

## สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
บทคัดย่อ .....	ก
ABSTRACT .....	ค
กิตติกรรมประกาศ .....	จ
สารบัญ .....	ฉ
สารบัญตาราง .....	ช
สารบัญแผนภูมิ .....	ฉ
สารบัญตารางภาคผนวก .....	ฉ
<b>บทที่ 1 บทนำ .....</b>	<b>1</b>
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์การศึกษา .....	4
สมมติฐานการศึกษา .....	4
ขอบเขตการศึกษา .....	4
กรอบแนวคิดการศึกษา .....	7
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	7
ประโยชน์การศึกษา .....	9
<b>บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....</b>	<b>10</b>
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ .....	10
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ .....	17
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ .....	33
แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น .....	39
องค์การบริหารส่วนตำบล .....	46
องค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม .....	59
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	68

หัวเรื่อง	หน้า
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา</b> .....	73
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	73
การสร้างและการหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ .....	74
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	76
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	76
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	77
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b> .....	79
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	79
ลำดับขั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	80
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	80
<b>บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ</b> .....	110
วัตถุประสงค์การศึกษา .....	110
สมมติฐานการศึกษา .....	110
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	110
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา .....	111
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	111
สรุปผล .....	111
อภิปรายผล .....	113
ข้อเสนอแนะ .....	117
<b>บรรณานุกรม</b> .....	121
<b>ภาคผนวก</b>	
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา .....	124
ภาคผนวก ข ค่าความสอดคล้องของเครื่องมือ .....	128
ภาคผนวก ค ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ .....	129
ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์ .....	130
<b>ประวัติผู้ศึกษา</b> .....	135

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนหมู่บ้านและหลังคาเรือนในเขตตำบลนาขาม .....	60
2	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง .....	81
3	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน .....	82
4	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม ด้านความสะดวกที่ได้รับ จำแนกเป็นรายข้อ .....	83
5	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ .....	84
6	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนมด้านคุณภาพของการให้บริการที่ได้รับ จำแนกเป็นรายข้อ .....	85
7	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม ด้านระยะเวลาในการให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ .....	86
8	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม ด้านข้อมูลทั่วไป จำแนกเป็นรายข้อ .....	87
9	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม เพศชายและเพศหญิง โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน .....	88
10	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม ที่มีเพศแตกต่างกัน .	89

ตารางที่

หน้า

11	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม ที่มีอายุแตกต่างกัน โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน .....	90
12	วิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม ที่มีอายุแตกต่างกัน .....	93
13	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอนาทม จังหวัดนครพนม ที่มีอายุแตกต่างกัน จำแนกเป็นรายด้าน .....	94
14	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม ที่มีอายุแตกต่างกัน ด้านความสะดวกที่ได้รับ .....	96
15	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม ที่มีอายุแตกต่างกัน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ .....	98
16	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม ที่มีอาชีพแตกต่างกัน โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน .....	100
17	วิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม ที่มีอาชีพแตกต่างกัน .....	101
18	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม ที่มีอาชีพแตกต่างกัน จำแนกเป็นรายด้าน .....	102
19	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม ที่มีอาชีพแตกต่างกัน ด้านความสะดวกที่ได้รับ .....	103

ตารางที่

หน้า

20	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม ที่มีอาชีพ แตกต่างกัน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ .....	104
21	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม ที่มีอาชีพ แตกต่างกัน ด้านคุณภาพการบริการ .....	105
22	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม ที่มีอาชีพ แตกต่างกัน ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ .....	106
23	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม ที่มีอาชีพ แตกต่างกัน ด้านข้อมูลทั่วไป .....	107
24	จำนวนความถี่ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้ บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม..	108

## สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่	หน้า
1	กรอบแนวคิดการศึกษา..... 7
2	โครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบล..... 50
3	โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลตาม พ.ร.บ.สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2546 ..... 52
4	โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบล (ปัจจุบัน) ตาม พ.ร.บ.สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 ..... 53
5	โครงสร้างคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลนวม ..... 65
6	โครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบลนวม ..... 67



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

## สารบัญตารางภาคผนวก

ตารางภาคผนวกที่

หน้า

- 1 การวิเคราะห์ความสอดคล้องของแบบสอบถาม ..... 128



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY