

## สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
บทคัดย่อ .....	ก
Abstract .....	ค
กิตติกรรมประกาศ .....	จ
สารบัญ .....	ฉ
สารบัญตาราง .....	ญ
สารบัญตารางภาคผนวก .....	ฎ
สารบัญแผนภูมิ .....	ฏ
บทที่ 1 บทนำ .....	1
ภูมิหลัง .....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย .....	3
สมมติฐานการวิจัย .....	3
ขอบเขตการวิจัย .....	3
คำนิยามศัพท์เฉพาะ .....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	6
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	7
1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ .....	7
1.1 ความหมายของความพึงพอใจ .....	7
1.2 ลักษณะความพึงพอใจ .....	10
1.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจของมาสโลว์ (Maslow) .....	11
1.4 ทฤษฎีความคาดหวังของ วรูม (Vroom's Expectancy theory) .....	13
1.5 ทฤษฎีการจูงใจของเฮิร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg) .....	14
1.6 ทฤษฎีของสัมพันธภาพ .....	16

2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น .....	17
2.1 ความหมายการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น .....	17
2.2 ความหมายของการปกครองท้องถิ่น .....	18
3. กฎหมายและระเบียบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเทศบาล .....	20
3.1 การจัดตั้งเทศบาล .....	20
3.2 โครงสร้างของเทศบาล .....	21
3.3 การบริหารงานบุคคลของเทศบาล .....	35
3.4 การบริหารงานคลังและงบประมาณ .....	38
3.5 การกำกับดูแลเทศบาล .....	39
4. เทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย .....	42
4.1 สภาพทั่วไป .....	42
4.2 ลักษณะภูมิประเทศและอาณาเขตติดต่อ .....	43
4.3 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน .....	43
5. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหาร .....	47
5.1 ความหมายของความพึงพอใจในงานผู้ให้บริการ .....	47
5.2 ความหมายของความพึงพอใจของผู้รับบริการ .....	48
5.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ .....	49
5.4 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ .....	51
5.5 การวัดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ .....	51
5.6 ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณะของเทศบาล .....	52
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	54
6.1 งานวิจัยในประเทศ .....	54
6.2 งานวิจัยต่างประเทศ .....	59
7. กรอบแนวคิดในการวิจัย .....	60
7.1 ตัวแปรอิสระ .....	60
7.2 ตัวแปรตาม .....	61

หัวเรื่อง

หน้า

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย .....	62
1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	62
1.1 ประชากร .....	62
1.2 กลุ่มตัวอย่าง .....	62
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย .....	64
2.1 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	64
2.2 การทดสอบและการตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย .....	64
2.3 ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	65
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	65
4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย .....	66
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	68
1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	68
2. ลำดับขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	69
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	69
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	96
1. วัตถุประสงค์การวิจัย .....	96
2. สมมติฐานการวิจัย .....	96
3. วิธีดำเนินการวิจัย .....	96
4. การวิเคราะห์ข้อมูล .....	98
5. สรุปผลการวิจัย .....	98
6. อภิปรายผลข้อมูล .....	99
7. ข้อเสนอแนะ .....	102
บรรณานุกรม .....	104

หัวข้อเรื่อง	หน้า
ภาคผนวก .....	107
ภาคผนวก ก .....	107
ภาคผนวก ข .....	115
ประวัติผู้วิจัย .....	120



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 ตารางเปรียบเทียบปัจจัยจุดใจและปัจจัยธำรงรักษา .....	16
2 อำนาจหน้าที่ที่ต้องทำ .....	31
3 อำนาจหน้าที่ที่อาจจัดทำ .....	32
4 ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง .....	47
5 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม เพศ และอาชีพ .....	63
6 จำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง .....	70
7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและอันดับที่ความพึงพอใจประชาชน ที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย โดยรวมและรายด้าน .....	71
8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและอันดับที่ความพึงพอใจประชาชน ที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม .....	72
9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและอันดับที่ความพึงพอใจประชาชน ที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันต่อเวลา .....	73
10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและอันดับที่ความพึงพอใจประชาชน ที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ .....	75
11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและอันดับที่ความพึงพอใจประชาชน ที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง .....	76
12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและอันดับที่ความพึงพอใจประชาชน ที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า .....	78

ตารางที่

13	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวมประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย จำแนกตามเพศ .....	80
14	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมของประชาชนระหว่างเพศชายกับเพศหญิงที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย .....	80
15	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจด้านการให้บริการรวดเร็ว ทันต่อเวลาของประชาชนระหว่างเพศชายกับเพศหญิงที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย .....	81
16	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจด้านการให้บริการอย่างเพียงพอของประชาชนระหว่างเพศชายกับเพศหญิงที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย .....	81
17	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องของประชาชนระหว่างเพศชายกับเพศหญิงที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย .....	82
18	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าของประชาชนระหว่างเพศชายกับเพศหญิงที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย .....	82
19	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวมของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย จำแนกตามกลุ่มอาชีพ .....	83
20	ผลการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยใช้วิธี แอล เอส ดี .....	84
21	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย จำแนกตามกลุ่มอาชีพ .....	84
22	ผลการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยใช้วิธี แอล เอส ดี .....	85

23 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจด้านการให้บริการรวดเร็ว ทันต่อเวลา ของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย จำแนกตามกลุ่มอาชีพ .....	86
24 ผลการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยใช้วิธี แอล เอส ดี .....	87
25 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจด้านการให้บริการอย่างเพียงพอของประชาชนที่มีต่อ การให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย จำแนกตามกลุ่มอาชีพ .....	88
26 ผลการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยใช้วิธี แอล เอส ดี .....	89
27 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจด้านการให้บริการต่อเนื่องของประชาชนที่มีต่อ การให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย จำแนกตามกลุ่มอาชีพ .....	90
28 ผลการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยใช้วิธี แอล เอส ดี .....	91
29 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าของประชาชนที่มีต่อ การให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย จำแนกตามกลุ่มอาชีพ .....	92
30 ผลการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยใช้วิธี แอล เอส .....	93
31 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวมประชาชนที่มีต่อการให้บริการ สาธารณะ ของเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย จำแนกตามระดับ การศึกษา .....	94

## สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่	หน้า
1 ลำดับชั้นความต้องการของ Maslow .....	12
2 ความคาดหวังจากแรงพยายามและการทำงาน .....	14
3 สรุปกรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย .....	61



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



## สารบัญตารางภาคผนวก

ตารางภาคผนวกที่

หน้า

- 1 คำอำนาจำแนกรายชื่อของแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ  
สาธารณะของเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ..... 115
- 2 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ  
สาธารณะของเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย รายงานและ  
รวมทั้งฉบับ ..... 119



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY