

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
บทคัดย่อ.....	ก
ABSTRACT.....	ค
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ณ
สารบัญแผนภูมิ.....	ญ
สารบัญตารางภาคผนวก.....	ฎ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความสำคัญและความเป็นมาของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การศึกษา.....	4
สมมติฐานการศึกษา.....	4
กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา.....	4
ขอบเขตการศึกษา.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
ประโยชน์การศึกษา.....	7
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	8
1.1 ความหมายของความพึงพอใจ.....	8
1.2 การวัดความพึงพอใจ.....	11
1.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ.....	11
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ.....	15
2.1 ความหมายของการให้บริการ.....	15
2.2 ขอบเขตของการให้บริการ.....	16
2.3 คุณภาพของการให้บริการ.....	19

หัวข้อ	หน้า
3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว.....	22
4. แนวคิดเกี่ยวกับหลักการบริหารจัดการที่ดี.....	23
5. องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสรวง.....	25
5.1 สภาพทั่วไป.....	25
5.2 ด้านเศรษฐกิจ.....	26
5.3 ด้านสังคม.....	26
5.4 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน.....	27
5.5 ด้านทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม.....	27
5.6 โครงสร้างและกระบวนการบริหารงาน.....	28
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	29
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา.....	33
1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	33
1.1 ประชากร.....	33
1.2 กลุ่มตัวอย่าง.....	33
1.3 การเลือกตัวอย่าง.....	34
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	34
3. การสร้างและหาคุณภาพของเครื่องมือ.....	34
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	36
5. การวิเคราะห์ข้อมูล.....	36
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	37
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	38
1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	38
2. ลำดับขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	39
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	39

หัวเรื่อง	หน้า
ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	39
ตอนที่ 2 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสรวง อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ที่มีความแตกต่างกันด้าน เพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ.....	46
ตอนที่ 3 วิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสรวง อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม.....	55
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	58
วัตถุประสงค์การศึกษา.....	58
สรุปผล.....	58
อภิปรายผล.....	61
ข้อเสนอแนะ.....	63
บรรณานุกรม.....	64
ภาคผนวก.....	70
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	71
ภาคผนวก ข การหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	76
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์.....	80
ประวัติผู้ศึกษา.....	84

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนและร้อยละของลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง.....	40
2	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสันตุ อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายด้าน.....	41
3	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสันตุ อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ด้านความสะดวกสบายที่ได้รับ โดยรวมและ จำแนกเป็นรายข้อ.....	42
4	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสันตุ อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมและจำแนกเป็นรายข้อ.....	43
5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสันตุ อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ โดยรวมและ จำแนกเป็นรายข้อ.....	44
6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสันตุ อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ โดยรวมและ จำแนกเป็นรายข้อ.....	45
7	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสันตุ อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ โดยรวมและ จำแนกเป็นรายข้อ.....	46
8	ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสันตุ อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ที่เพศต่างกัน โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน.....	47

9	ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสันตุ อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ที่มีเพศต่างกัน โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน.....	48
10	ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสันตุ อำเภอยางสีสุราช จังหวัด มหาสารคาม ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน โดยรวมจำแนกเป็นรายด้าน.....	49
11	วิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสันตุ อำเภอยางสีสุราช จังหวัด มหาสารคาม ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน โดยรวมทุกด้าน.....	50
12	ผลการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างระดับการศึกษาทั้ง 3 ระดับ คือ ประถมศึกษาหรือเทียบเท่า มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า และอนุปริญญา หรือเทียบเท่าขึ้นไป โดยใช้วิธีของเซฟเฟ่.....	51
13	ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสันตุ อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ที่มีอาชีพแตกต่างกัน.....	52
14	วิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสันตุ อำเภอยางสีสุราช จังหวัด มหาสารคาม อาชีพแตกต่างกัน โดยรวมทุกด้าน.....	54
15	ผลการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระหว่างอาชีพทั้ง 3 อาชีพ คือ อาชีพเกษตรกร อาชีพรับจ้างทั่วไป และอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ โดยใช้วิธีของเซฟเฟ่.....	54
16	ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลหนองบัวสันตุ อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม จำแนกเป็นรายด้าน.....	55

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่	หน้า
1	กรอบแนวคิดการศึกษา..... 5
2	โครงสร้างการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสันต..... 28



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สารบัญตารางภาคผนวก

ตารางภาคผนวกที่	หน้า
1 ประเมินความสอดคล้องระหว่างข้อกำหนดกับวัตถุประสงค์เชิงโครงสร้าง เนื้อหาของผู้เชี่ยวชาญ 3 คน.....	77
2 การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสันตุ อำเภอขามศรีสุราช จังหวัดมหาสารคาม.....	79



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY