

สารบัญ

หัวเรื่อง	หน้า
บทคัดย่อ.....	ก
ABSTRACT.....	ค
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ณ
สารบัญภาพประกอบ.....	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การศึกษา.....	3
สมมุติฐานการศึกษา.....	3
ขอบเขตการศึกษา.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
ประโยชน์การศึกษา.....	9
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	11
แนวคิดเกี่ยวกับบริบท.....	12
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	12
เทศบาลตำบลคันทนา อำเภอลำดวน จังหวัดร้อยเอ็ด.....	21
การคลังส่วนท้องถิ่น.....	22
การบริหารงบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.....	26
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยทางการจัดการ.....	29
ปัจจัยพื้นฐานทางการจัดการ.....	29
กระบวนการบริหารจัดการ.....	32
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจเกี่ยวกับองค์ประกอบ.....	38
คุณภาพบริการ.....	
ความพึงพอใจ.....	38

หัวข้อเรื่อง	หน้า
การให้บริการ.....	45
คุณภาพการบริการ.....	48
ปัจจัยที่ลูกค้าใช้ประเมินคุณภาพบริการ.....	51
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	55
กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	60
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา.....	62
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	62
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	63
การสร้างเครื่องมือในการศึกษา.....	64
วิธีการรวบรวมข้อมูล.....	67
การจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูล.....	67
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	70
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	74
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	74
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	75
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	75
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	101
วัตถุประสงค์การศึกษา	101
สมมุติฐานการศึกษา	102
วิธีดำเนินการศึกษา	102
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	103
สรุปผลการวิจัย.....	104

หัวข้อเรื่อง	หน้า
อภิปรายผล	109
ข้อเสนอแนะ	113
บรรณานุกรม.....	115
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการค้นคว้าอิสระ.....	121
ภาคผนวก ข แบบประเมินความสอดคล้องของแบบสอบถาม.....	131
ภาคผนวก ค คุณภาพของแบบสอบถาม.....	139
ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์.....	147
ประวัติผู้ศึกษา	153



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	จำนวนบุคลากรเทศบาลตำบลคินค้ำ อำเภอจันทหาร จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามตำแหน่ง..... 63
2	ร้อยละและของผู้ตอบแบบสอบถาม..... 76
3	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปฏิบัติการของปัจจัยทางการจัดการ ด้านงบประมาณ ของเทศบาลตำบลคินค้ำ อำเภอจันทหาร จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม และรายด้าน 78
4	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปฏิบัติการของปัจจัยทางการจัดการ ด้านงบประมาณ ของเทศบาลตำบลคินค้ำ อำเภอจันทหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการ วางแผน โดยรวมและรายข้อ 79
5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปฏิบัติการของปัจจัยทางการ จัดการด้านงบประมาณ ของเทศบาลตำบลคินค้ำ อำเภอจันทหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการจัดองค์กร โดยรวมและรายข้อ 80
6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปฏิบัติการของปัจจัยทางการจัดการ ด้านงบประมาณ ของเทศบาลตำบลคินค้ำ อำเภอจันทหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการ จัดบุคคลเข้าทำงาน โดยรวมและรายข้อ 81
7	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปฏิบัติการของปัจจัยทางการจัดการ ด้านงบประมาณ ของเทศบาลตำบลคินค้ำ อำเภอจันทหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการอำนวยความสะดวก โดยรวมและรายข้อ 82
8	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปฏิบัติการของปัจจัยทางการ จัดการด้านงบประมาณ ของเทศบาลตำบลคินค้ำ อำเภอจันทหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการประสานงาน โดยรวมและรายข้อ 83
9	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปฏิบัติการของปัจจัยทางการจัดการ ด้านงบประมาณ ของเทศบาลตำบลคินค้ำ อำเภอจันทหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการรายงาน โดยรวมและรายข้อ 84
10	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปฏิบัติการของปัจจัยทางการจัดการ ด้านงบประมาณ ของเทศบาลตำบลคินค้ำ อำเภอจันทหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการงบประมาณ โดยรวมและรายข้อ 85

ตารางที่	หน้า
11	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับองค์ประกอบ คุณภาพบริการด้านงบประมาณ ของเทศบาลตำบลดินคำ อำเภอจันทหาร จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายคำ 87
12	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับองค์ประกอบ คุณภาพบริการด้านงบประมาณ ของเทศบาลตำบลดินคำ อำเภอจันทหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยรวมและรายข้อ..... 88
13	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับองค์ประกอบ คุณภาพบริการด้านงบประมาณ ของเทศบาลตำบลดินคำ อำเภอจันทหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ โดยรวมและรายข้อ 89
14	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับองค์ประกอบ คุณภาพบริการด้านงบประมาณ ของเทศบาลตำบลดินคำ อำเภอจันทหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ โดยรวมและรายข้อ 90
15	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับองค์ประกอบ คุณภาพบริการด้านงบประมาณ ของเทศบาลตำบลดินคำ อำเภอจันทหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ โดยรวมและรายข้อ 91
16	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับองค์ประกอบ คุณภาพบริการด้านงบประมาณ ของเทศบาลตำบลดินคำ อำเภอจันทหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า โดยรวมและรายข้อ 92
17	ค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางการจัดการ (ตัวแปรกลุ่มที่ 1 = X) และความพึงพอใจเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพบริการด้านงบประมาณ (ตัวแปรกลุ่มที่ 2 = Y) 93

สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	61



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY