

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(3)
ABSTRACT	(5)
กิตติกรรมประกาศ	(6)
สารบัญ	(7)
สารบัญตาราง	(9)
สารบัญภาพ	(11)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
ขอบเขตของการศึกษา	6
นิยามศัพท์เฉพาะ	7
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
แนวคิดเกี่ยวกับธรรมเนียมปฏิบัติ	9
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ	17
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	20
แนวคิดเกี่ยวกับการสร้างจิตสำนึกของข้าราชการ	25
แนวคิดการบริการประชาชนยุคใหม่	30
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	32
ภาคสรุป	35
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	37
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	37
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	38
การสร้างเครื่องมือ	39
การวิเคราะห์ข้อมูล	39

บทที่ 4 ผลการศึกษา	41
ตอนที่ 1 ผลการศึกษาคูณาการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของงาน ทะเบียนราษฎร กรณีศึกษา สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่	41
ตอนที่ 2 ผลการศึกษาปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหา ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบล ป่าแดด อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่	74
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	76
สรุปผลการวิจัย	76
อภิปรายผลการวิจัย	80
ข้อเสนอแนะ	86
ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป	87
บรรณานุกรม	89
ภาคผนวก	91
ภาคผนวก ก พระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. ๒๕๓๔	92
ภาคผนวก ข แบบสัมภาษณ์สำหรับประชาชนทั่วไป	113
ภาคผนวก ค แบบสัมภาษณ์สำหรับเจ้าหน้าที่	121
ภาคผนวก ง ประวัติผู้วิจัย	126

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	42
2 แสดงจำนวนและร้อยละประเภทงานทะเบียนของผู้ใช้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	44
3 ระดับคุณภาพการให้บริการในภาพรวมจากผู้มาใช้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามค่าคะแนนสูงสุด ต่ำสุด และค่าเฉลี่ย	45
4 ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ สำหรับผู้ให้บริการในด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ	47
5 ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ สำหรับผู้ให้บริการในด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	50
6 ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ สำหรับผู้ให้บริการในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	54
7 ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ สำหรับผู้ให้บริการในด้านผลของการให้บริการ	57
8 ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ สำหรับผู้ให้บริการในภาพรวม จำแนกตามค่าคะแนนสูงสุด ต่ำสุด และค่าเฉลี่ย	58
9 ระดับคุณภาพการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของงานทะเบียนราษฎร ทัศนศึกษาสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ในด้านหลักนิติธรรม	60

ตาราง

หน้า

10	ระดับคุณภาพการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของงานทะเบียนราษฎร กรณีศึกษาสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ในด้านหลักคุณธรรม	63
11	ระดับคุณภาพการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของงานทะเบียนราษฎร กรณีศึกษาสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ในด้านหลักความโปร่งใส	66
12	ระดับคุณภาพการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของงานทะเบียนราษฎร กรณีศึกษาสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ในด้านหลักความมีส่วนร่วม	69
13	ระดับคุณภาพการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของงานทะเบียนราษฎร กรณีศึกษาสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ในด้านหลักความรับผิดชอบ	71
14	ระดับคุณภาพการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของงานทะเบียนราษฎร กรณีศึกษาสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ในด้านหลักความคุ้มค่า	73

สารบัญภาพ

ภาพ	หน้า
1 การนำแผนพัฒนาท้องถิ่นไปปฏิบัติ และผลของแผนพัฒนาท้องถิ่น (ผลผลิตและผลลัพธ์)	2