

สารบัญ

หัวเรื่อง	หน้า
บทคัดย่อ	ก
ABSTRACT.....	ข
กิตติกรรมประกาศ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญแผนภาพ	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	3
สมมุติฐานการวิจัย	4
ขอบเขตการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	7
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ.....	8
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ	17
ความรู้เกี่ยวกับการกระจายอำนาจ	20
แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น.....	24
บริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลกกแดง อำเภอนิคมน้ำอ้อย จังหวัดมุกดาหาร.....	32
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	36
กรอบแนวคิดในการวิจัย	47

หัวเรื่อง	หน้า
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	48
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย	48
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	49
การเก็บรวบรวมข้อมูล	51
การวิเคราะห์ข้อมูล	51
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	52
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	53
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	53
ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	53
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	54
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	73
สรุปผลการวิจัย	73
อภิปรายผล	74
ข้อเสนอแนะ	76
บรรณานุกรม	85
ภาคผนวก	89
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	90
ภาคผนวก ข การวิเคราะห์ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม	96
ภาคผนวก ค คำอธิบายจำแนกรายชื่อและความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	100
ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์	103
ประวัติผู้วิจัย	109

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 54
2	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกกแดง อำเภอนิคมน้ำอ้อย จังหวัดมุกดาหาร โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน 55
3	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกกแดง อำเภอนิคมน้ำอ้อย จังหวัดมุกดาหาร ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค จำแนกเป็นรายข้อ 56
4	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกกแดง อำเภอนิคมน้ำอ้อย จังหวัดมุกดาหาร ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา จำแนก เป็นรายข้อ 57
5	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกกแดง อำเภอนิคมน้ำอ้อย จังหวัดมุกดาหาร ด้านการให้บริการอย่าง เพียงพอ จำแนกเป็นรายข้อ 58
6	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกกแดง อำเภอนิคมน้ำอ้อย จังหวัดมุกดาหาร ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จำแนกเป็นรายข้อ 59
7	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกกแดง อำเภอนิคมน้ำอ้อย จังหวัดมุกดาหาร ด้านการให้บริการอย่าง ก้าวหน้า จำแนกเป็นรายข้อ 60
8	วิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกกแดง อำเภอนิคมน้ำอ้อย จังหวัดมุกดาหาร จำแนกตามเพศ 61
9	วิเคราะห์เปรียบเทียบ ความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกกแดง อำเภอนิคมน้ำอ้อย จังหวัดมุกดาหาร จำแนกตามอายุ โดยรวมและจำแนกเป็น รายด้าน 62
10	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นคุณภาพการ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกกแดง อำเภอนิคมน้ำอ้อย จังหวัดมุกดาหาร จำแนกตามอายุ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ 63

สารบัญแผนภาพ

แผนภูมิที่	หน้า
1 โครงสร้างการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลกกแดง	35
2 กรอบแนวคิดในการวิจัย	47



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY