

## สารบัญ

หัวเรื่อง	หน้า
หน้าอนุมัติ.....	ข
บทคัดย่อ.....	ค
Abstract.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ช
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญแผนภูมิ.....	ฎ
<b>บทที่ 1 บทนำ</b> .....	<b>1</b>
กุ่มิหลัง.....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	2
สมมติฐานการวิจัย.....	3
ขอบเขตการวิจัย .....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	5
<b>บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b> .....	<b>6</b>
1. หลักการและแนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจการปกครองและการ ปกครองท้องถิ่น.....	6
2. บริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนงัว.....	13
3. ความเป็นมาขององค์การบริหารส่วนตำบล.....	15
4. แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจต่อการบริการ.....	31
5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดบริการ.....	36
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	38

<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....</b>	<b>45</b>
1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	45
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	46
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	48
4. การวิเคราะห์ข้อมูล.....	48
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....</b>	<b>50</b>
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม.....	51
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการใช้บริการของ อบต.ตำบลคอนจัว.....	52
ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ อบต.คอนจัว ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพต่างกัน.....	57
ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของ อบต.คอนจัว.....	65
<b>บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....</b>	<b>66</b>
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	66
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	66
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	67
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	67
สรุปผลการวิจัย.....	67
ข้อเสนอแนะ.....	72
<b>บรรณานุกรม.....</b>	<b>73</b>
<b>แบบสอบถาม .....</b>	<b>77</b>
<b>ประวัติผู้วิจัย.....</b>	<b>82</b>

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 จำนวนร้อยละ ของประชาชนที่ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ.....	51
2 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว อำเภอศรีบรีอ จังหวัดมหาสารคาม โดยรวม.....	52
3 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว อำเภอศรีบรีอ จังหวัดมหาสารคาม ด้านอาคารสถานที่.....	53
4 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว อำเภอศรีบรีอ จังหวัดมหาสารคาม ด้านระบบบริการ.....	54
5 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว อำเภอศรีบรีอ จังหวัดมหาสารคาม ด้านบุคลากร.....	55
6 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว อำเภอศรีบรีอ จังหวัดมหาสารคาม ด้านเงินอุดหนุนในการส่งเสริมอาชีพ.....	56
7 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว อำเภอศรีบรีอ จังหวัดมหาสารคาม ระหว่างเพศชายกับเพศหญิง โดยรวมและรายด้าน.....	57
8 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว อำเภอศรีบรีอ จังหวัดมหาสารคาม ระหว่างอายุต่ำกว่า 25 ปี 26- 35 ปี 36-45 ปี 46 – 60 ปี และมากกว่า 60 ปีขึ้นไป โดยรวม.....	58

9 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว อำเภอเบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ระหว่างอายุต่ำกว่า 25 ปี 26- 35 ปี 36-45 ปี 46 – 60 ปี และมากกว่า 60 ปีขึ้นไป ด้านอาคารสถานที่.....	58
10 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว อำเภอเบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ระหว่างอายุต่ำกว่า 25 ปี 26- 35 ปี 36-45 ปี 46 – 60 ปี และมากกว่า 60 ปีขึ้นไป ด้านระบบบริการ.....	59
11 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว อำเภอเบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ระหว่างอายุต่ำกว่า 25 ปี 26- 35 ปี 36-45 ปี 46 – 60 ปี และมากกว่า 60 ปีขึ้นไป ด้านบุคลากร.....	59
12 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว อำเภอเบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ระหว่างอายุต่ำกว่า 25 ปี 26- 35 ปี 36-45 ปี 46 – 60 ปี และมากกว่า 60 ปีขึ้นไป ด้านส่งเสริมอาชีพ.....	60
13 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว อำเภอเบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ระหว่าง ระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 6 มัธยมศึกษาปีที่ 6-อนุปริญญา ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี โดยรวม.....	60
14 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว อำเภอเบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ระหว่าง ระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 6 มัธยมศึกษาปีที่ 6-อนุปริญญา ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี ด้านอาคารสถานที่.....	61
15 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว อำเภอเบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ระหว่าง ระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 6 มัธยมศึกษาปีที่ 6-อนุปริญญา ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี ด้านระบบบริการ.....	61

- 16 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ระหว่าง  
ระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 6 มัธยมศึกษาปีที่ 6-อนุปริญาตรี  
และสูงกว่าปริญญาตรี ด้านบุคลากร..... 62
- 17 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ระหว่าง  
ระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 6 มัธยมศึกษาปีที่ 6-อนุปริญาตรี  
และสูงกว่าปริญญาตรี ด้านเงินอุดหนุนในการส่งเสริมอาชีพ..... 62
- 18 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ระหว่าง  
อาชีพ เกษตรกร ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานของรัฐ  
โดยรวม..... 63
- 19 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ระหว่าง  
อาชีพ เกษตรกร ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานของรัฐ  
ด้านอาคารสถานที่..... 63
- 20 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ระหว่าง  
อาชีพ เกษตรกร ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานของรัฐ  
ด้านระบบบริการ..... 64
- 21 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ระหว่าง  
อาชีพ เกษตรกร ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานของรัฐ  
ด้านบุคลากร..... 64
- 22 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ระหว่าง  
อาชีพ เกษตรกร ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานของรัฐ  
ด้านเงินอุดหนุนในการส่งเสริมอาชีพ..... 65

# สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
2 โครงสร้างการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล.....	17



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
Rajabhat Mahasarakham University