

สารบัญ

หัวเรื่อง	หน้า
กิตติกรรมประกาศ.....	ค
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
ABSTRACT.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฎ
สารบัญแผนภูมิ.....	ฅ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	5
สมมติฐานการวิจัย.....	5
ขอบเขตการวิจัย.....	6
คำนิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	8
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
2.1 ความสำคัญของงานทะเบียนราษฎร.....	10
2.2 แนวคิดการปฏิรูประบบราชการและบทบาท ภารกิจ หน้าที่ของ ข้าราชการ.....	15
2.3 แนวคิดมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000.....	18
2.4 แนวคิดการจัดการมาตรฐานสากลของประเทศไทย ด้านการจัดการ และสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ.....	19
2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ.....	21
2.6 แนวคิดเกี่ยวกับขวัญในการปฏิบัติงาน.....	25
2.7 แนวคิดการบริหารกับการพัฒนาประสิทธิภาพองค์การ.....	28

หัวเรื่อง	หน้า
2.8 ทฤษฎีองค์การสมัยเดิม.....	30
2.9 ทฤษฎีองค์การเชิงพฤติกรรม.....	31
2.10 ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของแมคเกรเกอร์.....	32
2.11 ทฤษฎีระบบ 1-4 ของลิเคิร์ต.....	32
2.12 ทฤษฎีจูงใจในการปฏิบัติงาน.....	33
2.13 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	37
2.14 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	40
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	47
3.1 ลำดับขั้นตอนในการวิจัย.....	47
3.2 ประชากรเป้าหมาย.....	48
3.3 ขนาดตัวอย่าง.....	49
3.4 หน่วยที่ใช้การวิเคราะห์.....	60
3.5 การสร้างเครื่องที่ใช้ในการวิจัย.....	61
3.6 ลักษณะของเครื่องมือ.....	63
3.7 การวัดตัวแปร.....	69
3.8 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	71
3.9 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	71
3.10 ระยะเวลาในการวิจัย.....	73
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของข้าราชการและข้อมูลทั่วไปของ สำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอ.....	75
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการ งานทะเบียนราษฎร.....	77
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพ การให้บริการงานทะเบียนราษฎร.....	91
4.4 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับขวัญของข้าราชการในการปฏิบัติงาน ทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอ.....	102

หัวเรื่อง	หน้า
4.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของข้าราชการ ในการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร.....	105
4.6 ตอบสมมติฐานการวิจัย.....	106
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ.....	108
5.1 วิธีดำเนินการวิจัย.....	108
5.2 สรุปผลการวิจัย.....	110
5.3 อภิปรายผลการวิจัย.....	112
5.4 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย.....	119
5.5 ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป.....	120
บรรณานุกรม.....	121
ภาคผนวก.....	126
ภาคผนวก ก. แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	126
ภาคผนวก ข. คุณภาพแบบสอบถาม.....	140
ภาคผนวก ค. 1. พระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534.....	141
2. โครงการสำนักทะเบียนมาตรฐานสากล ประจำปี พ.ศ.2544.....	151
ประวัติผู้วิจัย	

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 จำนวนสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอใน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.....	47
2 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.....	49
3 ประชากรและจำนวนกลุ่มตัวอย่างสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอ และข้าราชการที่ปฏิบัติงานในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.....	51
4 ประชากรและจำนวนกลุ่มตัวอย่างและข้าราชการที่ปฏิบัติงานทะเบียน ราษฎร จำแนกตามอำเภอ.....	53
5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของข้าราชการที่ปฏิบัติงาน ทะเบียนราษฎรและข้อมูลทั่วไปของสำนักทะเบียนอำเภอและ กิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.....	75
6 แสดงค่าร้อยละของระดับความสามารถในการจัดการงาน ทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอใน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.....	78
7 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสามารถ ในการจัดการงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอและ กิ่งอำเภอ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.....	80
8 แสดงค่าร้อยละของระดับความถูกต้องของเอกสารงาน ทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอใน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.....	82
9 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความถูกต้อง ของเอกสารงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอและ กิ่งอำเภอ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.....	84
10 แสดงค่าร้อยละของระยะเวลาการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.....	86

11	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระยะเวลา การให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอและ กิ่งอำเภอ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.....	88
12	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิภาพ การให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอ และกิ่งอำเภอ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.....	90
13	แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพล (X1-X11) กับประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร (Y)	94
14	แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพล (X1-X6)ของ สำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.....	95
15	แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพล (X7-X11) ของสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	96
16	แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลลำดับที่ (X1-X6) กับลำดับที่ (X7-X11) ของสำนักทะเบียนอำเภอและ กิ่งอำเภอ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.....	97
17	แสดงตัวแปรที่จะไปใช้ในการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง.....	99
18	แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการ ให้บริการงานทะเบียนราษฎร.....	101
19	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับขวัญของ ข้าราชการในการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียน อำเภอและกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.....	104
20	แสดงข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของข้าราชการในการ ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.....	105

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่		หน้า
1	ขวัญของข้าราชการในการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร.....	44
2	ประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร.....	44
3	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ งานทะเบียนราษฎร.....	45
4	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	46



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

Rajabhat Mahasarakham University