

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
บทคัดย่อ	ก
Abstract	ค
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การศึกษา	5
สมมติฐานการศึกษา	6
ขอบเขตการศึกษา	6
กรอบแนวคิดการศึกษา	7
นิยามศัพท์เฉพาะ	7
ประโยชน์การศึกษา	9
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	10
หลักการกระจายอำนาจและการปกครองท้องถิ่น	10
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจและการให้บริการ	22
ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ	34
หลักการทะเบียนราษฎร	36
เทศบาลเมืองมหาสารคาม	47
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	53
กรอบแนวคิดการศึกษา	59

หัวข้อเรื่อง	หน้า
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	60
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	60
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	61
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	62
การหาคุณภาพของแบบสอบถาม	62
การเก็บรวบรวมข้อมูล	63
การวิเคราะห์ข้อมูล	63
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	65
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	66
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	66
ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	66
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	67
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	91
วัตถุประสงค์การศึกษา	91
สมมติฐานการศึกษา	91
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	91
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	92
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	93
การหาคุณภาพของแบบสอบถาม	93
การเก็บรวบรวมข้อมูล	94
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	94
สรุปผลการศึกษา	95
อภิปรายผล	96
ข้อเสนอแนะ	99

หัวเรื่อง	หน้า
บรรณานุกรม	100
ภาคผนวก	105
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการศึกษา	106
ภาคผนวก ข ดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม	114
ภาคผนวก ค ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	116
ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์	118
ประวัติย่อของผู้ศึกษา	124



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม 67
2	การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายด้าน 69
3	การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค 70
4	การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา/รวดเร็ว 71
5	การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ 72
6	การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง 74
7	การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า 74
8	การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยจำแนกตามเพศ 75
9	การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมจำแนกตามระดับการศึกษา..... 76

ตารางที่

10	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวม	77
11	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	78
12	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา/รวดเร็ว	79
13	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	80
14	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	81
15	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จำแนกตามอาชีพ โดยรวม.....	82
16	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวม	83
17	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	84

18 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงาน
ทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จำแนกตาม
ระดับการศึกษา ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา/รวดเร็ว85

19 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงาน
ทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จำแนกตาม
ระดับการศึกษา ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง..... 86

20 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงาน
ทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จำแนกตาม
ระดับการศึกษา ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า 87

21 ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร
และบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม88

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 โครงสร้างเทศบาลเมืองมหาสารคาม	52
2 กรอบแนวคิดในการศึกษา	59



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY