

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
บทคัดย่อ	ก
ABSTRACT	ค
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญแผนภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	4
สมมติฐานการวิจัย	4
ขอบเขตการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย	6
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ	7
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	18
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจ	24
แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น	27
มาตรฐานระบบน้ำสะอาด	32
บริบทขององค์การบริการส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์	34
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	42
กรอบแนวคิดการวิจัย	45

หัวเรือ	หน้า
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	46
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	46
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	48
วิธีการสร้างและหาคุณภาพของเครื่องมือ	49
การเก็บรวบรวมข้อมูล	50
การวิเคราะห์ข้อมูล ..	51
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	52
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	53
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	53
ลำดับขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูล	54
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	54
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	73
สรุปผลการวิจัย	73
อภิปรายผล	74
ข้อเสนอแนะ	77
บรรณานุกรม	79
ภาคผนวก	83
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	84
ภาคผนวก ข ผลการวิเคราะห์ค่า IOC ของเครื่องมือ	90
ภาคผนวก ค ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ	93
ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์	95
ประวัติผู้วิจัย	100

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	สภาพทางสังคมและครัวเรือนที่ใช้น้ำประปา 36
2	จำแนกครัวเรือนและกลุ่มตัวอย่างตามจำนวนหมู่บ้านที่ใช้บริการน้ำประปาของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอภูฉิมารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ 48
3	แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 55
4	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการ ให้บริการน้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอภูฉิมารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและรายด้าน 56
5	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการ ให้บริการน้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้างอำเภอภูฉิมารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและรายข้อ ด้านการบริหารน้ำประปา 57
6	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการ ให้บริการน้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้างอำเภอภูฉิมารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านระบบการผลิตน้ำประปา โดยรวมและรายข้อ 58
7	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการ ให้บริการน้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้างอำเภอภูฉิมารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและรายข้อ ด้านกระบวนการบริหารน้ำประปา..... 59
8	เปรียบเทียบความแตกต่างระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการ ให้บริการน้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอภูฉิมารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยภาพรวม 60
9	เปรียบเทียบความแตกต่างระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการ ให้บริการน้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอภูฉิมารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยจำแนก รายด้าน 60
10	เปรียบเทียบความแตกต่างระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการ ให้บริการน้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอภูฉิมารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามอาชีพ โดยภาพรวม 61

ตารางที่

หน้า

11	เปรียบเทียบความแตกต่างระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการน้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอภูฉิมรายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามอาชีพ โดยจำแนกเป็นรายด้าน	62
12	เปรียบเทียบความแตกต่างระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการน้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอภูฉิมรายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามหมู่บ้านที่อาศัยอยู่โดยภาพรวม	62
13	เปรียบเทียบความแตกต่างระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการน้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอภูฉิมรายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามหมู่บ้านที่อาศัยอยู่ เป็นรายด้าน	63
14	เปรียบเทียบรายคู่ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการน้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอภูฉิมรายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามหมู่บ้านที่อาศัยอยู่ เป็นรายคู่ด้านบริการน้ำประปา	64
15	เปรียบเทียบรายคู่ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการน้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอภูฉิมรายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามหมู่บ้านที่อาศัยอยู่ เป็นรายคู่ ด้านการผลิตระบบประปา	66
16	เปรียบเทียบรายคู่ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการน้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอภูฉิมรายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามหมู่บ้านที่อาศัยอยู่ เป็นรายคู่ด้านกระบวนการบริหารประปา	68
17	การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการน้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอภูฉิมรายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์	70

สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่	หน้า
1 โมเดลคุณภาพบริการ (Service-Quality Model)	11
2 โครงสร้างส่วนราชการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง	37
3 กรอบแนวความคิดการวิจัย	43



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY