

## สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
บทคัดย่อ .....	ก
ABSTRACT.....	ค
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญแผนภาพ.....	ญ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
สมมติฐานในการวิจัย .....	4
ขอบเขตการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	8
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	9
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ.....	9
แนวคิดเกี่ยวกับหลักการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน.....	12
แนวคิดเกี่ยวกับปัญหาและการแก้ไขปัญหา.....	16
บริบทเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม.....	21
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	28
กรอบแนวคิดในการวิจัย .....	30

หัวข้อ	หน้า
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....</b>	<b>31</b>
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	31
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	33
การสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือ.....	33
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	34
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	35
สถิติที่ใช้ในการวิจัย .....	36
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....</b>	<b>37</b>
สัญลักษณ์ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	38
ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	38
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	39
<b>บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ.....</b>	<b>91</b>
วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....	91
สมมติฐานในการวิจัย .....	91
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	92
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	93
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	93
สรุปผลการวิจัย.....	94
อภิปรายผล.....	98
ข้อเสนอแนะ.....	103
<b>บรรณานุกรม.....</b>	<b>107</b>
<b>ภาคผนวก.....</b>	<b>112</b>
ภาคผนวก ก แบบสอบถามงานวิจัย .....	113
ภาคผนวก ข ความสอดคล้องของแบบสอบถาม .....	119
ภาคผนวก ค ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม .....	122
ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์.....	125
<b>ประวัติผู้วิจัย .....</b>	<b>130</b>

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 ชื่อหมู่บ้านและผู้นำชุมชน.....	21
2 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกผู้รับบริการตามเพศ อายุ อาชีพ ช่วงเวลาบริการ ชุมชนที่อาศัยอยู่ และวัตถุประสงค์ในการมาใช้บริการ .....	39
3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม โดยรวม.....	41
4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ด้านมาตรฐานการบริการ.....	42
5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ด้านการกำหนดข้อมูลข่าวสารและการเปิดเผย.....	43
6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ด้านความเท่าเทียมและความเป็นธรรม.....	44
7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ด้านทางเลือกในการปรึกษาหารือ.....	45
8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ด้านประสิทธิภาพและความคุ้มค่า.....	46
9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ด้านความเข้าใจในการแก้ไขข้อผิดพลาด.....	46

ตารางที่	หน้า
10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัด นครพนม ด้านความสุภาพและช่วยเหลือเกื้อกูล.....	47
11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัด นครพนม ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม.....	48
12 แสดงผลการเปรียบเทียบ การปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียน ท้องถิ่น เทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม จำแนก ผู้รับบริการ ตามเพศ โดยรวมและรายด้าน.....	49
13 แสดงผลการเปรียบเทียบ การปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียน ท้องถิ่น เทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม โดยรวม และรายด้าน จำแนกผู้รับบริการตามอายุ.....	52
14 แสดงค่าเฉลี่ยปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม โดยรวมและรายด้าน จำแนกผู้รับบริการตามอายุ .....	54
15 แสดงผลการเปรียบเทียบ การปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียน ท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม โดยรวมและ รายด้าน จำแนกผู้รับบริการตามอาชีพ .....	57
16 แสดงค่าเฉลี่ยปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม โดยรวมและรายด้าน จำแนกผู้รับบริการตามอาชีพ .....	59
17 แสดงผลการเปรียบเทียบ การปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียน ท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม โดยรวมและ รายด้าน จำแนกผู้รับบริการตาม ช่วงเวลาการบริการ .....	63
18 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัด นครพนม ด้านมาตรฐานการบริการ.....	65

ตารางที่	หน้า
19 แสดงค่าเฉลี่ยปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม โดยรวมและรายด้าน จำแนกผู้รับบริการตามช่วงเวลาบริการ .....	66
20 แสดงผลการเปรียบเทียบ การปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม โดยรวมและรายด้าน จำแนกผู้รับบริการตามชุมชนที่อาศัยอยู่ .....	69
21 แสดงค่าเฉลี่ยปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม โดยรวมและรายด้าน จำแนกผู้รับบริการตามชุมชนที่อาศัยอยู่ .....	71
22 แสดงผลการเปรียบเทียบ การปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม โดยรวม และรายด้าน จำแนกผู้รับบริการตามวัตถุประสงค์ในการมาใช้บริการ.....	74
23 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ด้านประสิทธิภาพและความคุ้มค่า.....	76
24 แสดงค่าเฉลี่ยปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม โดยรวม และรายด้าน จำแนกผู้รับบริการตามวัตถุประสงค์การรับบริการ.....	78
25 จำนวนความถี่ของข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม .....	85

## สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่	หน้า
1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย .....	30



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY