

สารบัญ

หัวเรื่อง	หน้า
บทคัดย่อ	ก
ABSTRACT	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ฌ
สารบัญภาพ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย	3
1.3 สมมติฐานการวิจัย	3
1.4 ขอบเขตการวิจัย	3
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ	4
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม	6
2.1 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	6
2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น	23
2.3 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หน่วยงานของรัฐ	25
2.4 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น	27
2.5 บริบทของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์	35
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	41
2.7 กรอบแนวคิดการศึกษา	48
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	49
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	49
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	51
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	53
3.4 การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล	54

หัวเรื่อง	หน้า
3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	55
บทที่ 4 ผลการวิจัย	56
4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	56
4.2 ลำดับชั้นในการวิเคราะห์ข้อมูล	57
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	57
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	84
5.1 สรุปผลการวิจัย	84
5.2 อภิปรายผล	86
5.3 ข้อเสนอแนะ	89
บรรณานุกรม	91
ภาคผนวก	98
ภาคผนวก ก แบบสอบถามการวิจัย	99
ภาคผนวก ข การวิเคราะห์ค่าความสอดคล้อง (IOC)	105
ภาคผนวก ค ค่าความเชื่อมั่น	107
ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์	110
ภาคผนวก จ ภาพการสัมภาษณ์	116
ประวัติผู้วิจัย	125

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1	22
2.2	36
2.3	37
2.4	38
3.1	50
4.1	58
4.2	60
4.3	61
4.4	62
4.5	63
4.6	64
4.7	64
4.8	65
4.9	66
4.10	66
4.11	67

ตารางที่	หน้า
4.12 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านความพร้อมในการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่	68
4.13 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่	69
4.14 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอาชีพ	70
4.15 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านความพร้อมในการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่	71
4.16 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่	72
4.17 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่	72
4.18 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามหมู่บ้าน	73
4.19 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านความพร้อมในการให้บริการ จำแนกตามหมู่บ้าน เป็นรายคู่	74
4.20 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ จำแนกตามหมู่บ้าน เป็นรายคู่	77
4.21 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ จำแนกตามหมู่บ้าน เป็นรายคู่	79
ข.1 แสดงผลการประเมินของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับกับค่าดัชนีความสอดคล้อง	106

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 กรอบแนวคิดการวิจัย	48