

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
บทคัดย่อ	ก
Abstract	ก
กิตติกรรมประกาศ	ง
สารบัญ	จ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญแผนภูมิ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
คำถามในการศึกษา	3
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	4
ขอบเขตในการศึกษา	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ	17
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการน้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองโพธิ์	21
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	24
กรอบแนวคิดในการศึกษา	29
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการศึกษา	30
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	30
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	32

หัวเรื่อง	หน้า
การสร้างและการพัฒนาเครื่องมือ	32
การเก็บรวบรวมข้อมูล	34
การวิเคราะห์และการแปลความหมายข้อมูล	34
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	35
บทที่ 4 ผลการศึกษา.....	36
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	36
ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	36
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	37
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	55
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	55
วิธีดำเนินการศึกษา	55
สรุปผลการศึกษา	56
อภิปรายผลการศึกษา	59
ข้อเสนอแนะ	63
บรรณานุกรม	64
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	71
ภาคผนวก ข ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	79
ภาคผนวก ค ข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ เรื่องการใช้ น้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ พ.ศ. 2550	87
ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์	95
ประวัติผู้วิจัย	100

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้น้ำประปาในเขตรับผิดชอบของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม จำนวน ตามจำนวนหมู่บ้านที่ใช้บริการน้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบล 31
2	จำนวนและร้อยละของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลหนองโพธิ์ อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม จำนวนตามเพศ 37
3	จำนวนและร้อยละของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลหนองโพธิ์ อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม จำนวนตามอายุ 38
4	จำนวนและร้อยละของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลหนองโพธิ์ อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม จำนวนตามระดับ การศึกษา 38
5	จำนวนและร้อยละของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลหนองโพธิ์ อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม จำนวนตามอาชีพ 39
6	จำนวนและร้อยละของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลหนองโพธิ์ อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม จำนวนตามรายได้ เฉลี่ยต่อเดือน 40
7	จำนวนและร้อยละของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลหนองโพธิ์ อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม จำนวนตามค่าน้ำประปา เฉลี่ยต่อเดือน 41
8	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาต่อ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและเป็นรายด้าน 42
9	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาต่อ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ อำเภอนาเชือก จังหวัด มหาสารคาม ด้านคุณภาพของน้ำประปาที่จ่ายให้ 43

ตารางที่

หน้า

10	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม ด้านความรวดเร็วของกระบวนการให้บริการ	44
11	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการของพนักงาน	45
12	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม ด้านการจดหน่วยเขียนใบเสร็จและเก็บเงิน	46
13	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม ด้านการประชาสัมพันธ์	47
14	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับปัญหาของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและเป็นราย	48
15	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับปัญหาของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม ด้านคุณภาพของน้ำประปาที่จ่ายให้	49
16	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับปัญหาของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม ด้านความรวดเร็วของกระบวนการให้บริการ	50
17	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับปัญหาของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการของพนักงาน	51
18	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับปัญหาของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม ด้านการจดหน่วยเขียนใบเสร็จและเก็บเงิน	52

ตารางที่	หน้า
19	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับปัญหาของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม ด้านการประชาสัมพันธ์ 52



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
 RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่	หน้า
1	เปรียบเทียบทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์กับทฤษฎีฮีอาร์จิจของ แอลเคอเฟอร์ 14
2	รูปแบบการบริหารกิจการ โดยองค์การบริหารส่วนตำบลบริหารเอง 23
3	กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา 29



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY