

สารบัญ

หัวเรื่อง	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อ	ง
Abstract	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญแผนภูมิ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	5
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	5
สมมติฐานการวิจัย	5
ขอบเขตการวิจัย	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	8
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
1. งานทะเบียนราษฎร	10
2. พระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534	14
3. ระเบียบสำนักทะเบียนกลาง ว่าด้วยการจัดทำทะเบียนราษฎรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2538 (รวมแก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 3 พ.ศ. 2547)	18
4. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546	19
5. ข้อมูลเกี่ยวกับอำเภอนาควน จังหวัดมหาสารคาม	21
6. แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็นและการให้บริการ	22
6.1 แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น	22
6.2 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	28

หัวข้อ	หน้า
6.3 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์โดย Maslow	30
6.4 ทฤษฎีสัมพันธภาพระหว่างบุคคล	32
6.5 ทฤษฎีความเสมอภาค	33
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	34
7.1 งานวิจัยในประเทศ	34
7.2 งานวิจัยต่างประเทศ	36
8. กรอบแนวคิดในการวิจัย	38
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	38
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	38
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	39
การเก็บรวบรวมข้อมูล	41
การวิเคราะห์ข้อมูล	42
สถิติที่ใช้ในการวิจัย	42
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	44
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	44
ลำดับขั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	45
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	47
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป วิเคราะห์ร้อยละของเพศ อายุ อาชีพ ของ ผู้ตอบแบบสอบถาม	46
ตอนที่ 2 วิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงาน ทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดมหาสารคาม .	48
ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการ งานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดมหาสารคาม	57
ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการให้บริการของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม	66

หัวข้อเรื่อง	หน้า
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	67
ลำดับขั้นของการวิจัย	67
สรุปผลการวิจัย	69
อภิปรายผล	70
ข้อเสนอแนะ	77
บรรณานุกรม	81
ภาคผนวก	84
ภาคผนวก ก แบบสอบถามที่ใช้ในงานวิจัย	85
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์	92
ประวัติผู้วิจัย	97

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลทั่วไป 46
2	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชน ต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอนาควน จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน 48
3	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความคิดเห็นของประชาชนต่อการ ให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอนาควน จังหวัดมหาสารคาม ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ โดยรวมและจำแนก เป็นรายข้อ 50
4	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการ ให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอนาควน จังหวัดมหาสารคาม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมและจำแนกเป็นรายข้อ 52
5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการ ให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอนาควน จังหวัดมหาสารคาม ด้านความเสมอภาคของให้บริการ โดยรวมและ จำแนกเป็นรายข้อ 53
6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการ ให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอนาควน จังหวัดมหาสารคาม ด้านความสะดวกของอาคารสถานที่ โดยรวมและจำแนกเป็นรายข้อ 55
7	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการ ให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอนาควน จังหวัดมหาสารคาม ที่มีเพศแตกต่างกัน โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน 57
8	ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียน ราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอนาควน จังหวัดมหาสารคาม จำแนกระหว่างเพศชายและเพศหญิง 58

หัวเรื่อง	หน้า
9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอนาควน จังหวัดมหาสารคาม ที่มีอายุแตกต่างกัน โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน	59
10 ผลการเปรียบเทียบความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอนาควน จังหวัดมหาสารคาม ระหว่าง อายุ	61
11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอนาควน จังหวัดมหาสารคาม ระหว่าง อาชีพ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน	62
12 ผลการเปรียบเทียบความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอนาควน จังหวัดมหาสารคาม ระหว่าง อาชีพ	64
13 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเป็นรายคู่ ตามอาชีพ ด้วยวิธี LSD	65
14 ข้อเสนอแนะในการให้บริการ	66

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่	หน้า
1 แผนภูมิสายการบังคับบัญชา	22
2 ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์โดย Maslow	31
3 กรอบแนวคิดในการวิจัย	37



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY