

สารบัญ

หัวเรื่อง	หน้า
หน้าอำนวยการ.....	ก
บทคัดย่อ.....	ข
ABSTRACT.....	ค
กิตติกรรมประกาศ.....	ฅ
สารบัญ.....	ง
สารบัญตาราง.....	ฉ
สารบัญแผนภูมิ.....	ช
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
สมมติฐานการวิจัย.....	4
ขอบเขตการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	7
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
1. ความพึงพอใจ.....	8
1.1 ความหมายของความพึงพอใจ.....	8
1.2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการได้รับบริการ.....	9
1.3 การวัดความพึงพอใจ.....	11
2. หลักการให้บริการและการให้บริการสาธารณะ.....	13
3. แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองรูปแบบเทศบาล.....	17
4. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	26
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	27
6. กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	30

หัวเรื่อง	หน้า
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	33
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	33
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	35
การเก็บรวบรวมข้อมูล	37
การวิเคราะห์ข้อมูล	38
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	40
1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้มารับบริการงานของ เทศบาลเมืองมหาสารคาม	41
2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการได้รับ บริการงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม	42
3. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ระหว่างเพศกับอาชีพ และปฏิสัมพันธ์ ระหว่างเพศและอาชีพต่อความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ของเทศบาลเมืองมหาสารคาม	50
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงในการให้บริการ ของเทศบาลเมืองมหาสารคามระหว่างเพศและอาชีพ	62
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	65
1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	65
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	65
3. การวิเคราะห์ข้อมูล	66
4. สรุปผลการวิจัย	66
5. อภิปรายผลการวิจัย.....	71
5. ข้อเสนอแนะ	73
บรรณานุกรม	75
ภาคผนวก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	80
ประวัติผู้วิจัย	89

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	หน้าที่บังคับหรือหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม) ฉบับที่ 11 พ.ศ. 2543 มาตรา 50/53/56 24
2	หน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัติเทศบาลพ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม) ฉบับที่ 11) พ.ศ. 2543 มาตรา 51/54/57 25
3	จำนวนประชาชนที่มารับบริการของเทศบาลเมืองมหาสารคามจำแนก เป็นชุมชน..... 34
4	เกณฑ์การวัดระดับความพึงพอใจ..... 38
5	ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของประชาชนผู้มารับบริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ในงานด้านการโยธาสาธารณะ และการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม..... 41
6	ผลวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของ เทศบาลเมืองมหาสารคาม ด้านการโยธาสาธารณะ..... 42
7	ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของ เทศบาลเมืองมหาสารคาม ด้านการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม..... 46
8	ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของ เทศบาลเมืองมหาสารคาม โดยรวม..... 49
9	ปฏิสัมพันธ์ระหว่างอาชีพและเพศต่อความพึงพอใจในการให้บริการ ของเทศบาลเมืองมหาสารคาม โดยรวม..... 51
10	ปฏิสัมพันธ์ระหว่างอาชีพและเพศต่อความพึงพอใจในการให้บริการงาน ด้านการโยธาสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม..... 52
11	ปฏิสัมพันธ์ระหว่างอาชีพและเพศต่อความพึงพอใจในการให้บริการงาน ด้านการสร้างและบำรุงรักษาถนนทางเดินของเทศบาลเมืองมหาสารคาม..... 53
12	ปฏิสัมพันธ์ระหว่างอาชีพและเพศต่อความพึงพอใจในการให้บริการงาน ไฟฟ้าสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม 54

ตารางที่	หน้า
13 ปฏิสัมพันธ์ระหว่างอาชีพและเพศต่อความพึงพอใจในการให้บริการงาน สวนสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม	55
14 ปฏิสัมพันธ์ระหว่างอาชีพและเพศต่อความพึงพอใจในการให้บริการงาน การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ดัดแปลง ต่อเติมอาคารของเทศบาล เมืองมหาสารคาม	56
15 ปฏิสัมพันธ์ระหว่างอาชีพและเพศต่อความพึงพอใจในการให้บริการงาน ก่อสร้างและบำรุงทางระบายน้ำของเทศบาลเมืองมหาสารคาม	57
16 ปฏิสัมพันธ์ระหว่างอาชีพและเพศต่อความพึงพอใจในการให้บริการงาน ด้านการสาธารณสุขสิ่งแวดล้อมของเทศบาลเมืองมหาสารคาม	58
17 สัมพันธ์ระหว่างอาชีพและเพศต่อความพึงพอใจในการให้บริการงาน การรักษาความสะอาดถนนและทางเดินของเทศบาลเมืองมหาสารคาม	59
18 สัมพันธ์ระหว่างอาชีพและเพศต่อความพึงพอใจในการให้บริการงาน จำกัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลของเทศบาลเมืองมหาสารคาม	60
19 ปฏิสัมพันธ์ระหว่างอาชีพและเพศต่อความพึงพอใจในการให้บริการงาน ป้องกันและระงับโรคติดต่อของเทศบาลเมืองมหาสารคาม	61
20 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงการให้บริการของ ของเทศบาลเมืองมหาสารคาม.....	62

สารบัญแนภูมิ

แผนภูมิที่	หน้า
1 แสดงโครงสร้างและการแบ่งส่วนการบริหารของเทศบาล.....	23
2 กรอบแนวคิดความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาล เมืองมหาสารคาม	31
3 กรอบแนวคิดปฏิสัมพันธ์ระหว่างเพศและอาชีพต่อความพึงพอใจ ในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม	32



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

Rajabhat Mahasarakham University