

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ซ
สารบัญแผนภาพ	ญ
คำอธิบายสัญลักษณ์และคำย่อ	ฎ
บทที่ ๑ บทนำ	
๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์การวิจัย	๓
๑.๓ ปัญหาที่ต้องการทราบ	๓
๑.๔ ขอบเขตการวิจัย	๓
๑.๕ สมมติฐานการวิจัย	๔
๑.๖ นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย	๔
๑.๗ ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย	๕
บทที่ ๒ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
๒.๑ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการให้บริการ	๗
๒.๒ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	๒๓
๒.๓ หลักธรรมปฎิรูปเทศ	๓๗
๒.๔ แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่นไทย	๔๐
๒.๕ ข้อมูลพื้นที่วิจัย	๕๔
๒.๖ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๖๐
๒.๗ กรอบแนวคิดการวิจัย	๗๕
บทที่ ๓ วิธีดำเนินการวิจัย	
๓.๑ รูปแบบการวิจัย	๗๖
๓.๒ ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และผู้ให้ข้อมูลสำคัญ	๗๖
๓.๓ เครื่องมือในการวิจัย	๗๗
๓.๔ การเก็บรวบรวมข้อมูล	๗๙
๓.๕ การวิเคราะห์ข้อมูล	๘๐

สารบัญ (ต่อ)

		หน้า
บทที่ ๔	ผลการวิจัย	
๔.๑	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	๘๒
๔.๒	ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์	๘๔
๔.๓	ผลการทดสอบสมมติฐาน	๙๐
๔.๔	ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์	๑๐๖
๔.๕	ผลจากการสัมภาษณ์	๑๐๙
๔.๖	สรุปองค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัย	๑๑๕
บทที่ ๕	สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	
๕.๑	สรุปผลการวิจัย	๑๑๙
๕.๒	อภิปรายผลการวิจัย	๑๒๑
๕.๓	ข้อเสนอแนะ	๑๒๗
บรรณานุกรม		
ภาคผนวก		
ภาคผนวก ก	หนังสือขอความอนุเคราะห์ตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	๑๓๕
ภาคผนวก ข	ผลการตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม (IOC)	๑๔๑
ภาคผนวก ค	หนังสือขอเก็บข้อมูลตัวอย่าง (Try Out)	๑๔๔
ภาคผนวก ง	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient)	๑๔๖
ภาคผนวก จ	หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัย	๑๕๐
ภาคผนวก ฉ	แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	๑๕๒
ภาคผนวก ช	หนังสือขอความอนุเคราะห์สัมภาษณ์เพื่อประกอบการวิจัย	๑๖๒
ภาคผนวก ซ	แบบสัมภาษณ์	๑๗๒
ประวัติผู้วิจัย		