

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(๑)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(๓)
กิตติกรรมประกาศ	(๕)
สารบัญ	(๖)
สารบัญตาราง	(๘)
สารบัญแผนภาพ	(๑๐)
คำอธิบายสัญลักษณ์และคำย่อ	(๑๑)
บทที่ ๑ บทนำ	๑
๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย	๔
๑.๓ ปัญหาที่ต้องการทราบ	๔
๑.๔ ขอบเขตการวิจัย	๔
๑.๕ สมมติฐานการวิจัย	๖
๑.๖ นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย	๖
๑.๗ ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย	๗
บทที่ ๒ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๘
๒.๑ แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพ	๘
๒.๒ แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ	๓๒
๒.๓ แนวคิดองค์การบริหารส่วนตำบล	๕๓
๒.๔ หลักสัจพจน์ ๔	๖๑
๒.๕ ข้อมูลเบื้องต้นขององค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล จังหวัดพิจิตร	๖๘
๒.๖ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๗๗
๒.๗ กรอบแนวคิดการวิจัย	๙๕
บทที่ ๓ วิธีดำเนินการวิจัย	๙๗
๓.๑ รูปแบบการวิจัย	๙๗
๓.๒ ประชากร กลุ่มตัวอย่างและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ	๙๘
๓.๓ เครื่องมือในการวิจัย	๙๙
๓.๔ การเก็บรวบรวมข้อมูล	๑๐๒
๓.๕ การวิเคราะห์ข้อมูล	๑๐๓

สารบัญ(ต่อ)

บทที่ ๔	ผลการวิจัย	๑๐๕
๔.๑	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	๑๐๖
๔.๒	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับประสิทธิภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร	๑๐๘
๔.๓	ผลการทดสอบสมมติฐาน	๑๑๒
๔.๔	ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร	๑๑๘
๔.๕	ผลการวิเคราะห์แบบสัมภาษณ์ประสิทธิภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร	๑๑๙
๔.๖	สรุปองค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัย	๑๒๓
บทที่ ๕	สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	๑๒๕
๕.๑	สรุปผลการวิจัย	๑๒๕
๕.๒	อภิปรายผลการวิจัย	๑๒๘
๕.๓	ข้อเสนอแนะ	๑๔๒
บรรณานุกรม		๑๔๕
ภาคผนวก		๑๕๕
ภาคผนวก ก	รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย หนังสือขอความอนุเคราะห์ตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) เพื่อการวิจัย	๑๕๔
ภาคผนวก ข	หนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูลตัวอย่าง (try out) และค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือในการวิจัย	๑๖๓
ภาคผนวก ค	หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยและแบบสอบถามเพื่อการวิจัย	๑๖๗
ภาคผนวก ง	หนังสือขอความอนุเคราะห์ให้นิติสัมพันธ์เพื่อประกอบการวิจัยและแบบสัมภาษณ์	๑๗๔
ประวัติผู้วิจัย		๑๘๕

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
๒.๑ ความหมายและความสำคัญของประสิทธิภาพ	๑๑
๒.๒ หลักการและแนวคิดของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	๑๗
๒.๓ ปัจจัยสำคัญที่ทำให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพ	๑๙
๒.๔ การบริหารจัดการของผู้บริหารเพื่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	๒๖
๒.๕ การบริหารจัดการของผู้บริหารเพื่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	๓๑
๒.๖ ความหมายของการให้บริการ	๓๔
๒.๗ องค์ประกอบของการบริการ	๓๙
๒.๘ คุณภาพของการให้บริการ	๔๒
๒.๙ คุณลักษณะของการให้บริการที่ดี	๔๕
๒.๑๐ ทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการให้บริการ	๕๐
๒.๑๑ การให้บริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐ	๕๒
๒.๑๒ ความหมายของสังคหวัตถุ ๔	๖๓
๔.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	๑๐๖
๔.๒ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของประสิทธิภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตรโดย ภาพรวม	๑๐๘
๔.๓ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของประสิทธิภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร ด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๑๐๙
๔.๔ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของประสิทธิภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร ด้าน อาคารสถานที่	๑๑๐
๔.๕ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของประสิทธิภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร ด้านสิ่ง อำนวยความสะดวก	๑๑๑
๔.๖ การเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลโพทะเล อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร จำแนกตามเพศ	๑๑๒
๔.๗ การเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลโพทะเล อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตรจำแนกตามอายุ	๑๑๓
๔.๘ การเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลโพทะเล อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร จำแนกตามการศึกษา	๑๑๔

สารบัญตาราง (ต่อ)

๔.๙	การเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลโพทะเล อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตรจำแนกตามอาชีพ	๑๑๕
๔.๑๐	การเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลโพทะเล อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตรจำแนกตามรายได้	๑๑๖
๔.๑๑	ผลสรุปโดยรวมการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร โดย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ตามสมมติฐานที่ ๑-๕	๑๑๗
๔.๑๒	ปัญหา อุปสรรค ปัญหา ของการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลโพทะเล อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร	๑๑๘
๔.๑๓	ข้อเสนอแนะในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร	๑๑๙

สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่		หน้า
๒.๑	สามเหลี่ยมแห่งบริการ (The Service Triangle)	๔๘
๒.๒	โครงสร้างทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบล	๕๖
๒.๓	โครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล	๗๑
๒.๔	กรอบแนวคิดการวิจัย	๙๖
๔.๑	สรุปองค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัย	๑๒๓

คำอธิบายสัญลักษณ์และคำย่อ

๑. คำย่อชื่อคัมภีร์พระไตรปิฎก

อักษรย่อในวิทยานิพนธ์เล่มนี้ ใช้อ้างอิงจากคัมภีร์พระไตรปิฎก ฉบับภาษาไทย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย เฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ พ.ศ. ๒๕๓๙ เป็นหลัก โดยใช้ระบบย่อคำ ดังต่อไปนี้

พระสุตตันตปิฎก

ที.ปา. (ไทย)	=	สุตตันตปิฎก	ทีฆนิกาย	ปาฏิภวรรค	(ภาษาไทย)
ม.มฺ. (ไทย)	=	สุตตันตปิฎก	มัชฌิมนิกาย	มูลปณณาสก	(ภาษาไทย)
อง.สตุตท. (ไทย)	=	สุตตันตปิฎก	อังคุตตรนิกาย	สัตตกนิบาต	(ภาษาไทย)
ขุ.ชา.เอกก. (ไทย)	=	สุตตันตปิฎก	ขุททกนิกาย	เอกกนิบาต	ชาดก (ภาษาไทย)
ขุ.ชา. นวก. (ไทย)	=	สุตตันตปิฎก	ขุททกนิกาย	นวกนิบาต	ชาดก (ภาษาไทย)
ขุ.ชา.จตุตถาริส. (ไทย)	=	สุตตันตปิฎก	ขุททกนิกาย	จตุตถาริสนิบาต	ชาดก (ภาษาไทย)

๒. การระบุหมายเลขพระไตรปิฎก

ในงานวิจัยเล่มนี้ ใช้พระไตรปิฎกฉบับภาษาไทย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย เฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ พ.ศ. ๒๕๓๙ เป็นหลัก การอ้างอิงพระไตรปิฎกใช้ระบบระบุ เล่ม/ข้อ/หน้า เช่น ขุ.อิติ. (ไทย) ๒๕/๓๒๑-๓๒๒/๗๒ หมายความว่า การอ้างอิงนั้นระบุถึง สุตตันตปิฎก ขุททกนิกาย อิติวุตตกะ ฉบับภาษาไทย พระไตรปิฎกเล่มที่ ๒๕ ข้อที่ ๓๒๑-๓๒๒ หน้าที่ ๗๒ เป็นต้น