

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
บทคัดย่อ	ก
ABSTRACT	ค
กิตติกรรมประกาศ	ง
สารบัญ	จ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญแผนภูมิ	ฅ
สารบัญตารางภาคผนวก	ณ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
คำถามการศึกษา	3
วัตถุประสงค์การศึกษา	3
ขอบเขตการศึกษา	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
ประโยชน์การศึกษา	6
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	7
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ	12
บริบททั่วไปของเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์	19
บริบททั่วไปของกองการประปาเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์	26
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	28
กรอบแนวคิดการศึกษา	30
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการศึกษา	32
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	32
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	34

หัวเรื่อง	หน้า
การสร้างเครื่องมือและการหาคุณภาพเครื่องมือ	35
การเก็บรวบรวมข้อมูล	36
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล	36
สถิติที่ใช้ในการศึกษา	37
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	39
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	39
ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	39
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	40
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	49
วัตถุประสงค์การศึกษา	49
วิธีดำเนินการศึกษา	49
การวิเคราะห์ข้อมูล	50
สรุปผลการศึกษา	50
อภิปรายผล	52
ข้อเสนอแนะ	56
บรรณานุกรม	58
ภาคผนวก	62
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	62
ภาคผนวก ข ผลการประเมินของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับค่าดัชนีความสอดคล้อง	69
ภาคผนวก ค ค่าอำนาจจำแนกรายข้อและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	72
ประวัติผู้ศึกษา	75

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา 34
2	จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะของบ้านพักอาศัย 40
3	จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้น้ำประปา 41
4	จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะการใช้น้ำประปา 41
5	จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความรู้ของผู้ตอบ แบบสอบถาม 42
6	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการ ให้บริการของกองการประปาเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน 43
7	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการ ให้บริการของกองการประปาเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านกระบวนการผลิตน้ำประปา 43
8	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการ ให้บริการของกองการประปาเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ 44
9	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการ ให้บริการของกองการประปาเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 46
10	ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ กองการประปา เทศบาลตำบลบ้าน นิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด 47

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่

หน้า

1	กรอบแนวคิดการศึกษา	31
---	--------------------------	----



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สารบัญตารางภาคผนวก

ตารางภาคผนวกที่	หน้า
1 ผลการประเมินของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับคำดัชนีความสอดคล้อง	70
2 คำอธิบายจำแนกรายข้อและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	73



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY