

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อ	ง
Abstract	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญแผนภูมิ	ฉ
สารบัญภาคผนวก	ณ
บทที่ 1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	5
สมมติฐานของการวิจัย	6
ขอบเขตการวิจัย	6
นิยามศัพท์เฉพาะ	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	8
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	10
1.1 ความหมายของความพึงพอใจ	10
1.2 ความสำคัญของความพึงพอใจ	12
1.3 ลักษณะความพึงพอใจ	12
1.4 ความพึงพอใจและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	13
1.5 การวัดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ	15
1.6 ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณะของเทศบาล	16

หัวเรื่อง	หน้า
2. แนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ	17
2.1 ทฤษฎีความคาดหวังของ วรูม	17
2.2 ทฤษฎีสัมพันธภาพ	19
3. การปกครองส่วนท้องถิ่น	21
3.1 ความหมายการปกครองส่วนท้องถิ่น	21
3.2 องค์ประกอบของการปกครองส่วนท้องถิ่น	23
3.3 ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น	24
3.4 แนวความคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจ	25
3.5 การกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะ	30
3.6 แนวคิดเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล	31
3.7 การบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล	32
3.8 ข้อมูลเบื้องต้นของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์	43
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	52
4.1 งานวิจัยในประเทศ	52
4.2 งานวิจัยต่างประเทศ	54
5. กรอบแนวคิดในการวิจัย	55
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	57
1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	57
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	62
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล	64
4. การวิเคราะห์ข้อมูล	65
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	66
6. ระยะเวลาในการทำวิจัย	66

หัวเรื่อง	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	67
1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	67
2. ลำดับขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูล	68
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	69
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	101
1. วัตถุประสงค์ของการวิจัย	101
2. สมมติฐานของการวิจัย	101
3. วิธีดำเนินการวิจัย	101
4. การวิเคราะห์ข้อมูล	103
5. สรุปผลการวิจัย	103
6. อภิปรายผล	106
7. ข้อเสนอแนะ	110
บรรณานุกรม	113
ภาคผนวก	116
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัยและหนังสือขอความร่วมมือในการวิจัย	117
ภาคผนวก ข คุณภาพของแบบสอบถาม	132
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์	138
ประวัติผู้วิจัย	141

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนหน่วยตัวอย่างจำแนกตามเพศ อาชีพ และการศึกษา	57
2	จำนวนหน่วยการสุ่มแบบบังเอิญตามเขตของชุมชนในเขตเทศบาล เมืองกาฬสินธุ์ ทั้ง 36 ชุมชน เขต 1	59
3	จำนวนหน่วยการสุ่มแบบบังเอิญตามเขตของชุมชนในเขตเทศบาล เมืองกาฬสินธุ์ ทั้ง 36 ชุมชน เขต 2	60
4	จำนวนหน่วยการสุ่มแบบบังเอิญตามเขตของชุมชนในเขตเทศบาล เมืองกาฬสินธุ์ ทั้ง 36 ชุมชน เขต 3	61
5	จำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	69
6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและอันดับความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี ตามหลักธรรมาภิบาล 5 ด้าน ของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ โดยรวมและ รายด้าน	70
7	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและอันดับที่ความพึงพอใจของ ประชาชนต่อประสิทธิภาพในการทำกิจกรรมของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ทั้ง 5 ด้าน โดยรวมและรายด้าน	71
8	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและอันดับที่ความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี ตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ด้านหลักคุณธรรมและ นิติธรรม จำแนกเป็นรายข้อ.....	72
9	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและอันดับที่ความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี ตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ด้านหลักความรับผิดชอบ จำแนกเป็นรายข้อ	73

10	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและอันดับที่ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี ตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ด้านหลักความโปร่งใส และตรวจสอบได้ จำแนกเป็นรายชื่อ	74
11	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและอันดับที่ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี ตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ด้านหลักการมีส่วนร่วม จำแนกเป็นรายชื่อ	75
12	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและอันดับที่ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี ตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผล จำแนกเป็นรายชื่อ	76
13	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและอันดับที่ความพึงพอใจของประชาชนต่อประสิทธิภาพในการทำกิจกรรมของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ศิลปวัฒนธรรม ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น จำแนกเป็นรายชื่อ	77
14	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและอันดับที่ความพึงพอใจของประชาชนต่อประสิทธิภาพในการทำกิจกรรมของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ด้านการบริหารจัดการอนุรักษ์ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จำแนกเป็นรายชื่อ ..	79
15	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและอันดับที่ความพึงพอใจของประชาชนต่อประสิทธิภาพในการทำกิจกรรมของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ด้านการส่งเสริมเศรษฐกิจและแก้ไขปัญหาความยากจน จำแนกเป็นรายชื่อ ...	81
16	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและอันดับที่ความพึงพอใจของประชาชนต่อประสิทธิภาพในการทำกิจกรรมของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ด้านการจัดระเบียบชุมชนสังคมและรักษาความสงบเรียบร้อย จำแนกเป็นรายชื่อ	83

ตารางที่

หน้า

17	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและอันดับที่ความพึงพอใจของประชาชนต่อประสิทธิภาพในการทำกิจกรรมของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ด้านการแก้ปัญหาการทุจริตคอร์รัปชัน จำแนกเป็นรายข้อ	85
18	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวมของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ จำแนกเพศ	87
19	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนระหว่างเพศชายกับเพศหญิงต่อการบริหารงานตามหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล ทั้ง 5 ด้าน ของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ จำแนกตามเพศ	88
20	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนระหว่างเพศชายกับเพศหญิงต่อประสิทธิภาพในการจัดทำกิจกรรมของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ทั้ง 5 ด้าน จำแนกตามเพศ	88
21	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวมของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์	89
22	ผลการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยใช้วิธี Scheffe	90
23	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล ทั้ง 5 ด้าน ของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์	90
24	ผลการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยใช้วิธี Scheffe	91
25	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อประสิทธิภาพในการทำกิจกรรมของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ทั้ง 5 ด้าน	92
26	ผลการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยใช้วิธี Scheffe	92
27	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวมของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์	93
28	ผลการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยใช้วิธี Scheffe	94

ตารางที่	หน้า
29	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล ทั้ง 5 ด้านของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ 95
30	ผลการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยใช้วิธี Scheffe 96
31	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อประสิทธิภาพในการทำกิจกรรมของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ทั้ง 5 ด้าน 96
32	ผลการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยใช้วิธี Scheffe 97
33	ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ 98



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่		หน้า
1	ทฤษฎีความคาดหวังกับการสร้างความพึงพอใจ	19
2	การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี	34
3	หลักการสำคัญของระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี	37
4	โครงสร้างการบริหารของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์	47
5	กรอบแนวคิดในการวิจัย	56



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สารบัญตารางภาคผนวก

ตารางที่		หน้า
1	คำอำนาจจำแนกรายชื่อของแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์	132
2	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ราชดำเนินและรวมทั้งฉบับ	137



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY