

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
บทคัดย่อ	ก
Abstract.....	ก
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญแผนภูมิ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
ภูมิหลัง.....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	5
สมมติฐานการวิจัย	6
ขอบเขตการวิจัย	6
นิยามศัพท์เฉพาะ	8
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	9
บทที่ 2 เอกสารงานและวิจัยที่เกี่ยวข้อง	10
1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	10
2. การปกครองท้องถิ่นรูปแบบเทศบาล	14
3. ประวัติเทศบาลตำบลหนองสองห้อง	21
4. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหาร.....	26
5. ทฤษฎี 3 ไอ	31
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	32
7. กรอบแนวคิดการวิจัย	38
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	40
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	40
การสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือ	42

หัวข้อเรื่อง	หน้า
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	43
การเก็บรวบรวมข้อมูล	45
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย	45
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	47
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	47
ลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	48
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	49
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	67
วัตถุประสงค์การวิจัย	67
สมมติฐานการวิจัย	68
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	68
สรุปผลการวิจัย	68
อภิปรายผล	72
ข้อเสนอแนะ	74
บรรณานุกรม	76
ภาคผนวก	82
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	83
ภาคผนวก ข ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	90
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์	92
ประวัติผู้วิจัย.....	98

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	วิธีการประเมินผลการปฏิบัติการให้บริการสาธารณะ 30
2	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 41
3	จำนวน และร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 49
4	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชน ในเขตเทศบาลต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปโภค และการโยธาสาธารณะ ของเทศบาลตำบลหนองสองห้อง ตำบลค่ายบกหวาน อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย โดยรวม และรายด้าน 50
5	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน ในเขตเทศบาลต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปโภค และการโยธาสาธารณะของ เทศบาลตำบลหนองสองห้อง ตำบลค่ายบกหวาน อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ด้านบริการอย่างเท่าเทียมกัน โดยรวมและจำแนกเป็นรายข้อ 51
6	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน ในเขตเทศบาลต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปโภค และการโยธาสาธารณะของ เทศบาลตำบลหนองสองห้อง ตำบลค่ายบกหวาน อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา โดยรวมและจำแนกเป็นรายข้อ 53
7	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชน ในเขตเทศบาลต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปโภค และการโยธาสาธารณะ ของเทศบาลตำบลหนองสองห้อง ตำบลค่ายบกหวาน อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอโดยรวมและจำแนกเป็นรายข้อ 55
8	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนใน เขตเทศบาลต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปโภค และการโยธาสาธารณะของ เทศบาลตำบลหนองสองห้อง ตำบลค่ายบกหวาน อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ด้านการดำเนินการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยรวมและจำแนกเป็นรายข้อ 57

ตารางที่	หน้า
9 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชน ในเขตเทศบาลต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปโลก และการ โยธาสาธารณะของ เทศบาลตำบลหนองสองห้อง ตำบลค่ายบกหวาน อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า โดยรวมและจำแนกเป็นรายข้อ	59
10 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลต่อการให้บริการ ด้านสาธารณสุขปโลก และการ โยธาสาธารณะของเทศบาลตำบลหนองสองห้อง ตำบลค่ายบกหวาน อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย จำแนกตามเพศ	61
11 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลต่อ การให้บริการด้านสาธารณสุขปโลก และการ โยธาสาธารณะของเทศบาลตำบล หนองสองห้อง ตำบลค่ายบกหวาน อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ที่มีระดับ การศึกษาแตกต่างกัน	62
12 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบเป็นรายคู่ ระดับความพึงพอใจของประชาชน ในเขตเทศบาลต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปโลก และการ โยธาสาธารณะขอ เทศบาลตำบลหนองสองห้อง ตำบลค่ายบกหวาน อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ที่มีการศึกษาแตกต่างกัน	63
13 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพต่างกัน	64
14 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบเป็นรายคู่ ระดับความพึงพอใจของประชาชน ในเขตเทศบาลต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปโลกและการ โยธาสาธารณะของ เทศบาลตำบลหนองสองห้อง ตำบลค่ายบกหวาน อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ที่มีการศึกษาแตกต่างกัน	65
15 จำนวนข้อเสนอแนะในการให้บริการด้านสาธารณสุขปโลก และการ โยธาสาธารณะ ของเทศบาลตำบลหนองสองห้อง ตำบลค่ายบกหวาน อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย	66
16 ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นรายข้อ ค่า Alpha Coefficient	91
17 ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นรายด้านและทั้งฉบับ Alpha Coefficient	91

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่	หน้า
1 โครงสร้างของเทศบาล	19
2 โครงสร้างการบริหารงานของเทศบาลตำบลหนองสองห้อง	24
3 กรอบแนวคิดในการวิจัย	39



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY