

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
คำถามของการวิจัย	4
ความมุ่งหมายของการวิจัย	4
สมมติฐานของการวิจัย	4
ความสำคัญของการวิจัย	5
ขอบเขตของการวิจัย	5
กรอบแนวคิดของการวิจัย	6
นิยามศัพท์เฉพาะ	7
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	10
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	10
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการภาครัฐ	20
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น	35
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	38
3 วิธีดำเนินการวิจัย	48
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	48
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	49
การเก็บรวบรวมข้อมูล	51
การวิเคราะห์ข้อมูล	51
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	53
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	55
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	55
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	56

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
แนวทางในการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม	81
5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	85
สรุปผลการวิจัย	85
อภิปรายผลการวิจัย	89
ข้อเสนอแนะ	92
บรรณานุกรม	94
ภาคผนวก	98
ภาคผนวก ก หนังสือขอความอนุเคราะห์	99
ภาคผนวก ข แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	118
ภาคผนวก ค ค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม	125
ภาคผนวก ง ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	131
ภาคผนวก จ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป	133
ภาคผนวก ฉ แบบสอบถามสำหรับผู้เชี่ยวชาญ	142
ประวัติย่อของผู้วิจัย	152

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล	57
2 คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ในภาพรวม	59
3 คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	60
4 คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ด้านอาคารสถานที่	62
5 คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	63
6 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม จำแนกตาม คุณลักษณะด้านเพศ	65
7 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม จำแนกตาม คุณลักษณะด้านอายุ	66
8 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม จำแนกตาม คุณลักษณะด้านระดับการศึกษา	67
9 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ในภาพรวม จำแนกตามคุณลักษณะด้านระดับการศึกษา เป็นรายคู่	68
10 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ จำแนกตามคุณลักษณะด้านระดับการศึกษา เป็นรายคู่	69

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
11 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ด้านอาคารสถานที่ จำแนกตามคุณลักษณะด้านระดับการศึกษา เป็นรายคู่	70
12 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ด้านอาคารสถานที่ จำแนกตามคุณลักษณะด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นรายคู่	71
13 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม จำแนกตาม คุณลักษณะด้านอาชีพ	72
14 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ในภาพรวม จำแนกตามคุณลักษณะด้านอาชีพ เป็นรายคู่	73
15 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ จำแนกตามคุณลักษณะด้านอาชีพ เป็นรายคู่	74
16 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ด้านอาคารสถานที่ จำแนกตามคุณลักษณะด้านอาชีพ เป็นรายคู่	75
17 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามคุณลักษณะด้านอาชีพ เป็นรายคู่	76
18 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม จำแนกตาม คุณลักษณะด้านสภาพสมรส	77

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
19 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม จำแนกตามคุณลักษณะด้านระยะเวลาที่อยู่อาศัยในตำบลสามผง	78
20 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม จำแนกตามคุณลักษณะด้านประสบการณ์ในการมาใช้บริการเทศบาลตำบลสามผงในรอบ 1 ปี ที่ผ่านมา	79
21 จำนวนและร้อยละของประชากรกลุ่มตัวอย่าง ที่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด	80
22 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม	82
23 แนวทางในการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	82
24 แนวทางในการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม	84

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ

หน้า

1 กรอบแนวคิดของการวิจัย	7
-------------------------------	---

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์