

## สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
บทคัดย่อ .....	ก
ABSTRACT .....	ค
กิตติกรรมประกาศ .....	จ
สารบัญ .....	ฉ
สารบัญตาราง .....	ช
สารบัญแผนภาพ .....	ฉ
สารบัญตารางภาคผนวก .....	ฉ
<b>บทที่ 1 บทนำ .....</b>	<b>1</b>
ภูมิหลัง .....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย .....	4
สมมติฐานการวิจัย .....	4
ขอบเขตการวิจัย .....	4
กรอบแนวคิดการวิจัย .....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	7
<b>บทที่ 2 เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....</b>	<b>8</b>
แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น .....	8
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ .....	12
บริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลคงขวาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม .....	35
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	37
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการ .....</b>	<b>42</b>
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	42
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล .....	45

หัวเรื่อง	หน้า
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	46
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	46
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	47
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....</b>	<b>48</b>
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	48
ลำดับขั้นตอนในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	48
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	50
<b>บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....</b>	<b>71</b>
สรุปผลการวิจัย .....	72
อภิปรายผล .....	73
ข้อเสนอแนะ .....	76
<b>บรรณานุกรม .....</b>	<b>78</b>
<b>ภาคผนวก .....</b>	<b>82</b>
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการศึกษา .....	83
ภาคผนวก ข ผลการวิเคราะห์ค่า IOC ของเครื่องมือ .....	89
ภาคผนวก ค ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ .....	91
ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์ .....	94
<b>ประวัติผู้วิจัย .....</b>	<b>99</b>

## สารบัญตาราง

ตารางที่

หน้า

1	จำนวนครัวเรือนที่มีอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคงขวาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม .....	36
2	ประชากรและกลุ่มตัวอย่างแต่ละหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล คงขวาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม .....	45
3	ความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ และรายได้ .....	50
4	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อ คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคงขวาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน .....	52
5	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อ คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคงขวาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ด้านรูปธรรมของการบริการ โดยรวมและจำแนกเป็น รายด้าน .....	53
6	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อ คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคงขวาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ โดยรวมและจำแนกเป็นรายข้อ .....	54
7	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อ คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคงขวาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ด้านการตอบสนองต่อประชาชน โดยรวมและจำแนกเป็น รายข้อ .....	55
8	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อ คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคงขวาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อประชาชน โดยรวมและจำแนก เป็นรายข้อ .....	56

9	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคงขวง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ด้านการรู้จักและเข้าใจประชาชน โดยรวมและจำแนกเป็นรายชื่อ .....	57
10	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคงขวง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ที่มีเพศที่แตกต่างกัน .....	58
11	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคงขวง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม .....	59
12	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีอายุต่างกัน ต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคงขวง อำเภอเมืองจังหวัดนครพนม .....	60
13	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคงขวง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ที่มีอายุต่างกัน .....	62
14	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีสถานภาพต่างกัน ต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคงขวง อำเภอเมืองจังหวัดนครพนม .....	63
15	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคงขวง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ที่มีสถานภาพต่างกัน .....	65
16	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีรายได้ต่อปีต่างกัน ต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคงขวง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม .....	66
17	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคงขวง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ที่มีรายได้ต่อปี .....	68

- 18 ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหาร  
ส่วนตำบลดงขวาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม จำแนกเป็นรายด้าน เรียงตาม  
ลำดับความถี่..... 69



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

## สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่

หน้า

1	กรอบแนวคิดการวิจัย .....	42
---	--------------------------	----



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

## สารบัญตารางภาคผนวก

ตารางภาคผนวกที่	หน้า
1 ผลการวิเคราะห์ความสอดคล้องระหว่างข้อกำหนดกับวัตถุประสงค์ (IOC) .....	90
2 ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ .....	92



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY