

## สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
บทคัดย่อ .....	ก
Abstract .....	ข
กิตติกรรมประกาศ .....	ค
สารบัญ .....	ง
สารบัญตาราง .....	จ
สารบัญแผนภูมิ .....	ฉ
บทที่ 1 บทนำ .....	1
ภูมิหลัง .....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย .....	4
สมมติฐานการวิจัย .....	4
ขอบเขตการวิจัย .....	5
คำนิยามศัพท์เฉพาะ .....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	8
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	9
1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ .....	9
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ .....	15
3. การบริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่น .....	20
4. การปกครองท้องถิ่นแบบเทศบาล .....	23
5. เทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ .....	32
6. ทฤษฎีจิตวิทยาและแรงจูงใจ .....	35
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	41
8. กรอบแนวคิดในการวิจัย .....	46

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	วิธีการประเมินผลการปฏิบัติด้านการให้บริการสาธารณะ ..... 19
2	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศและอาชีพ ..... 49
3	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ และอาชีพ ..... 57
4	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอ ศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย โดยรวมและรายด้าน ..... 58
5	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน โดยรวมและจำแนกเป็นรายชื่อ ..... 59
6	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ด้านงาน ทะเบียนราษฎร จากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย ด้านบริการอย่างรวดเร็วทันเวลา โดยรวมและจำแนกเป็นรายชื่อ ..... 60
7	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยรวมและจำแนกเป็นรายชื่อ ..... 61
8	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยรวมและจำแนกเป็นรายชื่อ ..... 63

## ตารางที่

## หน้า

16 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎร จากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพแตกต่างกัน ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ .....	72
17 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎร จากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพแตกต่างกัน ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง .....	73
18 ผลการเปรียบเทียบความแปรปรวนระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพแตกต่างกัน ด้านการให้บริการ อย่างก้าวหน้า .....	74
19 จำนวนข้อเสนอแนะในการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร จากสำนักทะเบียน ท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย .....	75

## สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่	หน้า
1 โครงสร้างการบริหารและการแบ่งส่วนการบริหารของเทศบาล .....	37
2 กรอบแนวคิดในการวิจัย .....	56



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY