

## สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
บทคัดย่อ .....	ก
ABSTRACT .....	ค
กิตติกรรมประกาศ .....	จ
สารบัญ .....	ฉ
สารบัญตาราง .....	ช
สารบัญภาพ .....	ฎ
บทที่ 1 บทนำ .....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย .....	4
สมมุติฐานการวิจัย .....	4
ขอบเขตการวิจัย .....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	7
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	8
แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น .....	8
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ .....	13
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ .....	18
แนวคิดเกี่ยวกับหลักการให้บริการประชาชน .....	24
การให้บริการบัตรประจำตัวประชาชน ของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย .....	27
บริบทงานทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ .....	35
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	37
กรอบแนวคิดการวิจัย .....	40
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย .....	41
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	41

หัวเรื่อง	หน้า
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล .....	43
การสร้างเครื่องมือและการพัฒนาเครื่องมือ .....	43
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	45
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล .....	45
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	46
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....</b>	<b>48</b>
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	48
ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	48
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	49
<b>บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....</b>	<b>66</b>
วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....	66
วิธีดำเนินการวิจัย .....	66
สรุปผล .....	68
อภิปรายผล .....	70
ข้อเสนอแนะ .....	75
<b>บรรณานุกรม .....</b>	<b>77</b>
<b>ภาคผนวก .....</b>	<b>81</b>
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม .....	82
ภาคผนวก ข คำอธิบายจำแนกและความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม .....	89
ภาคผนวก ค ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม .....	92
ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์ .....	95
<b>ประวัติผู้วิจัย .....</b>	<b>100</b>

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุ 15 ปีขึ้นไป ที่มาใช้บริการงานทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ ประจำปี พ.ศ. 2554 .....	42
2 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน .....	49
3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านงาน ทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและรายด้าน	51
4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านงาน ทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการปฏิบัติตน ของเจ้าหน้าที่ .....	52
5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการประชาชน ด้านงาน ทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการจัดสถานที่ ปฏิบัติงาน .....	53
6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการประชาชน ด้านงาน ทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านวิธีการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ .....	54
7 ผลการเปรียบเทียบประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการ ประชาชนด้านงานทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ แตกต่างกัน .....	55
8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียน และบัตร สำนักทะเบียนอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามอายุ .....	56
9 ผลการเปรียบเทียบ ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อคุณภาพการ ให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอท่าคันโท จังหวัด กาฬสินธุ์ แตกต่างกัน .....	57

ตารางที่	หน้า
10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามระดับการศึกษา...	58
11 ผลการเปรียบเทียบ ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ แตกต่างกัน .....	59
12 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามอาชีพ .....	60
13 ผลการเปรียบเทียบ ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ แตกต่างกัน .....	61
14 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามระดับการศึกษา ..	62
15 ผลการเปรียบเทียบ ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ แตกต่างกัน .....	63
16 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ .....	64

## สารบัญภาพ

ตารางที่	หน้า
1 โครงสร้างที่ทำการปกครองอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ .....	36
2 กรอบแนวคิดของการวิจัย .....	40



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY