

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(3)
Abstract.....	(4)
กิตติกรรมประกาศ.....	(5)
สารบัญ.....	(6)
สารบัญตาราง.....	(8)
สารบัญภาพ.....	(9)
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความสำคัญของปัญหา.....	1
คำถามการวิจัย.....	4
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
ขอบเขตการวิจัย.....	4
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย.....	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
นิยามศัพท์.....	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	9
2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น.....	11
ข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารงานสำนักงานทะเบียนราษฎรอำเภอบางคนที	28
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ.....	38
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ.....	40
แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลต่อการให้บริการ.....	41
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	45

บทที่	หน้า
3	วิธีดำเนินการวิจัย..... 51
	ประชากรที่ใช้ในการวิจัย..... 51
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย..... 52
	การเก็บรวบรวมข้อมูล..... 54
	การวิเคราะห์ข้อมูล..... 54
	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล..... 56
4	ผลการวิจัย..... 57
	ส่วนที่ 1 ปัญหาของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการงานทะเบียน ราษฎรของอำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม 58
	ส่วนที่ 2 ความสำเร็จของการบริหารงานการให้บริการประชาชนด้านงาน ทะเบียนราษฎรของอำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม 62
	ส่วนที่ 3 แนวทางการบริหารงานการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียน ราษฎรของอำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม..... 68
5	สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ..... 71
	สรุปผลการวิจัย..... 71
	การอภิปรายผล..... 75
	ข้อเสนอแนะ..... 78
	บรรณานุกรม..... 80
	ประวัติผู้เขียน..... 85

สารบัญญัตินำ

ตารางที่	หน้า	
4.1	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัญหาของประชาชนผู้มารับบริการต่อการใช้ บริการงานทะเบียนราษฎรอำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม.....	58
4.2	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัญหาการบริหารงานการให้บริการประชาชนของ สำนักงานทะเบียนราษฎรของอำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	59
4.3	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัญหาการบริหารงานการให้บริการประชาชน ด้านงานทะเบียนราษฎรอำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ด้านกระบวนการ ให้บริการ.....	60
4.4	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัญหาของการบริหารการให้บริการประชาชน ด้านงานทะเบียนราษฎรของอำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ด้านสภาพแวดล้อม.	61
4.5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของการบริหารงานการให้บริการ ประชาชนด้านทะเบียนราษฎรอำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม.....	62
4.6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความสำเร็จของประชาชนต่อการให้บริการของ เจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนราษฎรอำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ด้านการ ให้บริการอย่างเสมอภาค.....	63
4.7	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความสำเร็จของประชาชนต่อการให้บริการ ด้าน งานทะเบียนราษฎรอำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ด้านการให้บริการอย่าง ทันเวลา.....	64
4.8	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความสำเร็จของประชาชนต่อการให้บริการ ของ เจ้าหน้าที่ สำนักงานทะเบียนราษฎรอำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ด้านการ ให้บริการที่เพียงพอ.....	65
4.9	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความสำเร็จของประชาชนต่อการให้บริการของ สำนักงานทะเบียนราษฎรอำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ด้านการให้บริการ อย่างต่อเนื่อง.....	66
4.10	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความสำเร็จของประชาชนต่อการให้บริการของ เจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนราษฎรอำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ด้านการ ให้บริการอย่างก้าวหน้า.....	67

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6