

## สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
บทคัดย่อ .....	ก
ABSTRACT .....	ก
กิตติกรรมประกาศ .....	จ
สารบัญ .....	ฉ
สารบัญตาราง .....	ช
สารบัญแผนภาพ .....	ญ
สารบัญตารางภาคผนวก .....	ฎ
<b>บทที่ 1 บทนำ .....</b>	<b>1</b>
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์การศึกษา .....	4
สมมติฐานการศึกษา .....	5
ขอบเขตการศึกษา .....	5
กรอบแนวคิดการศึกษา .....	6
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	6
ประโยชน์การศึกษา .....	8
<b>บทที่ 2 วรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....</b>	<b>9</b>
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ .....	9
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ .....	14
การบริการที่ดี .....	16
งานบริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปอภาร .....	25
การปกครองท้องถิ่นรูปแบบเทศบาล .....	28
เทศบาลตำบลปอภาร อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด .....	36
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	40

หัวเรื่อง	หน้า
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา .....	45
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	45
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา .....	46
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	47
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	47
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	48
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	49
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	49
ลำดับขั้นตอนในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	49
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	50
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	67
สรุปผลการศึกษา .....	68
อภิปรายผล .....	69
ข้อเสนอแนะ .....	73
บรรณานุกรม .....	74
ภาคผนวก .....	78
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการศึกษา .....	78
ภาคผนวก ข ผลการวิเคราะห์ค่า IOC ของเครื่องมือ .....	85
ภาคผนวก ค ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ .....	88
ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์ .....	90
ประวัติผู้ศึกษา .....	95

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	วิธีวัดความพึงพอใจของการบริการ ..... 12
2	จำนวน และร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ..... 50
3	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลปอภาร อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน ..... 51
4	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลปอภาร อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน จำแนกเป็นรายข้อ ..... 52
5	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลปอภาร อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา จำแนกเป็นรายข้อ ..... 53
6	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลปอภาร อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ จำแนกเป็นรายข้อ ..... 54
7	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลปอภาร อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ..... 55
8	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลปอภาร อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำแนกเป็นรายข้อ ..... 56
9	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลปอภาร อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม และจำแนกเป็นรายด้าน ..... 57
10	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลปอภาร อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ โดยรวม และจำแนกเป็นรายด้าน ..... 58

11	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลปอภาร อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามอาชีพ .....	59
12	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลปอภาร อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน .....	61
13	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลปอภาร อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน .....	62
14	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลปอภาร อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน .....	64
15	ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลปอภาร อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด .....	65

## สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการศึกษา .....	5
2 โครงสร้างของเทศบาล .....	33



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

## สารบัญตารางภาคผนวก

ตารางภาคผนวกที่	หน้า
1 ผลการวิเคราะห์ความสอดคล้องระหว่างข้อความกับวัตถุประสงค์ (IOC) .....	86
2 ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ .....	89



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY