

สารบัญ

หัวเรื่อง	หน้า
บทคัดย่อ	ก
ABSTRACT	ก
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญแผนภาพ	ฉ
สารบัญตารางภาคผนวก	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	4
สมมติฐานการวิจัย	4
ขอบเขตการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	8
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ	9
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ	19
องค์การบริหารส่วนจังหวัด	27
บริบทองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม	34
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	47
กรอบแนวคิดการวิจัย	51
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	52
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	52
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	54

หัวเรื่อง	หน้า
การเก็บรวบรวมข้อมูล	56
การวิเคราะห์ข้อมูล	56
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	57
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	58
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	58
ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	58
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	60
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	104
วัตถุประสงค์การวิจัย	104
สมมติฐานการวิจัย	104
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	104
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	105
การวิเคราะห์ข้อมูล	105
สรุปผลการวิจัย	105
อภิปรายผล	107
ข้อเสนอแนะ	110
บรรณานุกรม	112
ภาคผนวก	118
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	119
ภาคผนวก ข ค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย	127
ภาคผนวก ค ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	131
ประวัติผู้วิจัย	132

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	งานและมาตรฐานของงาน 16
2	ข้อมูลอัตรากำลังของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม 42
3	จำนวนประชากร 52
4	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 53
5	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 60
6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม โดยรวมและ จำแนกเป็นรายด้าน 61
7	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม ด้านการพัฒนา เศรษฐกิจ 62
8	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและ ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม ด้านการพัฒนา โครงสร้างพื้นฐาน 64
9	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม ด้านการพัฒนา สังคม 65
10	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม ด้านการพัฒนา การเมือง – การบริหาร 67
11	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม ด้านการพัฒนา การศึกษา 68
12	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม ด้านการพัฒนา สิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ 69

ตารางที่

13	ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้นำชุมชนต่อคุณภาพการให้บริการ สาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม ที่มีประเภทของตำแหน่ง ผู้นำชุมชนแตกต่างกัน โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน	71
14	วิเคราะห์ความแปรปรวน ความคิดเห็นของผู้นำชุมชนต่อคุณภาพการให้ บริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม จำแนกตาม ประเภทของตำแหน่งผู้นำชุมชน แตกต่างกัน โดยรวม	73
15	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าความแปรปรวนความคิดเห็นของผู้นำชุมชนที่มี ต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม ที่มีประเภทตำแหน่งผู้นำชุมชน แตกต่างกัน จำแนกเป็นรายด้าน	74
16	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ คุณภาพการให้บริการ สาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม ที่มีประเภทของตำแหน่ง ผู้นำชุมชนแตกต่างกัน ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ	75
17	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ คุณภาพการให้บริการ สาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม ที่มีประเภทของตำแหน่ง ผู้นำชุมชนแตกต่างกันด้านการพัฒนาสังคม	76
18	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ คุณภาพการให้บริการ สาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม ที่มีประเภทของตำแหน่ง ผู้นำชุมชนแตกต่างกัน ด้านการพัฒนาการเมือง – การบริหาร	77
19	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ คุณภาพการให้บริการ สาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม ที่มีประเภทของตำแหน่ง ผู้นำชุมชนแตกต่างกัน ด้านการพัฒนาการศึกษา	78
20	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ คุณภาพการให้บริการ สาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม ที่มีประเภทของตำแหน่ง ผู้นำชุมชนแตกต่างกัน ด้านการพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	79
21	ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้นำชุมชนต่อคุณภาพการให้บริการ สาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม ที่มีอำเภอที่อาศัยอยู่ แตกต่างกัน โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน	80

22	วิเคราะห์ความแปรปรวน ความคิดเห็นของผู้นำชุมชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม จำแนกตามประเภทของตำแหน่งผู้นำชุมชน แตกต่างกัน โดยรวม	85
23	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าความแปรปรวนความคิดเห็นของผู้นำชุมชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม ที่มีอำเภอที่อาศัยอยู่ แตกต่างกัน จำแนกเป็นรายด้าน	86
24	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ คุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม ที่มีอำเภอที่อาศัยอยู่ แตกต่างกัน ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ	90
25	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ คุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม ที่มีอำเภอที่อาศัยอยู่ แตกต่างกัน ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน	92
26	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ คุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม ที่มีอำเภอที่อยู่อาศัย แตกต่างกัน ด้านการพัฒนาสังคม	94
27	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ คุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม ที่มีอำเภอที่อาศัยอยู่ แตกต่างกัน ด้านการพัฒนาการเมือง – การบริหาร	96
28	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ คุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม ที่มีอำเภอที่อยู่อาศัย แตกต่างกัน ด้านการพัฒนาการศึกษา	98
29	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ คุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม ที่มีอำเภอที่อยู่อาศัย แตกต่างกัน ด้านการพัฒนาสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ	100
30	จำนวนความถี่ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม	101

สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่	หน้า
1 ตัวแบบคุณภาพงานบริการ	12
2 กระบวนการยกระดับบริการ	23
3 โครงสร้างและการแบ่งส่วนการบริหารของ อบจ. นครพนม	40
4 กรอบแนวคิดการวิจัย	51



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สารบัญตารางภาคผนวก

ตารางภาคผนวกที่	หน้า
1 ค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย	128
2 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	131



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY