

## สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
บทคัดย่อ .....	ก
ABSTRACT .....	ค
กิตติกรรมประกาศ .....	จ
สารบัญ .....	ฉ
สารบัญตาราง .....	ช
สารบัญแผนภาพ .....	ญ
สารบัญตารางภาคผนวก .....	ฎ
บทที่ 1 บทนำ .....	1
ภูมิหลัง .....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย .....	3
สมมติฐานการวิจัย .....	3
ขอบเขตการวิจัย .....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	5
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย .....	7
บทที่ 2 เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	8
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ .....	8
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ .....	21
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหาร .....	32
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น .....	41
บริบทของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม .....	44
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	47
กรอบแนวคิดการวิจัย .....	51

หัวข้อเรื่อง	หน้า
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย</b> .....	53
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	53
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล .....	54
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	54
การหาคุณภาพของแบบสอบถาม .....	55
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	55
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	56
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b> .....	58
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	58
ขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	59
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	59
<b>บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ</b> .....	94
สรุปผลการวิจัย .....	94
อภิปรายผล .....	95
ข้อเสนอแนะ .....	98
<b>บรรณานุกรม</b> .....	100
<b>ภาคผนวก</b> .....	103
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย .....	104
ภาคผนวก ข ผลการวิเคราะห์ค่า IOC ของเครื่องมือ .....	112
ภาคผนวก ค ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ .....	115
ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์ .....	118
<b>ประวัติผู้วิจัย</b> .....	123

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	ความถี่และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพทางสังคม ..... 67
2	ความถี่และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ ..... 68
3	ความถี่และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา ..... 68
4	ความถี่และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอำเภอที่อาศัย ..... 69
5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพ การให้บริการสาธารณะ ด้านงานก่อสร้างและซ่อมบำรุงถนนของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ..... 70
6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพ การให้บริการสาธารณะ ด้านงานก่อสร้างและซ่อมบำรุงถนนของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ด้านความซื่อสัตย์ในการให้บริการของ เจ้าหน้าที่ ..... 71
7	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพ การให้บริการสาธารณะ ด้านงานก่อสร้างและซ่อมบำรุงถนนของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ด้านความปลอดภัยของประชาชนใน ระหว่างการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ..... 72
8	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพ การให้บริการสาธารณะ ด้านงานก่อสร้างและซ่อมบำรุงถนนของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ด้านความสำเร็จหลังจากให้บริการก่อสร้าง และซ่อมบำรุงถนนของกองช่าง ..... 73
9	แสดงความถี่และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกรายด้านการให้บริการ ..... 74
10	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพ การให้บริการสาธารณะ ด้านงานก่อสร้างและซ่อมบำรุงถนนของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม โดยรวม ..... 75
11	การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะ ด้านงานก่อสร้างและซ่อมบำรุงถนนของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัด มหาสารคาม จำแนกตามสถานภาพทางสังคม ..... 76

12	การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะ ด้านงานก่อสร้างและซ่อมบำรุงถนนของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัด มหาสารคาม จำแนกตามเพศ .....	77
13	การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะ ด้านงานก่อสร้างและซ่อมบำรุงถนนของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัด มหาสารคาม จำแนกตามระดับการศึกษา .....	79
14	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชน จำแนกตามระดับ การศึกษา .....	80
15	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชน จำแนกตามอำเภอ ที่อาศัยอยู่.....	82
16	การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความคิดเห็น โดยรวมของประชาชนแยกเป็น รายคู่ จำแนกตามอำเภอที่อาศัย .....	84
17	การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความคิดเห็น โดยรวมของประชาชน เฉพาะ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามอำเภอที่อาศัย โดยแยกเป็นรายคู่ .....	87
18	การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความคิดเห็น โดยรวมของประชาชน เฉพาะ ด้านความปลอดภัยของประชาชนในระหว่างการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ จำแนก ตามอำเภอที่อาศัย โดยแยกเป็นรายคู่ .....	90
19	การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความคิดเห็น โดยรวมของประชาชน เฉพาะ ด้านความสำเร็จหลังจากให้บริการก่อสร้างและซ่อมบำรุงถนนของกองช่าง จำแนก ตามอำเภอที่อาศัย โดยแยกเป็นรายคู่ .....	93

# สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่

หน้า

1	กรอบแนวคิดการวิจัย .....	58
---	--------------------------	----



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

## สารบัญตารางภาคผนวก

ตารางภาคผนวกที่	หน้า
1 ผลการวิเคราะห์ความสอดคล้องระหว่างข้อความกับวัตถุประสงค์ (IOC) .....	119
2 ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ .....	121



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY