

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
บทคัดย่อ	ก
ABSTRACT	ค
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญแผนภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	3
สมมติฐานการวิจัย	4
ขอบเขตการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	7
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	12
แนวความคิดเกี่ยวกับสวัสดิการสังคม	20
แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น	25
แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจ	33
บริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์	37
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	44
กรอบแนวคิดในการวิจัย	53

หัวเรื่อง	หน้า
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	54
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย	54
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	56
การหาคุณภาพของเครื่องมือ	57
การเก็บรวบรวมข้อมูล	58
การวิเคราะห์ข้อมูล	59
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	59
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	61
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	61
ลำดับขั้นตอนในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	61
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	62
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	94
วัตถุประสงค์การวิจัย	94
สมมติฐานการวิจัย	94
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย	95
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	95
การวิเคราะห์ข้อมูล	96
สรุปผลการวิจัย	97
อภิปรายผล	99
ข้อเสนอแนะ	104
บรรณานุกรม	106
ภาคผนวก	111
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่องานวิจัย	112
ภาคผนวก ข การวิเคราะห์ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม	120
ภาคผนวก ค คำอธิบายจำแนกรายชื่อและความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	124
ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์และแต่งตั้งผู้เชี่ยวชาญ	128
ประวัติผู้วิจัย	134

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	จำนวนประชากรและผู้มีสิทธิเลือกตั้ง 39
2	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 55
3	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 62
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามแสดงจำแนกตาม หมู่บ้านที่อาศัยอยู่ 64
5	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการด้านสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน 65
6	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการด้านสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านกิจกรรมการให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ 66
7	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการด้านสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ 67
8	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการด้านสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ 69
9	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ด้านสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาดอำเภอยางตลาด จังหวัด กาฬสินธุ์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกการให้บริการ จำแนก เป็นรายข้อ 70
10	ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้าน สวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัด กาฬสินธุ์ โดยรวมจำแนกตามหมู่บ้านที่อาศัยอยู่ 71

ตารางที่	หน้า
11	ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านกิจกรรมการให้บริการ 72
12	ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านขั้นตอนการให้บริการ 73
13	ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 74
14	ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกการให้บริการ 75
15	วิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามเพศ 76
16	วิเคราะห์เปรียบเทียบ ความคิดเห็นความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามอายุ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน 77
17	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามอายุ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 78
18	วิเคราะห์เปรียบเทียบ ความคิดเห็นความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน 79
19	วิเคราะห์เปรียบเทียบ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านกิจกรรมการให้บริการ 80

ตารางที่	หน้า
20 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านขั้นตอนการให้บริการ	81
21 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกการให้บริการ	82
22 วิเคราะห์เปรียบเทียบ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามอาชีพ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน	83
23 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามอาชีพ ด้านกิจกรรมการให้บริการ	84
24 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามอาชีพ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	85
25 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามอาชีพ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	85
26 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามอาชีพ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกการให้บริการ	86
27 วิเคราะห์เปรียบเทียบ ความคิดเห็นความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามหมู่บ้านที่อาศัยอยู่ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน	87

ตารางที่	หน้า
28 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามหมู่บ้านที่อยู่อาศัย ด้านขั้นตอนการให้บริการ	89
29 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์	90



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่	หน้า
1 โครงสร้างของระบบบริการ	14
2 กรอบแนวคิดในการวิจัย	53



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY