

สารบัญ

หัวเรื่อง	หน้า
บทคัดย่อ	ก
ABSTRACT	ค
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญแผนภาพ	ญ
สารบัญภาพ	ฎ
สารบัญตารางภาคผนวก	ฏ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
คำถามในการศึกษา	3
วัตถุประสงค์การศึกษา	4
สมมติฐานการศึกษา	4
ขอบเขตการศึกษา	4
กรอบแนวคิดการศึกษา	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
ประโยชน์การศึกษา	8
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
แนวคิดการเกี่ยวกับการบริการ	9
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ	19
งานบริการทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปอการ	24
เทศบาลตำบลปอการ อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด	28
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	33

หัวเรื่อง	หน้า
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการศึกษา	38
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	38
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	39
การเก็บรวบรวมข้อมูล	41
การจัดกระทำกับข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล	42
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	43
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	46
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	46
ลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	46
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	47
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	70
สรุปผลการศึกษา	70
อภิปรายผล	71
ข้อเสนอแนะ	75
บรรณานุกรม	77
ภาคผนวก	79
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการศึกษา	80
ภาคผนวก ข ผลการวิเคราะห์ค่า IOC ของเครื่องมือ	87
ภาคผนวก ค ผลการหาค่าอำนาจจำแนกและค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ	90
ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์	93
ประวัติผู้ศึกษา	99

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	47
2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลปอภาร อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน.....	49
3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลปอภาร อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน จำแนกเป็นรายข้อ.....	50
4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลปอภาร อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างถูกต้องและรวดเร็ว จำแนกเป็นรายข้อ.....	51
5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลปอภาร อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ จำแนกเป็นรายข้อ.....	52
6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลปอภาร อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการบริการได้อย่างต่อเนื่อง จำแนกเป็นรายข้อ.....	53
7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลปอภาร อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำแนกเป็นรายข้อ.....	55

ตารางที่	หน้า
8 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลปอภาร อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน.....	57
9 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลปอภาร อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนก ตามเพศ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน.....	58
10 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลปอภาร อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามอาชีพ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน.....	59
11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลปอภาร อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามอาชีพ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน.....	62
12 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลปอภาร อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน.....	64
13 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลปอภาร อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน โดยรวม และจำแนกเป็นรายด้าน.....	67
14 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลปอภาร อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด.....	68

สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่

หน้า

1 กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	6
-----------------------------	---



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สารบัญภาพ

ภาพที่

หน้า

1. บรรยายภาพของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลปอภาร
อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด 24



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สารบัญตารางภาคผนวก

ตารางภาคผนวกที่	หน้า
1 ผลการวิเคราะห์ค่า (IOC) ของเครื่องมือ	88
2 ผลการหาค่าอำนาจจำแนกและค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ	91



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY