

## สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
บทคัดย่อ .....	ก
ABSTRACT .....	ค
กิตติกรรมประกาศ .....	ง
สารบัญ .....	จ
สารบัญตาราง .....	ช
สารบัญแผนภูมิ .....	ญ
<b>บทที่ 1 บทนำ .....</b>	<b>1</b>
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์การศึกษา .....	3
สมมติฐานการศึกษา .....	4
ขอบเขตการศึกษา .....	4
กรอบแนวคิดการศึกษา .....	6
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	6
ประโยชน์การศึกษา .....	8
<b>บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....</b>	<b>9</b>
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	9
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ .....	16
ความเป็นมาขององค์การบริหารส่วนตำบล.....	30
องค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา .....	37
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	44

หัวข้อเรื่อง	หน้า
<b>บทที่ 3</b> วิธีการดำเนินการศึกษา .....	48
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	48
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	49
การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ.....	50
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	51
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	52
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	53
<b>บทที่ 4</b> ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	54
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	54
ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	55
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	56
<b>บทที่ 5</b> สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ .....	84
สรุปผล .....	85
อภิปราย .....	86
ข้อเสนอแนะ .....	91
<b>บรรณานุกรม</b> .....	93
<b>ภาคผนวก</b> .....	97
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการศึกษา .....	98
ภาคผนวก ข การวิเคราะห์ค่าความสอดคล้อง (IOC) .....	105
ภาคผนวก ค ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม .....	108
ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์ .....	111
<b>ประวัติผู้วิจัย</b> .....	117

## สารบัญตาราง

ตารางที่

หน้า

1	จำนวนและคำร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	58
2	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน.....	59
3	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค จำแนกเป็นรายข้อ .....	60
4	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา/รวดเร็ว จำแนกเป็นรายข้อ .....	61
5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ จำแนกเป็นรายข้อ.....	62
6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จำแนกเป็นรายข้อ.....	63
7	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำแนกเป็นรายข้อ .....	64
8	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่มีเพศแตกต่างกัน.....	65
9	ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่มีเพศแตกต่างกัน.....	66

ตารางที่

หน้า

10	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน.....	68
11	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน.....	68
12	ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน.....	69
13	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันกับด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค.....	70
14	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันกับด้านการให้บริการที่ตรงเวลา/รวดเร็ว.....	71
15	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันกับด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ.....	72
16	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันกับด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง.....	73
17	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันกับด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า.....	74
18	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพแตกต่างกัน โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน.....	75

19 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพ แตกต่างกัน.....	75
20 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนต่อ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพแตกต่างกัน จำแนกเป็นรายด้าน .....	76
21 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพแตกต่างกันกับ ด้าน การให้บริการอย่างเสมอภาค.....	77
22 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพแตกต่างกันกับ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา/รวดเร็ว.....	78
23 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพแตกต่างกันกับ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ.....	79
24 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพแตกต่างกันกับ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง.....	80
25 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพแตกต่างกันกับ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า.....	81
26 จำนวนความถี่ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย.....	82

## สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดการศึกษา.....	6
2 โครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบล.....	39
3 การแบ่งส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา .....	45



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY