

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
บทคัดย่อ	ก
ABSTRACT	ค
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญแผนภูมิ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	4
สมมติฐานการวิจัย	4
ขอบเขตการวิจัย	4
คำนิยามศัพท์เฉพาะ	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	10
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	11
แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ	12
1. ความหมายของความพึงพอใจ	12
2. ลักษณะของความพึงพอใจ	14
3. ความพึงพอใจในบริการของมิลล์เสีท	15
4. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ	16
5. ระดับของความพึงพอใจของผู้รับบริการ	17
6. การวัดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ	17
7. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะของเทศบาลท่าปอ ...	18

หัวข้อ	หน้า
แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น	20
1. ความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่น	20
2. องค์ประกอบของการปกครองส่วนท้องถิ่น	21
3. ความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น	23
แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานเทศบาล	26
1. องค์การบริหารงานเทศบาล	26
2. โครงสร้างของเทศบาล	36
3. หน้าที่ของเทศบาล	38
4. การบริหารงานเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย	45
5. นโยบายสาธารณะของเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย...	49
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	53
งานวิจัยในประเทศ	53
งานวิจัยต่างประเทศ	55
กรอบแนวคิดในการวิจัย	59
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	61
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	61
เครื่องมือใช้ในการวิจัย	64
1. การสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือ	64
2. ลักษณะของเครื่องมือ / ลักษณะของแบบสอบถาม	65
การเก็บรวบรวมข้อมูล	66
การวิเคราะห์ข้อมูล	67
สถิติที่ใช้ในการวิจัย	68
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	69
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	69
ลำดับขั้นตอนของการวิจัย	70
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	71

หัวเรื่อง	หน้า
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	94
ลำดับขั้นตอนการวิจัย	94
สรุปผลการวิจัย	95
อภิปรายผล	97
ข้อเสนอแนะ	101
 บรรณานุกรม	 103
 ภาคผนวก	 108
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	109
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์ผู้เชี่ยวชาญ	117
 ประวัติผู้วิจัย	 133

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	ข้อมูลประชากรของเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย	48
2	ข้อมูลประชากรที่มีสิทธิเลือกตั้งของเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัด หนองคาย	63
3	การหาค่า IOC การประเมินที่ใช้ในการวิจัย โดยผู้เชี่ยวชาญ	65
4	ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	71
5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการ สาธารณะของเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย	72
6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการ สาธารณะของเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม	73
7	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการ สาธารณะของเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว	75
8	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการ สาธารณะของเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	77
9	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการ สาธารณะของเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	79
10	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการ สาธารณะของเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	81

ตารางที่	หน้า
11	วิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะ ของเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่มีเพศ ต่างกัน โดยรวมและจำแนกเป็นรายค้ำน 83
12	วิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะ ของเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่มี อาชีพ ต่างกัน 84
13	วิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการ สาธารณะของเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่มี ระดับการศึกษา ต่างกัน 85
14	วิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการ สาธารณะของเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่มี การศึกษา ต่างกัน 86

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่		หน้า
1	โครงสร้างของเทศบาล	37
2	กรอบแนวคิดในการวิจัย	60



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY