

## สารบัญ

| หัวข้อ   | หน้า |
|--|------|
| บทคัดย่อ .....                                       | ก    |
| ABSTRACT .....                                       | ข    |
| กิตติกรรมประกาศ.....                                 | จ    |
| สารบัญ .....   | ฉ    |
| สารบัญตาราง.....                                     | ช    |
| สารบัญแผนภูมิ.....                                   | ญ    |
| สารบัญแผนภาพ.....                                    | ฉ    |
| บทที่ 1 บทนำ .....                                   | 1    |
| ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....                 | 1    |
| วัตถุประสงค์การศึกษา .....                           | 2    |
| สมมติฐานการศึกษา .....                               | 2    |
| ขอบเขตการศึกษา .....                                 | 3    |
| นิยามศัพท์เฉพาะ .....                                | 4    |
| ประโยชน์การศึกษา .....                               | 6    |
| บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....       | 7    |
| แนวความคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ .....     | 7    |
| แนวความคิดเกี่ยวกับการบริหาร .....                   | 17   |
| แนวความคิดและทฤษฎีการกระจายอำนาจ .....               | 23   |
| แนวความคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น .....       | 27   |
| การบริหารงานเทศบาล .....                             | 31   |
| บริบทเทศบาลตำบลหุบ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ..... | 35   |
| งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....                          | 43   |
| บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา .....                     | 49   |
| ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....                        | 49   |

| หัวข้อ  | หน้า       |
|---|------------|
| เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา .....                              | 51         |
| กาสร้างและการหาประสิทธิภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ..... | 52         |
| การเก็บรวบรวมข้อมูล .....                                     | 53         |
| การวิเคราะห์ข้อมูล .....                                      | 53         |
| สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....                         | 54         |
| <b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....</b>                     | <b>55</b>  |
| สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....                     | 55         |
| ลำดับขั้นในการวิเคราะห์ข้อมูล .....                           | 55         |
| ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....                                    | 56         |
| <b>บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ .....</b>            | <b>77</b>  |
| วัตถุประสงค์การศึกษา .....                                    | 77         |
| สมมติฐานของการศึกษา .....                                     | 77         |
| สรุปผลการศึกษา.....   | 78         |
| อภิปรายผลการศึกษา.....  | 79         |
| ข้อเสนอแนะ .....  | 82         |
| <b>บรรณานุกรม .....</b>                                       | <b>84</b>  |
| <b>ภาคผนวก .....</b>  | <b>88</b>  |
| ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....                     | 89         |
| ภาคผนวก ข ค่าความสอดคล้องของเครื่องมือในการศึกษา.....         | 96         |
| ภาคผนวก ค ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือในการศึกษา .....       | 99         |
| ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์ .....                       | 101        |
| <b>ประวัติผู้ศึกษา.....</b>                                   | <b>107</b> |

## สารบัญตาราง

| ตารางที่ | หน้า   |
|----------|--|
| 1        | แสดงหน้าที่บังคับหรือหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 13) พ.ศ. 2552 มาตรา 50/53/56 ..... 35  |
| 2        | แสดงจำนวนประชากร และกลุ่มตัวอย่าง ..... 51   |
| 3        | จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ..... 56   |
| 4        | ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหุบกะพง อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน ..... 58  |
| 5        | ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหุบกะพง อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน จำแนกเป็นรายข้อ ..... 59   |
| 6        | ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหุบกะพง อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการจัดให้มีและบำรุงทางน้ำและทางบก จำแนกเป็นรายข้อ ..... 60   |
| 7        | ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหุบกะพง อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการรักษาความสะอาดของถนน หรือ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูลฝอย และสิ่งปฏิกูล จำแนกเป็นรายข้อ ..... 61 |
| 8        | ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหุบกะพง อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ จำแนกเป็นรายข้อ ..... 62  |
| 9        | ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหุบกะพง อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการให้มีเครื่องใช้ใน การดับเพลิง จำแนกเป็นรายข้อ ..... 63  |
| 10       | ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหุบกะพง อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการให้ราษฎร ได้รับการศึกษาอบรม จำแนกเป็นรายข้อ ..... 64  |

| ตารางที่  | หน้า |
|---|------|
| 11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหุบ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ จำแนกเป็นรายชื่อ .....                    | 65   |
| 12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหุบ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น จำแนกเป็นรายชื่อ ..... | 66   |
| 13 วิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหุบ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีหมู่บ้านอาศัยอยู่ แยกต่างกัน .  | 67   |
| 14 เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหุบ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามที่อยู่อาศัย .....  | 69   |
| 15 จำนวนความถี่ของข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลหุบ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ .....   | 73   |

## สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่

หน้า

- 1 โครงสร้างของเทศบาลตำบลห้วย ..... 41



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

## สารบัญแผนภาพ

| แผนภาพที่                    | หน้า |
|------------------------------|------|
| 1 แผนที่ตั้งของตำบลหุบ ..... | 42   |



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY