

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
บทคัดย่อ	ก
Abstract	จ
กิตติกรรมประกาศ	ช
สารบัญ	ฅ
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญแผนภาพ	ณ
บทที่ 1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	4
ขอบเขตการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
1. โครงสร้าง อำนาจหน้าที่ และสภาพทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบล.....	8
2. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	17
3. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	22
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	26
5. กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย	31
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	33
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	33
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	35
วิธีการสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล	36
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	37
การวิเคราะห์ข้อมูล	37
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	38

หัวข้อเรื่อง	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	40
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	40
ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	41
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	41
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ	75
วัตถุประสงค์การวิจัย	75
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	75
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	76
การวิเคราะห์ข้อมูล	76
สรุปผลการวิจัย	77
อภิปรายผล	81
ข้อเสนอแนะ.....	84
บรรณานุกรม	87
ภาคผนวก	92
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	93
ภาคผนวก ข การหาคุณภาพเครื่องมือเพื่อการวิจัย	100
ประวัติผู้วิจัย	105

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	จำนวนประชากรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเจ้าท่า 14
2	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย 34
3	จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 41
4	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเจ้าท่า อำเภออมลาลัย จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวม และจำแนกเป็นรายด้าน 42
5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเจ้าท่า อำเภออมลาลัย จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต โดยรวม และจำแนกเป็นรายข้อ..... 43
6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเจ้าท่า อำเภออมลาลัย จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้าน โครงสร้างพื้นฐานและเทคโนโลยีสารสนเทศโดยรวม และจำแนกเป็นรายข้อ..... 44
7	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเจ้าท่า อำเภออมลาลัย จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการจัดระเบียบชุมชน และการรักษาความสงบเรียบร้อยโดยรวม และจำแนกเป็นรายข้อ..... 45
8	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเจ้าท่า อำเภออมลาลัย จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการบริหารจัดการเศรษฐกิจชุมชนและการท่องเที่ยว โดยรวมและจำแนกเป็นรายข้อ..... 46
9	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเจ้าท่า อำเภออมลาลัย จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านศิลปวัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น โดยรวมและจำแนกเป็นรายข้อ 47

10	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเจ้าท่า อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยรวม และจำแนกเป็นรายชื่อ	48
11	ผลวิเคราะห์ความแปรปรวน ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเจ้าท่า อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามสถานที่ตั้งหมู่บ้านที่แตกต่างกัน	49
12	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเจ้าท่า อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีสถานที่ตั้งหมู่บ้านแตกต่างกัน จำแนกเป็นรายด้าน.....	50
13	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเจ้าท่า อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยภาพรวมในทุกด้าน ที่มีสถานที่ตั้งหมู่บ้านแตกต่างกัน.....	53
14	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเจ้าท่า อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีสถานที่ตั้งหมู่บ้านแตกต่างกัน ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต	56
15	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเจ้าท่า อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีสถานที่ตั้งหมู่บ้านแตกต่างกัน ด้านโครงสร้างพื้นฐาน และเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	60
16	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเจ้าท่า อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีสถานที่ตั้งหมู่บ้านแตกต่างกัน ด้านการจัดระเบียบชุมชน และการรักษาความสงบเรียบร้อย	64

ตารางที่	หน้า
17 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเจ้าท่า อำเภออมลาลัย จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีสถานที่ตั้งหมู่บ้านแตกต่างกัน ด้านศิลปวัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น	66
18 ผลวิเคราะห์ความแปรปรวน ความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเจ้าท่า อำเภออมลาลัย จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน	69
19 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเจ้าท่า อำเภออมลาลัย จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันจำแนกเป็นรายด้าน	70
20 จำนวนข้อเสนอแนะอื่นๆ ในการแสดงความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเจ้าท่า อำเภออมลาลัย จังหวัดกาฬสินธุ์ ในด้านต่างๆ	72

สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่	หน้า
1 ลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์ตามแนวคิดของ มาสโลว์	23
2 กรอบแนวคิดในการวิจัย	32



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY