

## สารบัญ

หัวเรื่อง	หน้า
บทคัดย่อ .....	ก
Abstract .....	ก
กิตติกรรมประกาศ .....	จ
สารบัญ .....	ฉ
สารบัญตาราง .....	ช
สารบัญแผนภูมิ .....	ญ
<b>บทที่ 1</b> บทนำ .....	1
ภูมิหลัง .....	1
วัตถุประสงค์ในการวิจัย .....	7
สมมุติฐานของการวิจัย .....	7
ขอบเขตของการวิจัย .....	8
คำนิยามศัพท์เฉพาะ .....	9
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	10
<b>บทที่ 2</b> เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	11
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ .....	11
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ .....	17
ทฤษฎีจิตวิทยา และแรงจูงใจ .....	22
การปกครองท้องถิ่นรูปแบบเทศบาล .....	29
งานบริการด้านทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่น .....	40
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	44
กรอบแนวคิดในการวิจัย .....	48

หัวข้อเรื่อง	หน้า
<b>บทที่ 3</b> วิธีดำเนินการวิจัย .....	49
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	49
การสร้างเครื่องมือ และการหาคุณภาพเครื่องมือ .....	51
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย .....	52
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	53
การเก็บวิเคราะห์ข้อมูล .....	53
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	54
<b>บทที่ 4</b> ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	56
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	56
ลำดับขั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	57
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	58
<b>บทที่ 5</b> สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	72
วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....	72
สมมุติฐานการวิจัย .....	74
วิธีดำเนินการวิจัย .....	74
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	75
สรุปผลการวิจัย .....	75
อภิปรายผล .....	77
ข้อเสนอแนะ .....	78
<b>บรรณานุกรม</b> .....	80
<b>ภาคผนวก</b> .....	86
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย .....	87
<b>ประวัติผู้วิจัย</b> .....	93

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	วิธีการประเมินผลการปฏิบัติการให้บริการสาธารณะ ..... 21
2	จำนวนหน่วยตัวอย่างในแต่ละเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ ..... 50
3	จำนวน และร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ..... 58
4	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียน ราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน ..... 59
5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจาก สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัด หนองคาย ด้านการบริการอย่างเท่าเทียมกัน โดยรวม และจำแนกเป็นรายข้อ ..... 60
6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียน ราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา โดยรวมและจำแนก เป็นรายข้อ ..... 61
7	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียน ราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยรวมและจำแนกเป็น รายข้อ ..... 62
8	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียน ราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยรวมและจำแนกเป็น รายข้อ ..... 63

9	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าโดยรวมและจำแนกเป็นรายข้อ .....	64
10	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคายที่มีเพศแตกต่างกัน โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน .....	66
11	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน .....	67
12	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน โดยรวม และจำแนกเป็นรายด้าน .....	68
13	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพแตกต่างกัน .....	69
14	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพต่างกัน โดยรวม และจำแนกเป็นรายด้าน .....	70
15	แสดงผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย .....	71

## สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่	หน้า
1 ลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์ .....	23
2 โครงสร้างของเทศบาล .....	34
3 โครงสร้างการบริหารงานของเทศบาลตำบลหนองสองห้อง .....	39
4 กรอบแนวคิดในการวิจัย .....	48



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY