

## สารบัญ

หัวเรื่อง	หน้า
กิตติกรรมประกาศ .....	ก
บทคัดย่อ .....	ข
ABSTRACT .....	ง
สารบัญ .....	จ
สารบัญตาราง .....	ช
สารบัญแผนภูมิ .....	ฉ
บทที่ 1 บทนำ .....	1
ภูมิหลัง .....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....	4
คำถามในการวิจัย .....	5
สมมติฐานของการวิจัย .....	5
ขอบเขตการวิจัย .....	6
คำนิยามศัพท์เฉพาะ .....	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	9
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	10
1. ความพึงพอใจ .....	11
1.1 ความหมายของความพึงพอใจ .....	11
1.2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการได้รับบริการ .....	12
1.3 ความสำคัญของการพึงพอใจ .....	14
1.4 ลักษณะความพึงพอใจ .....	15
1.5 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ .....	16
1.6 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ .....	17
1.7 การวัดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ .....	17
1.8 ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณะของเทศบาล .....	18

หัวเรื่อง	หน้า
2. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ .....	19
2.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ .....	19
2.2 ทฤษฎีการจูงใจของเฮร์ซเบอร์ก .....	21
2.3 ทฤษฎีการจูงใจในผลสัมฤทธิ์ .....	23
2.4 ทฤษฎี 3 ไอ .....	24
2.5 ทฤษฎีความคาดหวัง .....	25
3. หลักการให้บริการและการให้บริการสาธารณะ .....	26
4. การบริหารงานเทศบาล .....	28
4.1 การปกครองท้องถิ่นรูปแบบเทศบาล .....	28
4.2 องค์ประกอบที่สำคัญของการปกครองในรูปแบบเทศบาล .....	29
4.3 องค์การเทศบาล .....	30
4.4 เทศบาลตำบลบึงกาฬ .....	53
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	55
6. กรอบแนวคิดในการวิจัย .....	60
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย .....</b>	<b>62</b>
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	62
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	63
วิธีสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	64
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	65
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	65
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....</b>	<b>67</b>
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง .....	67
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ .....	68
ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลบึงกาฬที่มีเพศและอาชีพต่างกัน .....	90
ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไป .....	94

หัวเรื่อง	หน้า
<b>บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ</b> .....	97
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	97
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	97
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	97
สรุปผลการวิจัย .....	98
อภิปรายผลการวิจัย .....	99
ข้อเสนอแนะ .....	102
<b>บรรณานุกรม</b> .....	103
<b>ภาคผนวก</b>	
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย .....	108
<b>ประวัติผู้วิจัย</b> .....	115

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลทั่วไป ..... 68
2	ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการด้าน การสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (การกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล) ..... 69
3	ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการด้าน การสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (การป้องกันและระงับโรคติดต่อ) ..... 72
4	ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการด้าน การสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (การรักษาความสะอาดถนนทางเดิน) ..... 75
5	ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการด้าน โยธาสาธารณะ (การไฟฟ้าสาธารณะของเทศบาล) ..... 78
6	ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการด้าน โยธาสาธารณะ (การสร้างและบำรุงรักษาถนนทางเดิน) ..... 81
7	ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการด้าน โยธาสาธารณะ (การสร้างและบำรุงทางระบายน้ำ) ..... 84
8	ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการด้าน โยธาสาธารณะ (การขออนุญาตก่อสร้างตัดแปลงต่อเติมอาคาร) ..... 87
9	ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการจากเทศบาล ตำบลบึงกาฬจาก ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยรวม ..... 89
10	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มเพศ ..... 91
11	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจระหว่างกลุ่มอาชีพ ..... 91
12	ผลการเปรียบเทียบวิเคราะห์แหล่งความแปรปรวนความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ระหว่างกลุ่มอาชีพ ..... 92
13	การเปรียบเทียบความพึงพอใจเป็นรายคู่ ตามกลุ่มอาชีพด้วยวิธี Scheffe ..... 93
14	ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไป ..... 94

## สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่	หน้า
1 ลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์ ตามแนวคิดของ Maslow .....	20
2 แสดงโครงสร้างและการแบ่งส่วนการบริหารของเทศบาล .....	53
3 กรอบแนวคิดในการวิจัย .....	61



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY