

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
บทคัดย่อ.....	ก
ABSTRACT.....	ค
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญแผนภาพ.....	ญ
สารบัญตารางภาคผนวก.....	ฎ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
คำถามการศึกษา.....	3
วัตถุประสงค์การศึกษา.....	3
ขอบเขตการศึกษา.....	4
กรอบแนวคิดการศึกษา.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
ประโยชน์การศึกษา.....	7
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ.....	8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ.....	14
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	19
การให้บริการน้ำประปาของเทศบาลตำบลนาคูน.....	25
บริบทของเทศบาลตำบลนาคูน อำเภอนาคูน จังหวัดมหาสารคาม.....	28
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	31

หัวข้อ	หน้า
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	37
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	37
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	40
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	42
การจัดกระทำกับข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล.....	42
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	43
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	48
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	48
ลำดับขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	48
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	49
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	68
สรุปผลการศึกษา.....	68
อภิปรายผล.....	69
ข้อเสนอแนะ.....	72
บรรณานุกรม	74
ภาคผนวก	78
ภาคผนวก ก แบบสอบถามการค้นคว้าอิสระ.....	80
ภาคผนวก ข คำอำนาจจำแนกรายชื่อ และค่าความเชื่อมั่นของ แบบสอบถาม.....	86
ภาคผนวก ค การวิเคราะห์ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของ แบบสอบถาม.....	89
ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์.....	92
ประวัติผู้ศึกษา	98

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปจำแนกตามหมู่บ้าน.....	39
2	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัญหาการให้บริการน้ำประปาของเทศบาลตำบลนาควน อำเภอนาควน จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวมรายด้าน.....	49
3	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัญหาการให้บริการน้ำประปาของเทศบาลตำบลนาควน อำเภอนาควน จังหวัดมหาสารคาม ด้านคุณภาพของน้ำประปาที่จ่ายให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ.....	50
4	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัญหาการให้บริการน้ำประปาของเทศบาลตำบลนาควน อำเภอนาควน จังหวัดมหาสารคาม ด้านความเร็วของกระบวนการให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ.....	51
5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัญหาการให้บริการน้ำประปาของเทศบาลตำบลนาควน อำเภอนาควน จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการของพนักงาน จำแนกเป็นรายข้อ.....	52
6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัญหาการให้บริการน้ำประปาของเทศบาลตำบลนาควน อำเภอนาควน จังหวัดมหาสารคาม ด้านการจดหน่วยเงินใบเสร็จและเก็บเงิน จำแนกเป็นรายข้อ.....	53
7	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัญหาการให้บริการน้ำประปาของเทศบาลตำบลนาควน อำเภอนาควน จังหวัดมหาสารคาม ด้านการจดหน่วยเงินใบเสร็จและเก็บเงิน จำแนกเป็นรายข้อ.....	54
8	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัญหาการให้บริการน้ำประปาของเทศบาลตำบลนาควน อำเภอนาควน จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามหมู่บ้าน โดยรวมและรายด้าน.....	55
9	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาการให้บริการน้ำประปาของเทศบาลตำบลนาควน อำเภอนาควน จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามหมู่บ้าน.....	56
10	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาการให้บริการน้ำประปาของเทศบาลตำบลนาควน อำเภอนาควน จังหวัดมหาสารคาม โดยการวิเคราะห์แหล่งความแปรปรวน.....	59

ตารางที่

หน้า

11	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยระดับปัญหาการให้บริการ น้ำประปาของเทศบาลตำบลนาควน อำเภอนาควน จังหวัดมหาสารคาม ด้านคุณภาพของน้ำประปาที่จ่ายให้บริการ.....	61
12	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยระดับปัญหาการให้บริการ น้ำประปาของเทศบาลตำบลนาควน อำเภอนาควน จังหวัดมหาสารคาม ด้านความรวดเร็วของกระบวนการให้บริการ.....	62
13	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยระดับปัญหาการให้บริการ น้ำประปาของเทศบาลตำบลนาควน อำเภอนาควน จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการของพนักงาน.....	63
14	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยระดับปัญหาการให้บริการ น้ำประปาของเทศบาลตำบลนาควน อำเภอนาควน จังหวัดมหาสารคาม ด้านการประชาสัมพันธ์.....	64
15	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นระดับปัญหาการ ให้บริการน้ำประปาของเทศบาลตำบลนาควน อำเภอนาควน จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามหมู่บ้าน โดยรวม.....	65
16	ข้อเสนอแนะของปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการน้ำประปาของเทศบาลตำบลนาควน อำเภอนาควน จังหวัดมหาสารคาม.....	66

สารบัญตารางภาคผนวก

ตารางภาคผนวกที่	หน้า
1 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	87
2 ค่าความสอดคล้องของแบบสอบถาม (IOC).....	90



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY