

สารบัญ

หัวเรื่อง	หน้า
บทคัดย่อ	ก
ABSTRACT	ค
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญแผนภาพ.....	ญ
สารบัญตารางภาคผนวก	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	4
สมมติฐานการวิจัย	4
ขอบเขตการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
ประโยชน์ที่รับจากการวิจัย	8
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเจตคติ	9
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ	16
แนวคิดเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล	31
บริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมคำสร้อย	37
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	38
กรอบแนวคิดในการวิจัย	46

หัวข้อ	หน้า
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	47
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	47
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	48
การสร้างเครื่องมือและการหาคุณภาพเครื่องมือ	49
การเก็บรวบรวมข้อมูล	50
การวิเคราะห์ข้อมูล	50
สถิติที่ใช้ในการวิจัย	51
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	52
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	52
ลำดับขั้นตอนในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	53
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	54
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	69
วัตถุประสงค์การวิจัย	69
สมมติฐานการวิจัย	69
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	69
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	70
การวิเคราะห์ข้อมูล	70
สรุปผลการวิจัย	71
อภิปรายผล	73
ข้อเสนอแนะ	75
บรรณานุกรม	77
ภาคผนวก	80
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	81
ภาคผนวก ข การวิเคราะห์ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม	87

หัวข้อ	หน้า
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์และแต่งตั้งผู้เชี่ยวชาญ	90
ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์	93
ประวัติผู้วิจัย	95



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 48
2	ค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 54
3	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล นิคมคำสร้อย อำเภอนิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร โดยภาพรวม 55
4	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล นิคมคำสร้อย อำเภอนิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร ด้านกระบวนการขั้นตอนการ บริการ โดยรวมและรายข้อ 56
5	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและอันดับเจตคติของประชาชนที่มีต่อ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมคำสร้อย อำเภอนิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร โดยรวมและรายข้อ 58
6	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและอันดับเจตคติของประชาชนที่มีต่อ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมคำสร้อย อำเภอนิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร โดยรวมและรายข้อ 59
7	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบเจตคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การ บริหารส่วนตำบลนิคมคำสร้อย อำเภอนิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร จำแนกตาม ระดับการศึกษา 61
8	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบเจตคติของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการขององค์การ บริหารส่วนตำบลนิคมคำสร้อย อำเภอนิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร ที่มีอายุต่างกัน.... 62
9	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบเจตคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การ บริหารส่วนตำบลนิคมคำสร้อย อำเภอนิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร ที่มีหมู่บ้านที่ อาศัยอยู่ต่างกัน 63
10	ผลการวิเคราะห์รายคู่เปรียบเทียบเจตคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลนิคมคำสร้อย อำเภอนิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร จำแนก ตามหมู่บ้านที่อาศัยอยู่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 65

- 11 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการต่อประชาชน
ในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมคำสร้อย อำเภอนิคมน้ำอูน
จังหวัดมุกดาหาร ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 67



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่

หน้า

1 กรอบแนวคิดการวิจัย	46
----------------------------	----



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สารบัญตารางภาคผนวก

ภาคผนวกที่	หน้า
1 ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือวิจัย	87
2 วิเคราะห์ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม	90



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY