

## สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
บทคัดย่อ .....	ก
ABSTRACT .....	ค
กิตติกรรมประกาศ .....	จ
สารบัญ .....	ฉ
สารบัญตาราง .....	ช
สารบัญแผนภาพ .....	ญ
สารบัญตารางภาคผนวก .....	ฎ
<b>บทที่ 1 บทนำ .....</b>	<b>1</b>
ภูมิหลัง .....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย .....	2
สมมติฐานการวิจัย .....	3
ขอบเขตการวิจัย .....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	7
<b>บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....</b>	<b>8</b>
แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับภาพลักษณ์ .....	9
แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการและคุณภาพการให้บริการ .....	33
บริบทเทศบาล .....	58
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	77
กรอบแนวคิดการวิจัย .....	82
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินงานวิจัย .....</b>	<b>84</b>
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	84
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	86

หัวข้อ	หน้า
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	88
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล .....	89
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	91
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....</b>	<b>94</b>
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	94
ลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	95
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	95
<b>บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ .....</b>	<b>114</b>
สรุปผลการวิจัย .....	114
อภิปรายผล .....	115
ข้อเสนอแนะ .....	119
<b>บรรณานุกรม .....</b>	<b>121</b>
<b>ภาคผนวก .....</b>	<b>127</b>
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย .....	128
ภาคผนวก ข ค่า IOC และค่าอำนาจจำแนกรายชื่อของแบบสอบถาม .....	138
ภาคผนวก ค ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม .....	146
ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์ .....	149
<b>ประวัติผู้วิจัย .....</b>	<b>154</b>

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย .....	85
2	จำนวนและร้อยละ ข้อมูลส่วนบุคคลผู้ใช้บริการของเทศบาล ในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม .....	96
3	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับภาพลักษณ์ของเทศบาล ในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวมและจำแนกรายด้าน .....	97
4	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับภาพลักษณ์ของเทศบาล ในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม ด้านบุคลากร จำแนกรายข้อ .....	98
5	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับภาพลักษณ์ของเทศบาล ในเขตอำเภอชื่นชมจังหวัดมหาสารคาม ด้านสถานที่ จำแนกรายข้อ .....	99
6	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับภาพลักษณ์ของเทศบาล ในเขตอำเภอชื่นชมจังหวัดมหาสารคาม ด้านนโยบายการดำเนินงาน จำแนกรายข้อ .....	100
7	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับภาพลักษณ์ของเทศบาล ในเขตอำเภอชื่นชมจังหวัดมหาสารคาม ด้านความสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมาย จำแนกรายข้อ .....	101
8	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพ การให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวมและจำแนกรายด้าน .....	102
9	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพ การให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ จำแนกรายข้อ .....	103
10	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพ การให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม ด้านบุคลากร ผู้ให้บริการ จำแนกรายข้อ .....	104

ตารางที่

หน้า

11	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม ด้านประสานงานในการบริการจำแนกรายชื่อ .....	105
12	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม ด้านคุณภาพการบริการ จำแนกรายชื่อ .....	106
13	ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างภาพลักษณ์กับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม เป็นรายด้านและโดยรวม .....	107
14	ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างภาพลักษณ์กับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการจำแนกเป็นรายด้านและรายคู่ .....	108
15	ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างภาพลักษณ์กับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม ด้านบุคลิกภาพผู้ให้บริการ จำแนกเป็นรายด้านและรายคู่ .....	109
16	ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างภาพลักษณ์กับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม ด้านประสานงานในการบริการ จำแนกเป็นรายด้านและรายคู่ .....	110
17	ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างภาพลักษณ์กับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม ด้านคุณภาพการบริการ จำแนกเป็นรายด้านและรายคู่ .....	111
18	ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการต่อภาพลักษณ์และคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม .....	112

## สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่	หน้า
1 โครงสร้างการบริหารงานของเทศบาลตำบล .....	67
2 กรอบแนวคิดการวิจัย .....	83



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

## สารบัญตารางภาคผนวก

ตารางภาคผนวกที่	หน้า
1 ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย .....	128
2 ภาคผนวก ข ค่า IOC และค่าอำนาจจำแนกรายชื่อของแบบสอบถาม .....	138
3 ภาคผนวก ค ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม .....	146
4 ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์ .....	149



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY