

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ความเป็นมา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
สมมุติฐานในการวิจัย	6
2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
การให้บริการสาธารณะ.....	7
ความหมายการบริการสาธารณะ	7
องค์ประกอบของบริการสาธารณะ.....	8
หลักการจัดทำบริการสาธารณะ.....	9
ความพึงพอใจ.....	11
ความหมายความพึงพอใจ.....	11
การวัดระดับความพึงพอใจ.....	14
ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ	15
ทฤษฎีสองปัจจัย	16
ขั้นตอนการให้บริการทะเบียนราษฎร	19
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	39
3 วิธีดำเนินการวิจัย	44
การวิจัยเชิงสำรวจ.....	44
การวิจัยในเชิงคุณภาพ	46
การสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม.....	47

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 การวิเคราะห์ข้อมูล	48
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์	48
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	48
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	48
5 สรุปผล อภิปรายและข้อเสนอแนะ	61
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	61
สรุปผลการวิจัย	61
การอภิปรายผล	64
ข้อเสนอแนะ	66
บรรณานุกรม	67
ภาคผนวก	72
ภาคผนวก ก รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ	73
ภาคผนวก ข หนังสือขอความร่วมมือในการวิจัย	75
ภาคผนวก ค แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	80
ประวัติย่อผู้วิจัย	86

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ	48
2 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ.....	49
3 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการศึกษา	49
4 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ	50
5 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประเภทการให้บริการ	50
6 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้	51
7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจที่มีต่อระบบและกระบวนการให้บริการทะเบียนราษฎรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี.....	51
8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจที่มีต่อระบบและกระบวนการให้บริการทะเบียนราษฎรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ด้านขั้นตอนการให้บริการ	52
9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจที่มีต่อระบบและกระบวนการให้บริการทะเบียนราษฎรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ.....	54
10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจที่มีต่อระบบและกระบวนการให้บริการทะเบียนราษฎรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	56
11 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจที่มีต่อระบบและกระบวนการให้บริการทะเบียนราษฎรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ด้านคุณภาพการให้บริการ.....	58

สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
2 แสดงการเปรียบเทียบทฤษฎีความต้องการตามแนวคิดทางทฤษฎีเนื้อหาของแรงจูงใจ	18
3 แผนผังขั้นตอนการแจ้งตาย	21
4 แผนผังขั้นตอนการแจ้งตายกรณีคนต่างท้องที่ตายในบ้านหรือตายนอกบ้าน	22
5 แผนผังขั้นตอนการแจ้งตายกรณีได้รับแจ้งการตายโดยไม่ทราบว่าคนตายเป็นใคร	23
6 แผนผังขั้นตอนการแจ้งตายกรณีได้รับแจ้งโดยมีเหตุเชื่อ ได้ว่ามีการตายแต่ไม่พบศพ	24
7 แผนผังขั้นตอนการย้ายเข้า.....	25
8 แผนผังขั้นตอนการย้ายออก.....	26
9 แผนผังขั้นตอนการแจ้งย้ายที่อยู่ (ย้ายปลายทางอัตโนมัติ)	27
10 แผนผังขั้นตอนการเพิ่มชื่อและรายการบุคคลเข้าในทะเบียนบ้าน	33
11 แผนผังขั้นตอนการเพิ่มชื่อและรายการบุคคลเข้าในทะเบียนบ้าน	34
12 แผนผังขั้นตอนการกำหนดบ้านเลขที่.....	35
13 แผนผังขั้นตอนการแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในเอกสารการทะเบียนราษฎร.....	37
14 แผนผังขั้นตอนการขอคัดเอกสารทะเบียนราษฎร	39