

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
บทคัดย่อ	ก
ABSTRACT	ค
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญแผนภาพ	ญ
สารบัญตารางภาคผนวก	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	5
สมมติฐานการวิจัย	5
ขอบเขตการวิจัย	6
นิยามศัพท์เฉพาะ	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	8
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	9
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ	15
แนวคิดการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร	23
การให้บริการงานทะเบียนสำนักทะเบียนท้องถิ่น	28
บริบทเทศบาลตำบลบ้านล่อน	42
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	47
กรอบแนวคิดการวิจัย	51

หัวข้อ	หน้า
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	52
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	52
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	53
การเก็บรวบรวมข้อมูล	55
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล	56
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	57
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	58
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	58
ขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	59
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	59
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	74
สรุปผลการวิจัย	74
อภิปรายผล	75
ข้อเสนอแนะ	80
บรรณานุกรม	83
ภาคผนวก	88
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	89
ภาคผนวก ข ค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย	95
ภาคผนวก ค ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	97
ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์	99
ประวัติผู้วิจัย	104

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	จำนวนประชากร แยกเป็นรายหมู่บ้าน 43
2	ข้าราชการส่วนท้องถิ่น/ลูกจ้าง 46
3	ข้าราชการ/ลูกจ้าง ของงานทะเบียนราษฎร 46
4	ข้อกำหนดที่สำคัญของงานทะเบียนราษฎร 47
5	ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 59
6	ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านด่อน อำเภอท่าบ่อ จังหวัด หนองคาย โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน 61
7	ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านด่อน อำเภอท่าบ่อ จังหวัด หนองคาย ด้านความเป็นธรรมชาติของการให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ 62
8	ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านด่อน อำเภอท่าบ่อ จังหวัด หนองคาย ด้านความสะดวกในการให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ 63
9	ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านด่อน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ 64
10	ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านด่อน อำเภอท่าบ่อ จังหวัด หนองคาย ด้านความถูกต้องของเอกสารทางการทะเบียน จำแนกเป็นรายข้อ 65
11	ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านด่อน อำเภอท่าบ่อ จังหวัด หนองคาย ด้านความโปร่งใสในการให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ 66

ตารางที่

12	ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลบ้านถ่อน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย จำแนกตามเพศที่ต่างกัน โดยรวมและรายด้าน	67
13	วิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลบ้านถ่อน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย จำแนกตามสถานภาพที่ต่างกัน โดยรวมและรายด้าน	68
14	วิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลบ้านถ่อน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย จำแนกตามอายุที่ต่างกัน โดยรวมและรายด้าน	69
15	วิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลบ้านถ่อน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย จำแนกตามระดับการศึกษาที่ต่างกัน โดยรวมและรายด้าน	70
16	วิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลบ้านถ่อน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกัน โดยรวมและรายด้าน	71
17	ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลบ้านถ่อน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย	73

สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่	หน้า
1	โครงสร้างการบริหารงานในสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบล 41
2	กรอบแนวคิดการวิจัย 51



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สารบัญตารางภาคผนวก

ตารางภาคผนวกที่	หน้า
1 ค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย	96
2 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	98



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY