

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(๑)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(๓)
กิตติกรรมประกาศ	(๕)
สารบัญ	(๖)
สารบัญตาราง	(๗)
สารบัญแผนภาพ	(๑๐)
คำอธิบายสัญลักษณ์และคำย่อ	(๑๑)
บทที่ ๑ บทนำ	
๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย	๔
๑.๓ ปัญหาที่ต้องการทราบ	๔
๑.๔ ขอบเขตการวิจัย	๔
๑.๕ สมมติฐานการวิจัย	๕
๑.๖ นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย	๖
๑.๗ ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย	๗
บทที่ ๒ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๘
๒.๑ แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ	๘
๒.๒ แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ	๓๖
๒.๓ แนวคิดการให้บริการเพื่อการพัฒนากระบวนการ	๕๓
๒.๔ หลักอิทธิบาท ๔	๖๑
๒.๕ ระบบการบริการงานทะเบียนระดับอำเภอ	๖๙
๒.๖ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๘๒
๒.๗ กรอบแนวคิดการวิจัย	๙๔
บทที่ ๓ วิธีดำเนินการวิจัย	๙๖
๓.๑ รูปแบบการวิจัย	๙๖
๓.๒ ประชากร กลุ่มตัวอย่างและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ	๙๖
๓.๓ เครื่องมือในการวิจัย	๙๗
๓.๔ การเก็บรวบรวมข้อมูล	๑๐๑
๓.๕ การวิเคราะห์ข้อมูล	๑๐๑

สารบัญ(ต่อ)

บทที่ ๔ ผลการวิจัย	๑๐๓
๔.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	๑๐๔
๔.๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับระดับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน ของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองนาราย จังหวัดพิจิตร	๑๐๖
๔.๓ ผลการทดสอบสมมติฐาน	๑๑๑
๔.๔ ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา และข้อเสนอแนะของ ประชาชนผู้มารับบริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองนาราย จังหวัด พิจิตร	๑๑๗
๔.๕ ผลการวิเคราะห์แบบสัมภาษณ์ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของ สำนักทะเบียนอำเภอเมืองนาราย จังหวัดพิจิตร	๑๑๘
๔.๖ สรุปองค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัย	๑๒๓
บทที่ ๕ สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	๑๒๕
๕.๑ สรุปผลการวิจัย	๑๒๕
๕.๒ อภิปรายผลการวิจัย	๑๒๘
๕.๓ ข้อเสนอแนะ	๑๓๘
บรรณานุกรม	๑๔๐
ภาคผนวก	๑๔๗
ภาคผนวก ก รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย หนังสือขอความอนุเคราะห์ตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ใน การวิจัยและคำดัชนีความสอดคล้อง (IOC) เพื่อการวิจัย	๑๔๘
ภาคผนวก ข หนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูลตัวอย่าง (try out) และค่า ความเชื่อมั่นของเครื่องมือในการวิจัย	๑๕๗
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยและ แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	๑๖๑
ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์ให้สถิติสัมภาษณ์เพื่อประกอบ การวิจัยและแบบสัมภาษณ์	๑๗๐
ประวัติผู้วิจัย	๑๘๑

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
๒.๑ ความหมายของประสิทธิภาพ	๑๑
๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริหารองค์การ	๑๖
๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริหารองค์การ	๒๙
๒.๔ ทักษะคติในการทำงานกับประสิทธิภาพ	๓๒
๒.๕ ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน	๓๖
๒.๖ ความหมายการบริการ	๓๘
๒.๗ คุณภาพของการให้บริการ	๔๑
๒.๘ คุณลักษณะของการให้บริการที่ดี	๔๓
๒.๙ คุณภาพการให้บริการของรัฐที่พึงให้แก่ประชาชน	๔๖
๒.๑๐ แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	๕๐
๒.๑๑ ทฤษฎีการให้บริการ	๕๓
๒.๑๒ ความหมายของความสำคัญของหลักกฏธำบัต ๔	๖๖
๒.๑๓ งานวิจัยเกี่ยวกับประสิทธิภาพ	๘๓
๒.๑๔ งานวิจัยเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนระดับอำเภอ	๙๐
๔.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	๑๐๔
๔.๒ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองบึงนาราง จังหวัดพิจิตร โดยภาพรวม	๑๐๖
๔.๓ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองบึงนาราง จังหวัดพิจิตร การให้บริการอย่างเท่าเทียม	๑๐๗
๔.๔ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองบึงนาราง จังหวัดพิจิตร การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา	๑๐๘
๔.๕ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองบึงนาราง จังหวัดพิจิตร การให้บริการอย่างเพียงพอ	๑๐๙
๔.๖ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองบึงนาราง จังหวัดพิจิตร การให้บริการอย่างก้าวหน้า	๑๑๐
๔.๗ การเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองบึงนาราง จังหวัดพิจิตร จำแนกตามเพศ	๑๑๑

สารบัญตาราง (ต่อ)

๔.๘	การเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองนารายณ์ จังหวัดพิจิตร จำแนกตามอายุ	๑๑๒
๔.๙	การเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองนารายณ์ จังหวัดพิจิตร จำแนกตามการศึกษา	๑๑๓
๔.๑๐	การเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองนารายณ์ จังหวัดพิจิตร จำแนกตามอาชีพ	๑๑๔
๔.๑๑	การเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองนารายณ์ จังหวัดพิจิตร จำแนกตามรายได้	๑๑๕
๔.๑๒	ผลสรุปโดยรวมการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองนารายณ์ จังหวัดพิจิตร โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ตามสมมติฐานที่ ๑-๕	๑๑๖
๔.๑๓	ปัญหา อุปสรรค ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองนารายณ์ จังหวัดพิจิตร	๑๑๗
๔.๑๔	ข้อเสนอแนะประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองนารายณ์ จังหวัดพิจิตร	๑๑๘

สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่		หน้า
๒.๑	การพัฒนาระบบราชการ	๕๗
๒.๒	โครงสร้างสำนักทะเบียนอำเภอ	๗๓
๒.๓	โครงสร้างอำเภอปึงนาราง	๗๗
๒.๔	กรอบแนวคิดการวิจัย	๙๕
๔.๑	สรุปองค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัย	๑๒๓

คำอธิบายสัญลักษณ์และคำย่อ

๑. คำย่อชื่อคัมภีร์พระไตรปิฎก

อักษรย่อในวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ใช้อ้างอิงจากคัมภีร์พระไตรปิฎก ฉบับภาษาไทย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย เฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ พ.ศ.๒๕๓๙ เป็นหลัก โดยใช้ระบบย่อคำ ดังต่อไปนี้

พระสุตตันตปิฎก

ที.ปา.(ไทย) = สุตตันตปิฎก ทีฆนิกาย ปาฎิกวรรค (ภาษาไทย)

พระอภิธรรมปิฎก

อภ.วิ.(ไทย) = อภิธรรมปิฎก วิภังค์ (ภาษาไทย)

๒. การระบุหมายเลขพระไตรปิฎก

ในงานวิจัยฉบับนี้ใช้พระไตรปิฎกฉบับภาษาไทย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย เฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ พ.ศ.๒๕๓๙ เป็นหลักการอ้างอิงพระไตรปิฎกใช้ระบบระบุ เล่ม/ข้อ/หน้า เช่น ขุ.อิติ. (ไทย) ๒๕/๓๒๑-๓๒๒/๗๒ หมายความว่า การอ้างอิงนั้นระบุถึง สุตตันตปิฎก ขุททกนิกาย อิติวุตตกะ ฉบับภาษาไทย พระไตรปิฎกเล่มที่ ๒๕ ข้อที่ ๓๒๑-๓๒๒ หน้า ที่ ๗๒ เป็นต้น