

## สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
บทคัดย่อ .....	ก
ABSTRACT .....	ค
กิตติกรรมประกาศ .....	ง
สารบัญ .....	จ
สารบัญตาราง .....	ช
สารบัญแผนภาพ .....	ฉ
สารบัญตารางภาคผนวก .....	ญ
<b>บทที่ 1 บทนำ .....</b>	<b>1</b>
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
คำถามการศึกษา .....	3
วัตถุประสงค์การศึกษา .....	4
ขอบเขตการศึกษา .....	4
กรอบแนวคิดการศึกษา .....	5
คำนิยามศัพท์เฉพาะ .....	
ประโยชน์การศึกษา .....	8
<b>บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....</b>	<b>9</b>
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ .....	9
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ .....	13
แนวคิดเกี่ยวกับหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี .....	20
หลักการและแนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจการปกครอง และการปกครองท้องถิ่น .....	22
แนวคิดเกี่ยวกับหมู่บ้าน .....	34
บริบทองค์การบริหารส่วนตำบลเสื่อไก่อ .....	35
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	43

หัวข้อ	หน้า
<b>บทที่ 3</b> วิธีดำเนินการศึกษา .....	49
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	49
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล .....	52
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	54
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล .....	54
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	55
<b>บทที่ 4</b> ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 5 .....	9
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	49
ลำดับชั้นในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	60
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	60
<b>บทที่ 5</b> สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	72
สรุปผล .....	72
อภิปรายผล .....	73
ข้อเสนอแนะ .....	77
<b>บรรณานุกรม</b> .....	78
<b>ภาคผนวก</b> .....	82
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา .....	83
ภาคผนวก ข ค่าดัชนีความสอดคล้อง .....	90
ภาคผนวก ค คำอำนาจจำแนกและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม .....	93
ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์ .....	95
<b>ประวัติผู้ศึกษา</b> .....	101

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	จำนวนหมู่บ้านและประชากรในเขตพื้นที่ตำบลเสื่อโก้ก ..... 37
2	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามขนาดของหมู่บ้าน ..... 51
3	จำนวนและร้อยละสถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ การศึกษา อาชีพ และขนาดของหมู่บ้าน ..... 61
4	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลเสื่อโก้ก อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวม และรายด้าน ..... 62
5	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสื่อโก้ก อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ด้านอาคารสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกเป็นรายข้อ ..... 63
6	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ ของประชาชน ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสื่อโก้ก อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ด้านบุคลากร จำแนกเป็นรายข้อ ..... 64
7	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสื่อโก้ก อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ด้านขั้นตอนและระยะเวลา ในการให้บริการจำแนกเป็นรายข้อ ..... 65
8	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสื่อโก้ก อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ด้านระบบบริการ จำแนกเป็นรายข้อ ..... 66

ตารางที่	หน้า
9 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสื่อโก้ง อำเภอบึงสามพัน จังหวัดมหาสารคาม .....	67
10 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้ บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสื่อโก้ง อำเภอบึงสามพัน จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมจำแนก .....	68
11 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างรายคู่ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ .....	69
12 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างรายคู่ ด้านระบบบริการ .....	69
13 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลเสื่อโก้ง อำเภอบึงสามพัน จังหวัดมหาสารคาม .....	70



## สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่		หน้า
1	กรอบแนวคิดการศึกษา .....	6
2	โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลเสื่อโก้ง อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดมหาสารคาม .....	39



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

## สารบัญตารางภาคผนวก

ตารางภาคผนวกที่	หน้า
1	ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ..... 91
2	ค่าอำนาจจำแนกและค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับของแบบสอบถาม ..... 95



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY