

## สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
กิตติกรรมประกาศ .....	ค
บทคัดย่อ .....	ง
ABSTRACT .....	ฉ
สารบัญ .....	ช
สารบัญตาราง .....	ฎ
สารบัญแผนภูมิ .....	ฏ
<b>บทที่ 1 บทนำ .....</b>	<b>1</b>
ภูมิหลัง .....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....	6
สมมติฐานของการวิจัย .....	6
ขอบเขตของการวิจัย .....	6
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	8
<b>บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....</b>	<b>9</b>
1. การปกครองท้องถิ่น .....	10
1.1 หลักการทั่วไปของการปกครองท้องถิ่น .....	10
1.2 การปกครองท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 .....	21
1.3 เทศบาลและการปกครองท้องถิ่นระบบเทศบาลตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 .....	24
1.4 เทศบาลตำบลโคกพระ .....	33
2. ความพึงพอใจ .....	37
2.1 ความหมายของความพึงพอใจ .....	37
2.2 ลักษณะของความพึงพอใจ .....	40
2.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ .....	41
2.4 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ .....	43

หัวเรื่อง	หน้า
3. การบริการ .....	43
4. ทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์ .....	44
5. ทฤษฎี 3 ไอ .....	47
6. ทฤษฎีสัมพันธภาพระหว่างบุคคล .....	48
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	48
8. กรอบแนวคิดในการวิจัย .....	50
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย .....</b>	<b>52</b>
1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	52
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล .....	53
2.1 ลักษณะของเครื่องมือ .....	53
2.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	53
2.3 การหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	54
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	54
4. การวิเคราะห์ข้อมูล .....	55
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	55
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....</b>	<b>56</b>
1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	56
2. ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	56
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	57
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	57
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชน ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม .....	58
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชน ที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกันต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม .....	66
ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะในการให้บริการของเทศบาลตำบล โคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม .....	75

หัวข้อ	หน้า
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	76
1. สรุปผลการวิจัย .....	76
2. อภิปรายผลการวิจัย .....	78
3. ข้อเสนอแนะ .....	82
บรรณานุกรม .....	84
ภาคผนวก .....	87
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย .....	88
ภาคผนวก ข หนังสือขอความร่วมมือในการทำวิจัย .....	93
ประวัติผู้วิจัย .....	97



## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	57
2	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ของคณะกรรมการชุมชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน .....	58
3	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ของคณะกรรมการชุมชน ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านความสะดวกที่ได้รับ จำแนกเป็นรายข้อ .....	59
4	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ของคณะกรรมการชุมชน ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ .....	61
5	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ของคณะกรรมการชุมชน ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านคุณภาพของการบริการที่ได้รับ จำแนกเป็นรายข้อ .....	62
6	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ของคณะกรรมการชุมชน ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน จำแนกเป็นรายข้อ .....	63
7	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ของคณะกรรมการชุมชน ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านข้อมูลทั่วไป จำแนกเป็นรายข้อ .....	64
8	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนที่มีเพศแตกต่างกัน ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม .....	66

ตารางที่	หน้า
9 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม .....	67
10 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกเป็นรายด้าน .....	68
11 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของคณะกรรมการที่ชุมชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านคุณภาพการบริการที่ได้รับ .....	69
12 วิเคราะห์ความแปรปรวนของความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนที่มีอาชีพแตกต่างกันต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม .....	70
13 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนที่มีอาชีพแตกต่างกันต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกเป็นรายด้าน .....	71
14 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของคณะกรรมการที่ชุมชนที่มีอาชีพแตกต่างกันต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านความสะดวกที่ได้รับ .....	72
15 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของคณะกรรมการที่ชุมชนที่มีอาชีพแตกต่างกันต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ .....	73
16 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของคณะกรรมการที่ชุมชนที่มีอาชีพแตกต่างกันต่อการบริหารของเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ .....	74
17 จำนวนข้อเสนอแนะในการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม .....	75

## สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่		หน้า
1	โครงสร้างการบริหารงานของเทศบาลตำบลโคกพระ .....	35
2	คณะผู้บริหารเทศบาลตำบลโคกพระ .....	36
3	ลำดับตามขั้นตอนความต้องการของมนุษย์ตามทฤษฎีของมาสโลว์ .....	46
4	กรอบแนวคิดในการวิจัย .....	51



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY