

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	๓
๑.๓ ปัญหาที่ต้องการทราบ	๓
๑.๔ ขอบเขตการวิจัย	๔
๑.๕ สมมติฐานการวิจัย	๕
๑.๖ นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย	๕
๑.๗ ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย	๖
บทที่ ๒ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๗
๒.๑ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผล	๗
๒.๒ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ	๒๓
๒.๓ งานทะเบียนตามมาตรฐานอำเภอ	๓๘
๒.๔ หลักสังคหวัตถุ ๔	๕๔
๒.๕ ข้อมูลทั่วไปอำเภอโนนรมย์ จังหวัดชัยนาท	๕๙
๒.๖ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๖๙
๒.๗ กรอบแนวคิดการวิจัย	๘๑
บทที่ ๓ วิธีดำเนินการวิจัย	๘๒
๓.๑ รูปแบบการวิจัย	๘๒
๓.๒ ประชากร กลุ่มตัวอย่างและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ	๘๒
๓.๓ เครื่องมือในการวิจัย	๘๔
๓.๔ การเก็บรวบรวมข้อมูล	๘๗
๓.๕ การวิเคราะห์ข้อมูล	๘๗

สารบัญ(ต่อ)

บทที่ ๔	ผลการวิจัย	๘๙
๔.๑	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	๙๐
๔.๒	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับประสิทธิผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่ใน สำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภอยิ้ม อำเภอมนอร์มย์ จังหวัด ชัยนาท	๙๒
๔.๓	ผลการทดสอบสมมติฐาน	๙๘
๔.๔	ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา และแนวทางพัฒนา ประสิทธิผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตาม มาตรฐานอำเภอยิ้ม อำเภอมนอร์มย์ จังหวัดชัยนาท	๑๐๔
๔.๕	ผลการวิเคราะห์แบบสัมภาษณ์ประสิทธิผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภอยิ้ม อำเภอมนอร์มย์ จังหวัด ชัยนาท	๑๐๕
๔.๖	สรุปองค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัย	๑๑๑
บทที่ ๕	สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	๑๑๔
๕.๑	สรุปผลการวิจัย	๑๑๔
๕.๒	อภิปรายผลการวิจัย	๑๑๗
๕.๓	ข้อเสนอแนะ	๑๒๘
บรรณานุกรม		๑๓๐
ภาคผนวก		๑๓๖
ภาคผนวก ก	รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย หนังสือขอความอนุเคราะห์ตรวจสอบแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ใน การวิจัยและค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) เพื่อการวิจัย	๑๓๗
ภาคผนวก ข	หนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูลตัวอย่าง (Try out) และค่า ความเชื่อมั่นของเครื่องมือในการวิจัย	๑๔๖
ภาคผนวก ค	หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยและ แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	๑๕๐
ภาคผนวก ง	หนังสือขอความอนุเคราะห์ให้นิสิตสัมภาษณ์เพื่อประกอบ การวิจัยและแบบสัมภาษณ์	๑๖๐
ประวัติผู้วิจัย		๑๗๑

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
๒.๑ ความหมายของประสิทธิผล	๑๐
๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผล	๑๓
๒.๓ การศึกษาประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน	๑๕
๒.๔ ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผล	๒๒
๒.๕ ความหมายของการให้บริการ	๒๔
๒.๖ ทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการให้บริการ	๒๘
๒.๗ ประเภทของการบริการ	๒๙
๒.๘ องค์ประกอบของการบริการ	๓๒
๒.๙ คุณภาพของการให้บริการ	๓๕
๒.๑๐ คุณลักษณะของการให้บริการที่ดี	๓๘
๒.๑๑ เกณฑ์มาตรฐานบริการอำเภอยิ้ม	๕๓
๒.๑๒ หลักสังคหวัด ๔	๕๘
๒.๑๓ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผล	๗๒
๒.๑๔ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ	๗๖
๒.๑๕ งานวิจัยเกี่ยวกับงานทะเบียนตามมาตรฐานอำเภอยิ้ม	๗๙
๔.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	๙๐
๔.๒ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภอยิ้มของอำเภอมโนรมย์ จังหวัดชัยนาท โดยภาพรวม	๙๒
๔.๓ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของประสิทธิผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภอยิ้มของอำเภอมโนรมย์ จังหวัดชัยนาท ด้านการบริหารจัดการ	๙๓
๔.๔ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของประสิทธิผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภอยิ้มของอำเภอมโนรมย์ จังหวัดชัยนาท ด้านสถานที่ให้บริการ	๙๔
๔.๕ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของประสิทธิผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภอยิ้มของอำเภอมโนรมย์ จังหวัดชัยนาท ด้านบุคลากรให้บริการ	๙๕
๔.๖ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของประสิทธิผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภอยิ้มของอำเภอมโนรมย์ จังหวัดชัยนาท ด้านกระบวนการให้บริการ	๙๖

สารบัญตาราง (ต่อ)

๔.๗	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของประสิทธิผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภอใหม่ของอำเภอโมโนรมย์ จังหวัดชัยนาท ด้านการให้บริการเชิงรุก	๙๗
๔.๘	ความสัมพันธ์ระหว่างเพศของประชาชน กับประสิทธิผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภอใหม่ของอำเภอโมโนรมย์ จังหวัดชัยนาท	๙๘
๔.๙	ความสัมพันธ์ระหว่างอายุของประชาชน กับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภอใหม่ของอำเภอโมโนรมย์ จังหวัดชัยนาท	๙๙
๔.๑๐	ความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษาของประชาชนกับประสิทธิผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภอใหม่ของอำเภอโมโนรมย์ จังหวัดชัยนาท	๑๐๐
๔.๑๑	ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของประชาชนกับประสิทธิผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภอใหม่ของอำเภอโมโนรมย์ จังหวัดชัยนาท	๑๐๑
๔.๑๒	ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ของประชาชนกับประสิทธิผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภอใหม่ของอำเภอโมโนรมย์ จังหวัดชัยนาท	๑๐๒
๔.๑๓	ผลสรุปโดยรวมของความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภอใหม่ของอำเภอโมโนรมย์ จังหวัดชัยนาท ตามสมมติฐานที่ ๑-๕	๑๐๓
๔.๑๔	ปัญหา อุปสรรค ประสิทธิผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภอใหม่ของอำเภอโมโนรมย์ จังหวัดชัยนาท	๑๐๔
๔.๑๕	แนวทางพัฒนาประสิทธิผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภอใหม่ของอำเภอโมโนรมย์ จังหวัดชัยนาท	๑๐๕

สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่		หน้า
๒.๑	เกณฑ์การประเมินประสิทธิผลองค์การในระยะเวลาต่างๆ	๑๘
๒.๒	โครงสร้างของสำนักทะเบียนอำเภอ	๖๒
๒.๓	กรอบแนวคิดการวิจัย	๘๑
๔.๑	สรุปองค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัย	๑๑๑

คำอธิบายสัญลักษณ์และคำย่อ

๑. คำย่อชื่อคัมภีร์พระไตรปิฎก

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

พระสุตตันตปิฎก

อง.จตุตถก. (บาลี)	=	สุตตันตปิฎก	องคฺตฺตรนิกาย	จตุกกฺนิปาตปาฬิ	(ภาษาบาลี)
อง.จตุตถก. (ไทย)	=	สุตตันตปิฎก	อังคฺตตรนิกาย	จตุกกฺนิปาต	(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