

## สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
กิตติกรรมประกาศ .....	ก
บทคัดย่อ .....	ข
Abstract .....	ง
สารบัญ .....	ฉ
สารบัญตาราง .....	ณ
สารบัญแผนภูมิ .....	ญ
บทที่ 1 บทนำ .....	1
ภูมิหลัง .....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย .....	6
สมมติฐานการวิจัย .....	6
ขอบเขตการวิจัย .....	7
คำนิยามศัพท์เฉพาะ .....	8
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	9
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	10
1. การปกครองรูปแบบเทศบาล .....	11
2. งานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนเทศบาลเมืองมหาสารคาม .....	18
3. แนวคิดที่เกี่ยวข้อง .....	22
3.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ .....	22
3.2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ .....	27
4. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง .....	28
4.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ .....	28
4.2 ทฤษฎีความคาดหวัง .....	31
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	32
5.1 งานวิจัยในประเทศ .....	32
5.2 งานวิจัยต่างประเทศ .....	39
6. กรอบแนวคิดในการวิจัย .....	40

หัวข้อ	หน้า
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย .....	43
1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	43
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	46
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	47
4. การวิเคราะห์ข้อมูล .....	48
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	50
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	50
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	50
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	51
ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ งานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม .....	52
ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ งานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ตามเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ .....	63
ผลการศึกษาข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม .....	67
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ .....	70
วัตถุประสงค์การวิจัย .....	70
สมมติฐานการวิจัย .....	70
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	70
ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	71
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	71
สรุปผลการวิจัย .....	72
อภิปรายผลการวิจัย .....	74
ข้อเสนอแนะ .....	79
บรรณานุกรม .....	80

หัวข้อ	หน้า
ภาคผนวก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย .....	84
ประวัติผู้วิจัย .....	92



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	หน้าที่บังคับหรือหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 11) พ.ศ. 2543 มาตรา 50 มาตรา 53 และมาตรา 56 ..... 16
2	หน้าที่ที่จะเลือกปฏิบัติตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 11) พ.ศ. 2543 มาตรา 51 มาตรา 54 และมาตรา 57 ..... 17
3	จำนวนหน่วยตัวอย่างในแต่ละเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ ..... 45
4	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง ..... 51
5	ค่าเฉลี่ยรวมและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายด้าน ..... 53
6	ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของ เทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ..... 54
7	ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของ เทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา/รวดเร็ว ..... 56
8	ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของ เทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ..... 58
9	ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของ เทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ..... 60
10	ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของ เทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ..... 62
11	ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ งานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามเพศโดยรวม และรายด้าน ..... 63
12	ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ งานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามระดับการศึกษา ..... 64

ตารางที่	หน้า
13 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ งานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามระดับการศึกษา ด้วยวิธี Scheffe .....	65
14 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ งานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามอาชีพ .....	66
15 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของ เทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม .....	67



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

## สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่	หน้า
1 ลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์ .....	30
2 กรอบแนวคิดในการวิจัย .....	42



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY