

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
บทคัดย่อ	ก
Abstract	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญแผนภูมิ	ฎ

บทที่ 1 บทนำ

ภูมิหลัง	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	2
สมมติฐานการวิจัย	3
ขอบเขตการวิจัย	3
คำนิยามศัพท์เฉพาะ	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5

บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	7
แนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ	14
แนวความคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น	21
แนวคิดและความหมายของการบริหาร	26
การบริหารงานเทศบาล	32
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	59
กรอบแนวคิดในการวิจัย	65

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร/กลุ่มตัวอย่าง	67
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	69
ลักษณะของเครื่องมือ	69
การสร้างและหาคุณภาพของเครื่องมือ	69
การเก็บรวบรวมข้อมูล	70
การวิเคราะห์ข้อมูล	70
สถิติที่ใช้ในการวิจัย	71
ระยะเวลาในการทำวิจัย	72

บทที่ 4 วิธีดำเนินการวิจัย

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	73
ลำดับขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูล	74
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	74

บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

วัตถุประสงค์การวิจัย	93
สมมติฐานการวิจัย	93
วิธีดำเนินการวิจัย	93
การวิเคราะห์ข้อมูล	94
สรุปผลของการวิจัย	95
อภิปรายผลการวิจัย	96
ข้อเสนอแนะ	98

หัวข้อ	หน้า
บรรณานุกรม	99
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก	105
ภาคผนวก ข	113
ประวัติผู้วิจัย	117



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

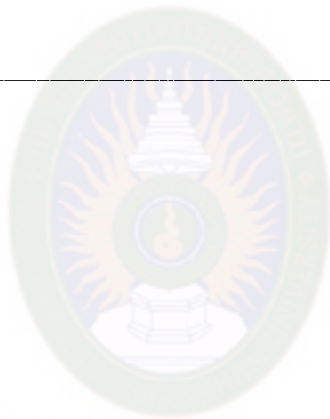
สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	จำนวนหน่วยตัวอย่างจำแนกตามอาชีพและเพศในแต่ละหมู่ 68
2	จำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง 75
3	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและอันดับที่ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสงเปลือย อำเภอสงเปลือย จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและรายด้าน 77
4	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและอันดับที่ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสงเปลือย อำเภอสงเปลือย จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ จำแนกเป็นรายข้อ 78
5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและอันดับที่ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสงเปลือย อำเภอสงเปลือย จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จำแนกเป็นรายข้อ 79
6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและอันดับที่ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสงเปลือย อำเภอสงเปลือย จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค จำแนกเป็นรายข้อ 81
7	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและอันดับที่ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสงเปลือย อำเภอสงเปลือย จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำแนกเป็นรายข้อ 82
8	ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ โดยรวมของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสงเปลือย อำเภอสงเปลือย จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามกลุ่มอาชีพ 84
9	ผลการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยใช้วิธีของ Scheffe 85
10	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจด้านการให้บริการอย่างเพียงพอของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสงเปลือย อำเภอสงเปลือย จังหวัดกาฬสินธุ์ ... 85

11	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสงเปลือย อำเภอสงเปลือย จังหวัดกาฬสินธุ์ ...	86
12	ผลการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยใช้วิธีของ Scheffe	86
13	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสงเปลือย อำเภอสงเปลือย จังหวัดกาฬสินธุ์ ...	87
14	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสงเปลือย อำเภอสงเปลือย จังหวัดกาฬสินธุ์ ...	87
15	ผลการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยใช้วิธีของ Scheffe	88
16	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวมของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสงเปลือย อำเภอสงเปลือย จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามเพศ	88
17	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจด้านการให้บริการอย่างเพียงพอของประชาชนระหว่างเพศชายกับเพศหญิงที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสงเปลือย อำเภอสงเปลือย จังหวัดกาฬสินธุ์	89
18	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องของประชาชนระหว่างเพศชายกับเพศหญิงที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสงเปลือย อำเภอสงเปลือย จังหวัดกาฬสินธุ์	89
19	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคของประชาชนระหว่างเพศชายกับเพศหญิงที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสงเปลือย อำเภอสงเปลือย จังหวัดกาฬสินธุ์	90
20	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าของประชาชนระหว่างเพศชายกับเพศหญิงที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสงเปลือย อำเภอสงเปลือย จังหวัดกาฬสินธุ์	90
21	ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสงเปลือย อำเภอสงเปลือย จังหวัดกาฬสินธุ์	91

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่	หน้า
1 แสดง “Hierarchy of Needs” ตามทฤษฎีของมาสโลว์ (Maslow)	18
2 เปรียบเทียบทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์และแอลเดอร์เฟอร์	19
3 องค์ประกอบ 7 ชั้นของกระบวนการบริหาร	30
4 กรอบแนวคิดในการวิจัย	66



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY