารบัญแผนภูมิ .....	ญ
<b>บทที่ 1 บทนำ .....</b>	<b>1</b>
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์การศึกษา .....	4
สมมติฐานการศึกษา .....	4
ขอบเขตการศึกษา .....	5
กรอบแนวคิดการศึกษา .....	6
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	7
ประโยชน์การศึกษา .....	9
<b>บทที่ 2 วรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....</b>	<b>10</b>
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ .....	10
ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ .....	14
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ .....	18
การปกครองท้องถิ่นรูปแบบเทศบาล .....	32
เทศบาลตำบลท่าขนอย .....	39
งานบริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลท่าขนอย .....	42
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	46

หัวข้อ	หน้า
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา .....	51
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	51
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล .....	52
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	53
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	53
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	54
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	55
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	55
ลำดับขั้นตอนในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	55
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	57
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	75
สรุปผลการศึกษา .....	76
อภิปรายผล .....	78
ข้อเสนอแนะ .....	84
บรรณานุกรม .....	86
ภาคผนวก .....	92
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการศึกษา .....	93
ภาคผนวก ข ผลการวิเคราะห์ค่า IOC ของเครื่องมือ .....	99
ภาคผนวก ค ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ .....	102
ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์ .....	104
ประวัติผู้ศึกษา .....	110

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	วิธีวัดความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ..... 26
2	จำนวน และร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ..... 57
3	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลท่าขนอย อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน ..... 58
4	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลท่าขนอย อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน จำแนกเป็นรายข้อ ..... 59
5	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลท่าขนอย อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา จำแนกเป็นรายข้อ ..... 60
6	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลท่าขนอย อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ จำแนกเป็นรายข้อ ..... 61
7	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลท่าขนอย อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จำแนกเป็นรายข้อ ..... 62
8	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลท่าขนอย อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านการบริการที่มีความก้าวหน้า จำแนกเป็นรายข้อ ..... 63
9	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลท่าขนอย อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ที่มีเพศแตกต่างกัน โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน ..... 64
10	ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลท่าขนอย อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ที่มีเพศแตกต่างกัน ..... 66

- 11 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลท่าขอนยาง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามอาชีพ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน ..... 67
- 12 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลท่าขอนยาง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ที่มีอาชีพแตกต่างกัน โดยรวมและรายด้านทุกด้าน ..... 69
- 13 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลท่าขอนยาง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน ... 70
- 14 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลท่าขอนยาง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน โดยรวมและรายด้านทุกด้าน ..... 72
- 15 จำนวนข้อความถี่ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลท่าขอนยาง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ..... 73

## สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดการศึกษา .....	7
2 โครงสร้างเทศบาล .....	37



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY