

# สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
บทคัดย่อ .....	ก
Abstract .....	ค
กิตติกรรมประกาศ .....	จ
สารบัญ .....	ณ
สารบัญตาราง .....	ช
สารบัญแผนภูมิ .....	ญ
<b>บทที่ 1 บทนำ .....</b>	<b>1</b>
ภูมิหลัง .....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย .....	5
สมมุติฐานการวิจัย .....	5
ขอบเขตการวิจัย .....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	8
<b>บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....</b>	<b>9</b>
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ .....	9
การปกครองท้องถิ่นรูปแบบเทศบาล .....	14
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ .....	21
ทฤษฎี 3 ไอ .....	25
เทศบาลตำบลเวียงจุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย .....	26
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	30
กรอบแนวคิดในการวิจัย .....	36
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย .....</b>	<b>38</b>
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	38
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	41

หัวข้อเรื่อง	หน้า
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	42
การจัดกระทำกับข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล .....	43
สถิติที่ใช้ในการวิจัย .....	44
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....</b>	<b>45</b>
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	45
ขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	45
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	46
<b>บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....</b>	<b>65</b>
สรุปผลการวิจัย .....	65
อภิปรายผล .....	68
ข้อเสนอแนะ .....	70
<b>บรรณานุกรม .....</b>	<b>71</b>
<b>ภาคผนวก .....</b>	<b>76</b>
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย .....	77
ภาคผนวก ข ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม .....	84
<b>ประวัติผู้วิจัย .....</b>	<b>86</b>

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	วิธีการประเมินผลการปฏิบัติการให้บริการสาธารณะ ..... 26
2	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง..... 39
3	ผลการวิเคราะห์สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม..... 46
4	ผลการวิเคราะห์ ระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลต่อการให้บริการ ด้านสาธารณสุขโลก และการโยธาสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน ..... 48
5	ผลการวิเคราะห์ ระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลต่อการให้บริการ ด้านสาธารณสุขโลก และการโยธาสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ..... 50
6	ผลการวิเคราะห์ ระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลต่อการให้บริการ ด้านสาธารณสุขโลก และการโยธาสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการรวดเร็วทันเวลา ..... 52
7	ผลการวิเคราะห์ ระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลต่อการให้บริการ ด้านสาธารณสุขโลก และการโยธาสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ..... 54
8	ผลการวิเคราะห์ ระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลต่อการให้บริการ ด้านสาธารณสุขโลก และการโยธาสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ..... 56
9	ผลการวิเคราะห์ ระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลต่อการให้บริการ ด้านสาธารณสุขโลก และการโยธาสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย การให้บริการที่มีความก้าวหน้า ..... 58
10	ผลเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลต่อการให้บริการ ด้านสาธารณสุขโลกและการโยธาสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย จำแนกโดยเพศ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน..... 59

11	ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขโลก และการโยธาสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย จำแนกโดยการศึกษา โดยรวม .....	60
12	ผลการเปรียบเทียบ ระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขโลก และการโยธาสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย จำแนกโดยการศึกษา จำแนกเป็นรายด้าน .....	61
13	ผลการเปรียบเทียบ ระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขโลก และการโยธาสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียงคุก ตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย จำแนกโดยอาชีพ โดยรวม .....	62
14	ผลการเปรียบเทียบ ระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขโลก และการโยธาสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย จำแนกโดยอาชีพ จำแนกเป็นรายด้าน .....	62
15	ข้อเสนอแนะของประชาชนในการให้บริการด้านสาธารณสุขโลกและการโยธาสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย .....	64
16	ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นรายข้อ ค่า Alpha Coefficient .....	85
17	ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นรายด้านและทั้งฉบับ Alpha Coefficient .....	85

# สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่

หน้า

1	โครงสร้างของเทศบาล .....	18
2	โครงสร้างการบริหารงานของเทศบาลตำบลตำบลเวียงคุก .....	28
3	กรอบแนวคิดการวิจัย .....	37



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY