

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
บทคัดย่อ	ก
Abstract	ค
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญภาพประกอบ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การศึกษา	3
สมมุติฐานการศึกษา	4
ขอบเขตการศึกษา	4
ประโยชน์การศึกษา	6
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	10
แนวคิดเกี่ยวกับบริบท	11
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	11
การบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลนาฏ อำเภอยางสีสุราช จังหวัด มหาสารคาม	19
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	27
กระบวนการบริหารจัดการ POSDCoRB	27
ความพึงพอใจ	34
การให้บริการ	40
คุณภาพการบริการ	43

หัวเรื่อง	หน้า
ปัจจัยที่ลูกค้าใช้ประเมินคุณภาพการบริการ	46
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	49
กรอบแนวคิดในการศึกษา	60
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการศึกษา	62
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	62
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	64
การสร้างเครื่องมือในการศึกษา	65
การเก็บรวบรวมข้อมูล	67
การจัดกระทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล	68
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	72
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	75
สัญลักษณ์ที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล	75
ลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	76
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	77
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	104
วัตถุประสงค์การศึกษา	104
สมมุติฐานการศึกษา	105
วิธีดำเนินการศึกษา	106
สรุปผลการศึกษา	107
อภิปรายผลการศึกษา	116
ข้อเสนอแนะ	142
บรรณานุกรม	145

หัวข้อเรื่อง	หน้า
ภาคผนวก	150
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการศึกษา	150
ภาคผนวก ข คุณภาพของแบบสอบถาม	158
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์	165
ประวัติผู้ศึกษา	170



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

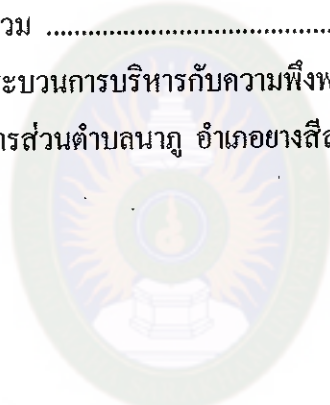
สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของประชาชนซึ่งเป็นผู้ที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลนาฏ อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม 65
2	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการบริหาร 78
3	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการบริหาร ด้านการวางแผน 79
4	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการบริหาร ด้านการจัดองค์กร 81
5	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการบริหาร ด้านการจัดคนเข้าทำงาน 82
6	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการบริหาร ด้านการอำนวยความสะดวก 83
7	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการบริหาร ด้านการประสานงาน 84
8	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการบริหาร ด้านการรายงาน 85
9	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการบริหาร ด้านการงบประมาณ..... 86
10	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการ บริการ โดยรวมและรายด้าน 88
11	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการ บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ 89
12	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการ บริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ 90

ตารางที่

หน้า

13	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	91
14	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	92
15	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ	93
16	ความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการบริหารกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาฏ อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวม	95
17	ความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการบริหารกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาฏ อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม	98



สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบที่	หน้า
1 กรอบแนวความคิดในการศึกษา	62



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY