

## สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
บทคัดย่อ .....	ก
ABSTRACT .....	ง
กิตติกรรมประกาศ .....	ช
สารบัญ .....	ซ
สารบัญตาราง .....	ญ
สารบัญแผนภาพ .....	ฉ
สารบัญตารางภาคผนวก .....	ช
บทที่ 1 บทนำ .....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์การศึกษา .....	5
สมมติฐานการศึกษา .....	5
ขอบเขตการศึกษา .....	6
กรอบแนวคิดในการศึกษา .....	8
คำนิยามศัพท์เฉพาะ .....	9
ประโยชน์การศึกษา .....	12
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	13
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ .....	14
แนวคิดเกี่ยวกับภาพลักษณ์ .....	25
แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ .....	38
แนวคิดเกี่ยวกับบริบท .....	43
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	58
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา .....	67
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	67

หัวข้อเรื่อง	หน้า
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล .....	70
การสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล .....	71
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	77
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล .....	78
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	81
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....</b>	<b>84</b>
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	84
ลำดับชั้นในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	85
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	86
<b>บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....</b>	<b>118</b>
วัตถุประสงค์การศึกษา .....	118
สมมติฐานการศึกษา .....	118
วิธีดำเนินการการศึกษาครั้งนี้ .....	119
สรุปผล .....	123
อภิปรายผล .....	125
ข้อเสนอแนะ .....	129
<b>บรรณานุกรม .....</b>	<b>131</b>
<b>ภาคผนวก .....</b>	<b>138</b>
ภาคผนวก ก. แบบสอบถามเพื่อการศึกษา .....	139
ภาคผนวก ข. คุณภาพของแบบสอบถาม .....	147
ภาคผนวก ค. หนังสือขอความอนุเคราะห์ .....	152
<b>ประวัติผู้ศึกษา .....</b>	<b>158</b>

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของประชาชนในเขต อำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ ..... 69
2	การหาผลรวมและค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างรายการข้อความกับ วัตถุประสงค์ของการศึกษา ด้วยค่า IOC ..... 73
3	ค่าอำนาจจำแนกรายข้อและค่าค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ..... 85
4	จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของประชาชนของชุมชนท้องถิ่น อำเภอ ปากคาด จังหวัดบึงกาฬ ..... 87
5	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานขององค์ประกอบคุณภาพการบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนศิลา ตามการรับรู้ของชุมชนท้องถิ่น อำเภอ ปากคาด โดยรวม (X) ..... 89
6	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ขององค์ประกอบคุณภาพการบริการ ตามการรับรู้ของชุมชนท้องถิ่น อำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ ด้านความ เป็นรูปธรรมของบริการ เป็นรายข้อ (X <sub>1</sub> ) ..... 90
7	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ขององค์ประกอบคุณภาพการบริการ ตาม การรับรู้ของชุมชนท้องถิ่น อำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ ด้านความเป็น รูปธรรมของบริการ เป็นรายข้อ (X <sub>2</sub> ) ..... 91
8	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ขององค์ประกอบคุณภาพการบริการ ตาม การรับรู้ของชุมชนท้องถิ่น อำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ ด้านการตอบสนอง ต่อผู้รับบริการ เป็นรายข้อ (X <sub>3</sub> ) ..... 92
9	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ขององค์ประกอบคุณภาพการบริการ ตาม การรับรู้ของชุมชนท้องถิ่น อำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ ด้านการให้ความ มั่นใจแก่ผู้รับบริการ เป็นรายข้อ (X <sub>4</sub> ) ..... 93

ตารางที่

10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ขององค์ประกอบคุณภาพการบริการ ตาม การรับรู้ของชุมชนท้องถิ่น อำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ ด้านความเข้าใจและ เห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ เป็นรายชื่อ ( $X_2$ ) ..... 94

11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนศิลา ตามการรับรู้ของชุมชนท้องถิ่น อำเภอปากคาด โดยรวม (Y) ..... 95

12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วน ตำบลโนนศิลา ตามการรับรู้ของชุมชนท้องถิ่นอำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ ด้านสถาบัน เป็นรายชื่อ ( $Y_1$ ) ..... 96

13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วน ตำบลโนนศิลา ตามการรับรู้ของชุมชนท้องถิ่นอำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ ด้านการบริหาร เป็นรายชื่อ ( $Y_2$ ) ..... 97

14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วน ตำบลโนนศิลา ตามการรับรู้ของชุมชนท้องถิ่นอำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ ด้านการกระทำ เป็นรายชื่อ ( $Y_3$ ) ..... 98

15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วน ตำบลโนนศิลา ตามการรับรู้ของชุมชนท้องถิ่นอำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ ด้านความดีงาม เป็นรายชื่อ ( $Y_4$ ) ..... 99

16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วน ตำบลโนนศิลา ตามการรับรู้ของชุมชนท้องถิ่นอำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ ด้านพนักงาน เป็นรายชื่อ ( $Y_5$ ) ..... 100

17 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม ..... 102

18 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณปัจจัยเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการ ที่มีผลต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนศิลาโดยรวม (Y) .... 104

19 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณปัจจัยเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการ ที่มีผลต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนศิลา ด้านสถาบัน ( $Y_1$ ) ..... 106

## ตารางที่

20	การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณปัจจัยเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการที่มีผลต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนศิลา ด้านการบริหาร ( $Y_2$ ) .....	107
21	การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณปัจจัยเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการที่มีผลต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนศิลา ด้านการกระทำ ( $Y_3$ ) .....	109
22	การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณปัจจัยเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการที่มีผลต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนศิลา ด้านความดีงาม ( $Y_4$ ) .....	110
23	การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณปัจจัยเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการที่มีผลต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนศิลา ด้านพนักงาน ( $Y_5$ ) .....	112
24	ข้อเสนอแนะในการส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนศิลาตามการรับรู้ของชุมชนท้องถิ่นอำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ ด้านสถาบัน .....	113
25	ข้อเสนอแนะในการส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนศิลาตามการรับรู้ของชุมชนท้องถิ่นอำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ ด้านการบริหาร .....	114
26	ข้อเสนอแนะในการส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนศิลาตามการรับรู้ของชุมชนท้องถิ่นอำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ ด้านการกระทำ .....	115
27	ข้อเสนอแนะในการส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนศิลาตามการรับรู้ของชุมชนท้องถิ่นอำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ ด้านความดีงาม .....	116
28	ข้อเสนอแนะในการส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนศิลาตามการรับรู้ของชุมชนท้องถิ่นอำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ ด้านพนักงาน .....	117

## สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่

หน้า

1	กรอบแนวคิดในการศึกษา .....	9
2	แบบจำลองปัจจัยที่ก่อให้เกิดภาพลักษณ์ .....	32
3	กระบวนการรับรู้ .....	41
4	รูปแบบการจัดองค์กรภายในขององค์การบริหารส่วนตำบล .....	46
5	รูปแบบการจัดองค์กรภายในขององค์การบริหารส่วนตำบล .....	50



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

## สารบัญตารางภาคผนวก

ตารางภาคผนวกที่	หน้า
1 การหาผลรวมและค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างรายการสอบถามกับ วัตถุประสงค์ของการศึกษา ด้วยค่า IOC .....	148
2 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อและค่าค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา .....	150



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY