

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
คำถามของการวิจัย	3
ความมุ่งหมายของการวิจัย	4
สมมติฐานของการวิจัย	4
ความสำคัญของการวิจัย	4
ขอบเขตของการวิจัย	5
กรอบแนวคิดของการวิจัย	6
นิยามศัพท์เฉพาะ	8
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	11
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผลองค์การ	11
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	14
บริบทของเทศบาลตำบลคำตาก้า อำเภอคำตาก้า จังหวัดสกลนคร	20
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	27
3 วิธีดำเนินการการวิจัย	36
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	36
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	38
วิธีการสร้างและหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ	38
การเก็บรวบรวมข้อมูล	41
การวิเคราะห์ข้อมูล	42
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	43

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	46
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	46
การวิเคราะห์ข้อมูล	47
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	47
แนวทางส่งเสริมและพัฒนาการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียน ท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า	96
5 สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ	105
สรุปผลการวิจัย	105
อภิปรายผลการวิจัย	108
ข้อเสนอแนะการวิจัย	112
บรรณานุกรม	115
ภาคผนวก	119
ภาคผนวก ก หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการวิจัย	120
ภาคผนวก ข รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย	138
ภาคผนวก ค แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	140
ภาคผนวก ง แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย	147
ภาคผนวก จ ค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC ของผู้เชี่ยวชาญ	150
ภาคผนวก ฉ คำอธิบายจำแนกและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	154
ภาคผนวก ช ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป	157
ภาคผนวก ซ แบบสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อการวิจัย	167
ประวัติย่อของผู้วิจัย	178

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนครัวเรือนและจำนวนประชากรในเขตเทศบาลตำบลคำตากล้า	22
2 จำนวนประชากร และจำนวนกลุ่มตัวอย่าง	37
3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในเขตเทศบาลตำบลคำตากล้า	48
4 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียน ราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร ในภาพรวม	50
5 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียน ราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร ในด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	51
6 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียน ราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	52
7 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียน ราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร ในด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	53
8 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียน ราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร ในด้านคุณภาพการให้บริการ	54
9 การเปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียน ท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร จำแนกตามคุณลักษณะด้านเพศ	56
10 การเปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียน ท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร จำแนกตามคุณลักษณะด้านอายุ	57

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
11 การเปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร ในด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามคุณลักษณะ ด้านอายุ เป็นรายคู่ด้วยวิธีทดสอบแบบ (LSD)	58
12 การเปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามคุณลักษณะด้านอายุ เป็นรายคู่ด้วยวิธีทดสอบแบบ (LSD)	60
13 การเปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร ในด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ จำแนกตามคุณลักษณะด้านอายุ เป็นรายคู่ด้วยวิธีทดสอบแบบ (LSD)	61
14 การเปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร ในด้านคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามคุณลักษณะด้านอายุ เป็นรายคู่ด้วยวิธีทดสอบแบบ (LSD)	62
15 การเปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร ในด้านรวมทุกด้าน จำแนกตามคุณลักษณะด้านอายุ เป็นรายคู่ด้วยวิธีทดสอบแบบ (LSD)	63
16 การเปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร จำแนกตามคุณลักษณะด้านระดับการศึกษา	65

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
17 การเปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร ในด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามคุณลักษณะ ด้านระดับการศึกษา เป็นรายคู่ด้วยวิธีทดสอบแบบ (LSD)	66
18 การเปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามคุณลักษณะ ด้านระดับการศึกษา เป็นรายคู่ด้วยวิธีทดสอบแบบ (LSD)	68
19 การเปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร ในด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ จำแนกตามคุณลักษณะ ด้านระดับการศึกษา เป็นรายคู่ด้วยวิธีทดสอบแบบ (LSD)	69
20 การเปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร ในด้านคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามคุณลักษณะด้านระดับการศึกษา เป็นรายคู่ด้วยวิธีทดสอบแบบ (LSD)	71
21 การเปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร ในด้านรวมทุกด้าน จำแนกตามคุณลักษณะด้านระดับการศึกษา เป็นรายคู่ด้วยวิธีทดสอบแบบ (LSD)	73
22 การเปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร จำแนกตามคุณลักษณะด้านอาชีพ	75

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
23 การเปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียน ท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร ในด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามคุณลักษณะ ด้านอาชีพ เป็นรายคู่ด้วยวิธีทดสอบแบบ (LSD) 76	76
24 การเปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียน ท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามคุณลักษณะ ด้านอาชีพ เป็นรายคู่ด้วยวิธีทดสอบแบบ (LSD) 78	78
25 การเปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียน ท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร ในด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ จำแนกตามคุณลักษณะด้านอาชีพ เป็นรายคู่ด้วยวิธีทดสอบแบบ (LSD) 79	79
26 การเปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียน ท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร ในด้านคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามคุณลักษณะด้านอาชีพ เป็นรายคู่ด้วยวิธีทดสอบแบบ (LSD) 81	81
27 การเปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียน ท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร ในด้านรวมทุกด้าน จำแนกตามคุณลักษณะด้านอาชีพ เป็นรายคู่ด้วยวิธีทดสอบแบบ (LSD) 82	82
28 การเปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียน ท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร จำแนกตามคุณลักษณะรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 84	84

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
29 การเปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียน ท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร ในด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามคุณลักษณะ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นรายคู่ด้วยวิธีทดสอบแบบ (LSD) 85	85
30 การเปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียน ท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามคุณลักษณะ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นรายคู่ด้วยวิธีทดสอบแบบ (LSD) 87	87
31 การเปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียน ท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร ในด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ จำแนกตามคุณลักษณะ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นรายคู่ด้วยวิธีทดสอบแบบ (LSD) 89	89
32 การเปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียน ท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร ในด้านคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามคุณลักษณะรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นรายคู่ด้วยวิธีทดสอบแบบ (LSD) 91	91
33 การเปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียน ท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร ในด้านรวมทุกด้าน จำแนกตามคุณลักษณะรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นรายคู่ด้วยวิธีทดสอบแบบ (LSD) 93	93
34 จำนวนร้อยละของประชากรกลุ่มตัวอย่าง ที่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด 95	95
35 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร 97	97

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดของการวิจัย	7
2 การสัมภาษณ์เพื่อหาแนวทางส่งเสริมและเพิ่มประสิทธิผลการให้บริการ งานทะเบียนราษฎร	168
3 การสัมภาษณ์เพื่อหาแนวทางส่งเสริมและเพิ่มประสิทธิผลการให้บริการ งานทะเบียนราษฎร	169
4 การสัมภาษณ์เพื่อหาแนวทางส่งเสริมและเพิ่มประสิทธิผลการให้บริการ งานทะเบียนราษฎร	170
5 การสัมภาษณ์เพื่อหาแนวทางส่งเสริมและเพิ่มประสิทธิผลการให้บริการ งานทะเบียนราษฎร	171
6 การสัมภาษณ์เพื่อหาแนวทางส่งเสริมและเพิ่มประสิทธิผลการให้บริการ งานทะเบียนราษฎร	172
7 การสัมภาษณ์เพื่อหาแนวทางส่งเสริมและเพิ่มประสิทธิผลการให้บริการ งานทะเบียนราษฎร	173
8 การสัมภาษณ์เพื่อหาแนวทางส่งเสริมและเพิ่มประสิทธิผลการให้บริการ งานทะเบียนราษฎร	174
9 การสัมภาษณ์เพื่อหาแนวทางส่งเสริมและเพิ่มประสิทธิผลการให้บริการ งานทะเบียนราษฎร	175
10 การสัมภาษณ์เพื่อหาแนวทางส่งเสริมและเพิ่มประสิทธิผลการให้บริการ งานทะเบียนราษฎร	176
11 การสัมภาษณ์เพื่อหาแนวทางส่งเสริมและเพิ่มประสิทธิผลการให้บริการ งานทะเบียนราษฎร	177