

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(๑)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(๓)
กิตติกรรมประกาศ	(๕)
สารบัญ	(๖)
สารบัญตาราง	(๘)
สารบัญแผนภาพ	(๑๐)
คำอธิบายสัญลักษณ์และคำย่อ	(๑๑)
บทที่ ๑ บทนำ	๑
๑.๑ ที่มาและความสำคัญของปัญหา	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย	๔
๑.๓ ปัญหาที่ต้องการทราบ	๔
๑.๔ ขอบเขตการวิจัย	๕
๑.๕ สมมติฐานการวิจัย	๖
๑.๖ นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย	๖
๑.๗ ประโยชน์ที่รับจากการวิจัย	๗
บทที่ ๒ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๘
๒.๑ แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพ	๘
๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	๑๖
๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน	๓๙
๒.๔ หลักสังคหวัตถุ ๔	๔๔
๒.๕ แนวคิดเกี่ยวกับเทศบาล	๕๑
๒.๖ การให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของ สำนักงานเทศบาลเมืองชุมแสง	๖๒
๒.๗ ข้อมูลทั่วไปเทศบาลเมืองชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์	๖๗
๒.๘ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๗๘
๒.๙ กรอบแนวคิดการวิจัย	๙๙
บทที่ ๓ วิธีดำเนินการวิจัย	๑๐๑
๓.๑ รูปแบบการวิจัย	๑๐๑
๓.๒ ประชากร กลุ่มตัวอย่างและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ	๑๐๑
๓.๓ เครื่องมือในการวิจัย	๑๐๓
๓.๔ การเก็บรวบรวมข้อมูล	๑๐๕
๓.๕ การวิเคราะห์ข้อมูล	๑๐๖

สารบัญ(ต่อ)

บทที่ ๔ ผลการวิจัย	๑๐๘
๔.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	๑๐๙
๔.๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองชุมแสง อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์	๑๑๑
๔.๓ ผลการทดสอบสมมติฐาน	๑๑๖
๔.๔ ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา และแนวทางพัฒนา คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน ของเทศบาลเมืองชุมแสง อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์	๑๒๓
๔.๕ ผลการวิเคราะห์แบบสัมภาษณ์คุณภาพการให้บริการงานทะเบียน ราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองชุมแสง อำเภอ ชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์	๑๒๕
๔.๖ สรุปองค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัย	๑๓๐
บทที่ ๕ สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	๑๓๓
๕.๑ สรุปผลการวิจัย	๑๓๓
๕.๒ อภิปรายผลการวิจัย	๑๓๖
๕.๓ ข้อเสนอแนะ	๑๔๔
บรรณานุกรม	๑๔๖
ภาคผนวก	๑๕๓
ภาคผนวก ก รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย หนังสือขอความอนุเคราะห์ตรวจสอบแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ใน การวิจัยและค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) เพื่อการวิจัย	๑๕๓
ภาคผนวก ข หนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูลตัวอย่าง (try out) และค่า ความเชื่อมั่นของเครื่องมือในการวิจัย	๑๖๒
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยและ แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	๑๖๖
ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์ให้னிสีสัมภาษณ์เพื่อประกอบ การวิจัยและแบบสัมภาษณ์	๑๗๔
ประวัติผู้วิจัย	๑๘๔

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
๒.๑ ความหมายของคุณภาพ	๑๐
๒.๒ การวัดคุณภาพของการบริการ	๑๓
๒.๓ ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพ	๑๖
๒.๔ ความหมายของการให้บริการ	๑๘
๒.๕ ทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการให้บริการ	๒๑
๒.๖ ประเภทและองค์ประกอบของการบริการ	๒๘
๒.๗ ลักษณะของการบริการ	๓๓
๒.๘ คุณลักษณะของการให้บริการที่ดี	๓๘
๒.๙ ความหมายของสังคหวัตถุ ๔	๔๖
๒.๑๐ องค์ประกอบของสังคหวัตถุ ๔	๔๙
๒.๑๑ จุดมุ่งหมายของการจัดตั้งเทศบาล	๕๕
๒.๑๒ โครงสร้างของเทศบาล	๕๗
๒.๑๓ งานวิจัยที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	๘๓
๒.๑๔ งานวิจัยที่เกี่ยวกับเทศบาล	๙๒
๒.๑๕ งานวิจัยที่เกี่ยวกับงานทะเบียน	๙๗
๔.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	๑๐๙
๔.๒ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองชุมแสง อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวม	๑๑๑
๔.๓ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองชุมแสง อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ ด้านกระบวนการบริการ	๑๑๒
๔.๔ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองชุมแสง อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	๑๑๓
๔.๕ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองชุมแสง อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ ด้านประชาสัมพันธ์	๑๑๔
๔.๖ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองชุมแสง อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่	๑๑๕

สารบัญตาราง (ต่อ)

๔.๗	การเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองชุมแสง อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์จำแนกตามเพศ	๑๑๖
๔.๘	การเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองชุมแสง อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามอายุ	๑๑๗
๔.๙	การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference: LSD) ของคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองชุมแสง อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์จำแนกตามอายุ ด้านประชาสัมพันธ์	๑๑๘
๔.๑๐	การเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองชุมแสง อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามการศึกษา	๑๑๙
๔.๑๑	การเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองชุมแสง อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์จำแนกตามอาชีพ	๑๒๐
๔.๑๒	การเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองชุมแสง อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์จำแนกตามรายได้	๑๒๑
๔.๑๓	ผลสรุปโดยรวมการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองชุมแสง อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ตามสมมติฐานที่ ๑-๕	๑๒๒
๔.๑๔	ปัญหาของคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองชุมแสง อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์	๑๒๓
๔.๑๕	แนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองชุมแสง อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์	๑๒๔

สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่	หน้า
๒.๑ วงล้อ Deming (PDCA Cycle)	๑๔
๒.๒ โครงสร้างองค์กรเทศบาลเมืองชุมแสง	๖๙
๒.๓ กรอบแนวคิดการวิจัย	๑๐๐
๔.๑ สรุปองค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัย	๑๓๐

คำอธิบายสัญลักษณ์และคำย่อ

๑. คำย่อชื่อคัมภีร์พระไตรปิฎก

อักษรย่อในวิทยานิพนธ์เล่มนี้ ใช้อ้างอิงจากคัมภีร์พระไตรปิฎก ฉบับภาษาไทย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย เฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ พ.ศ. ๒๕๓๙ เป็นหลัก โดยใช้ระบบย่อคำ ดังต่อไปนี้

พระสุตตันตปิฎก

ที.ปา.(ไทย)	=	สุตตันตปิฎก	ทีฆนิกาย	ปาฏิกวรรค	(ภาษาไทย)
ม.มฺ.(ไทย)	=	สุตตันตปิฎก	มัชฌิมนิกาย	มูลปณณาสก	(ภาษาไทย)
อง.สตุตท.(ไทย)	=	สุตตันตปิฎก	อังคุตตรนิกาย	สัตตกนิบาต	(ภาษาไทย)
ขุ.ชา.เอกก.(ไทย)	=	สุตตันตปิฎก	ขุททกนิกาย	เอกกนิบาต	ชาดก (ภาษาไทย)
ขุ.ชา. นวก.(ไทย)	=	สุตตันตปิฎก	ขุททกนิกาย	นวกนิบาต	ชาดก (ภาษาไทย)
ขุ.ชา.จตุตทารีส.(ไทย)	=	สุตตันตปิฎก	ขุททกนิกาย	จตุตทารีสนิบาต	ชาดก (ภาษาไทย)

๒. การระบุหมายเลขพระไตรปิฎก

ในงานวิจัยเล่มนี้ ใช้พระไตรปิฎกฉบับภาษาไทย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย เฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ พ.ศ.๒๕๓๙ เป็นหลัก การอ้างอิงพระไตรปิฎกใช้ระบบระบุ เล่ม/ข้อ/หน้า เช่น ขุ.อิติ. (ไทย) ๒๕/๓๒๑-๓๒๒/๗๒ หมายความว่า การอ้างอิงนั้นระบุถึง สุตตันตปิฎก ขุททกนิกาย อิติวุตตกะ ฉบับภาษาไทย พระไตรปิฎกเล่มที่ ๒๕ ข้อที่ ๓๒๑-๓๒๒ หน้าที่ ๗๒ เป็นต้น