

# สารบัญ

หัวเรื่อง

หน้า

บทคัดย่อ.....	ค
ABSTRACT.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ข
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญแผนภูมิ.....	ฎ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
คำถามการศึกษา.....	4
วัตถุประสงค์การศึกษา.....	5
ขอบเขตการศึกษา.....	5
คำนิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
ประโยชน์จากการศึกษา.....	7
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	8
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ.....	12
แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น.....	18
บริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด	
อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา.....	24
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	31
กรอบแนวคิดการศึกษา.....	37

หัวข้อ	หน้า
<b>บทที่ 3</b> วิธีการดำเนินการศึกษา.....	38
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	38
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	40
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	43
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	43
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	44
<b>บทที่ 4</b> ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	45
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	45
ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	45
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	46
<b>บทที่ 5</b> สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	63
วัตถุประสงค์การศึกษา.....	63
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	63
ลักษณะของเครื่องมือ.....	64
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	64
สรุปผลการศึกษา.....	65
อภิปรายผล.....	67
ข้อเสนอแนะ.....	75
<b>บรรณานุกรม.....</b>	<b>76</b>
<b>ภาคผนวก</b>	
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	80
ภาคผนวก ข แสดงค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) และค่าความเชื่อมั่น แบบสอบถาม.....	87
ภาคผนวก ค หนังสือเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ ที่ใช้ในการค้นคว้าอิสระ.....	92
<b>ประวัติผู้ศึกษา.....</b>	<b>98</b>

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนครัวเรือน .....	25
2	จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	46
3	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด อำเภอประเทาย จังหวัดนครราชสีมา ในภาพรวม.....	49
4	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด อำเภอประเทาย จังหวัดนครราชสีมา ในภาพรวมและจำแนกเป็นรายข้อ.....	49
5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด อำเภอประเทาย จังหวัดนครราชสีมา ในภาพรวมและจำแนกเป็นรายข้อ.....	51
6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด อำเภอประเทาย จังหวัดนครราชสีมา ในภาพรวมและจำแนกเป็นรายข้อ.....	53
7	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด อำเภอประเทาย จังหวัดนครราชสีมา ในภาพรวมจำแนกตามหมู่บ้าน.....	56
8	ค่าความถี่ ข้อเสนอแนะอื่นๆ ของประชาชนต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด อำเภอประเทาย จังหวัดนครราชสีมา โดยรวมและรายด้าน.....	61

## สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่

หน้า

1	โครงสร้างระบบบริการ.....	13
2	กรอบแนวคิดการศึกษา .....	37



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY