

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	(3)
Abstract.....	(4)
กิตติกรรมประกาศ.....	(5)
สารบัญ.....	(6)
สารบัญตาราง.....	(8)
สารบัญภาพประกอบ.....	(11)
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
สมมติฐานการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	5
คำนิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	8
ประโยชน์ของการวิจัย.....	10
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	11
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการกระจายอำนาจและการปกครองท้องถิ่น.....	11
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี.....	21
แนวคิดและทฤษฎีทางการบริหารองค์กร.....	40
แนวคิดและทฤษฎีทางการบริหารจัดการ.....	56
แนวคิดและทฤษฎีการประเมินอย่างสมดุลรอบด้าน.....	62
แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการให้บริการ.....	78
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	83
ข้อมูลพื้นฐานเทศบาลนครนครปฐมและวิวัฒนาการกิจการประปา.....	89
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	92
สรุปเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	97
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	100

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	100
เครื่องมือในการวิจัย.....	102
ขั้นตอนการสร้างและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ.....	103
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	103
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	104
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	105
4 ผลการวิจัย.....	106
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้ใช้น้ำประปา.....	107
ตอนที่ 2 การทดสอบสมมติฐานความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้น้ำประปาใน เขตเทศบาลนครนครปฐมที่มีต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล ของการประปาเทศบาลนครนครปฐม.....	109
ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้น้ำประปาในเขต เทศบาลนครนครปฐมที่มีต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล ของการประปาเทศบาลนครนครปฐม จำแนกตามประเภทผู้ใช้น้ำ....	122
ตอนที่ 4 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้น้ำประปาในเขต เทศบาลนครนครปฐมที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการน้ำประปาของ การประปาเทศบาลนครนครปฐม.....	127
ตอนที่ 5 ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล และ ประสิทธิภาพการให้บริการน้ำประปาของเทศบาลนครนครปฐม ตามความคิดเห็นของผู้ใช้น้ำประปาในเขตเทศบาลนครนครปฐม.....	129
ตอนที่ 6 ข้อเสนอแนะในการให้บริการน้ำประปาของการประปาเทศบาลนคร นครปฐม.....	134
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	136
สรุปผลการวิจัย.....	136
การอภิปรายผล.....	138
ข้อเสนอแนะ.....	141
บรรณานุกรม.....	143
ภาคผนวก.....	152
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	153
ภาคผนวก ข แบบตอบรับการตีพิมพ์เผยแพร่.....	163
ประวัติผู้วิจัย.....	165

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 แสดงมุมมองการประเมินแห่งคุณภาพ Balanced Scorecard องค์กรของรัฐ.....	75
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชาชนผู้ใช้น้ำประปาของเทศบาลนครนครปฐม.....	103
4.1 ข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้ใช้น้ำประปา.....	107
4.2 ระดับความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้น้ำประปาในเขตเทศบาลนครนครปฐมที่มีต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของการประปาเทศบาลนครนครปฐม โดยรวม.....	109
4.3 ระดับความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้น้ำประปาในเขตเทศบาลนครนครปฐมที่มีต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของการประปาเทศบาลนครนครปฐม ด้านหลักนิติธรรม.....	110
4.4 ระดับความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้น้ำประปาในเขตเทศบาลนครนครปฐมที่มีต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของการประปาเทศบาลนครนครปฐม ด้านหลักคุณธรรม.....	111
4.5 ระดับความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้น้ำประปาในเขตเทศบาลนครนครปฐมที่มีต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของการประปาเทศบาลนครนครปฐม ด้านหลักความโปร่งใส.....	113
4.6 ระดับความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้น้ำประปาในเขตเทศบาลนครนครปฐมที่มีต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของการประปาเทศบาลนครนครปฐม ด้านหลักการมีส่วนร่วม.....	114
4.7 ระดับความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้น้ำประปาในเขตเทศบาลนครนครปฐมที่มีต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของการประปาเทศบาลนครนครปฐม ด้านหลักความรับผิดชอบ.....	115
4.8 ระดับความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้น้ำประปาในเขตเทศบาลนครนครปฐมที่มีต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของการประปาเทศบาลนครนครปฐม ด้านหลักความคุ้มค่า.....	116
4.9 ระดับความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้น้ำประปาในเขตเทศบาลนครนครปฐมที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการน้ำประปาของการประปาเทศบาลนครนครปฐม โดยรวม....	117

4.10	ระดับความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้น้ำประปาในเขตเทศบาลนครนครปฐมที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการน้ำประปาของการประปาเทศบาลนครนครปฐมด้านคุณภาพน้ำประปา.....	118
4.11	ระดับความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้น้ำประปาในเขตเทศบาลนครนครปฐมที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการน้ำประปาของการประปาเทศบาลนครนครปฐมด้านพฤติกรรมการให้บริการของพนักงาน.....	119
4.12	ระดับความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้น้ำประปาในเขตเทศบาลนครนครปฐมที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการน้ำประปาของการประปาเทศบาลนครนครปฐมด้านความสะดวกทั่วถึงและเสมอภาค.....	120
4.13	ระดับความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้น้ำประปาในเขตเทศบาลนครนครปฐมที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการน้ำประปาของการประปาเทศบาลนครนครปฐมด้านความพึงพอใจของประชาชน.....	121
4.14	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้น้ำประปาในเขตเทศบาลนครนครปฐมที่มีต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของการประปาเทศบาลนครนครปฐม จำแนกตามประเภทผู้ใช้น้ำประปา.....	122
4.15	ผลการเปรียบเทียบรายคู่ความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้น้ำประปาในเขตเทศบาลนครนครปฐมที่มีต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของการประปาเทศบาลนครนครปฐม จำแนกตามประเภทผู้ใช้น้ำประปา.....	123
4.16	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้น้ำประปาในเขตเทศบาลนครนครปฐมที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการน้ำประปาของเทศบาลนครนครปฐมของการประปาเทศบาลนครนครปฐม จำแนกตามประเภทผู้ใช้น้ำประปา..	125
4.17	ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้น้ำประปาเกี่ยวกับการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล กับประสิทธิภาพการให้บริการน้ำประปาของเทศบาลนครนครปฐม.....	127
4.18	ข้อเสนอแนะในการให้บริการน้ำประปาของการประปาเทศบาลนครนครปฐม.....	128
4.19	ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้น้ำประปาเกี่ยวกับการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล.....	130
4.20	ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้น้ำประปาเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการน้ำประปา.....	131

4.21	ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้น้ำประปา เกี่ยวกับการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล กับประสิทธิภาพการให้บริการ น้ำประปาของเทศบาลนครนครปฐม.....	132
4.22	ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้น้ำประปา เกี่ยวกับการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล กับประสิทธิภาพการให้บริการ น้ำประปาของเทศบาลนครนครปฐม.....	133
4.23	ข้อเสนอแนะในการให้บริการน้ำประปาของการประปาเทศบาลนครนครปฐม.....	134

สารบัญภาพประกอบ

ภาพที่	หน้า
1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	9
2.1 แสดงหลักการของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance).....	36
2.2 กระบวนการวัดผลการปฏิบัติงาน.....	52
2.3 หลักการพื้นฐานของการวัดผลการปฏิบัติงานขององค์การ.....	53
2.4 มุมมองทั้งสี่ด้านของการประเมินผลเชิงคุณภาพ.....	71
2.5 ความสัมพันธ์ลักษณะความสมดุลทั้งสี่ด้านของการประเมินแห่งคุณภาพ.....	74
2.6 ลำดับขั้นตอนความต้องการของมนุษย์ตามแนวคิดของมาสโลว์.....	88