

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
บทคัดย่อ	ก
ABSTRACT	จ
กิตติกรรมประกาศ	ข
สารบัญ	ฅ
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญแผนภูมิ	๗
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	4
สมมติฐานการศึกษา	4
ขอบเขตการศึกษา	4
กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา	6
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	8
แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น	12
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ	16
หลักการและแนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจการปกครอง และการปกครองท้องถิ่น	30
บริบทของเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์	51
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	57

หัวเรื่อง	หน้า
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	66
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	66
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	67
การเก็บรวบรวมข้อมูล	69
การวิเคราะห์ข้อมูล	69
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	70
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	72
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	72
ลำดับชั้นในการวิเคราะห์ข้อมูล	72
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	73
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	96
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	96
สมมติฐานการศึกษา	96
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	96
เครื่องมือที่ใช้	97
การวิเคราะห์ข้อมูล	97
สรุปผล	98
อภิปรายผล	99
ข้อเสนอแนะ	103
บรรณานุกรม	104
ภาคผนวก	111
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	112
ภาคผนวก ข ค่าดัชนีความสอดคล้อง	118

หัวข้อ	หน้า
ภาคผนวก ก คำอำนาจการจำแนกและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	120
ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์	122
ประวัติผู้ศึกษา	126



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 จำนวนและร้อยละสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ	73
2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและรายด้าน	75
3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มารับ บริการจากเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านอาคารสถานที่ จำแนกเป็นรายข้อ	75
4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านบุคลากร จำแนกเป็นรายข้อ	77
5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านระบบบริการและจำแนกเป็นรายข้อ	78
6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าสถิติของการเปรียบเทียบความพึงพอใจ ของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลสมเด็จอำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามเพศ	79
7 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาล ตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามอายุ	80
8 สถิติเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจาก เทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมจำแนกตามอายุ .	81
9 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ จากเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวม จำแนกตามอายุ	82

ตารางที่	หน้า
10 สถิติเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ จากเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านอาคารสถานที่ จำแนกตามอายุ	83
11 สถิติเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ จากเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านบุคลากร จำแนกตามอายุ	83
12 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ จากเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านบุคลากร จำแนกตามอายุ	84
13 สถิติเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ จากเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านระบบบริการ จำแนกตามอายุ	85
14 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาล ตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามระดับการศึกษา	86
15 สถิติเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ จากเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา	88
16 สถิติเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ จากเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านอาคารสถานที่ จำแนกตามระดับการศึกษา	88
17 สถิติเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ จากเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านบุคลากร จำแนกตามระดับการศึกษา	89
18 สถิติเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ จากเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านระบบบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา	89

ตารางที่	หน้า
19 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาล ตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามอาชีพ	90
20 สถิติเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ จากเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวม จำแนกตามอาชีพ	92
21 สถิติเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ จากเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านอาคารสถานที่ จำแนกตามอาชีพ	92
22 สถิติเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ จากเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านบุคลากร จำแนกตามอาชีพ	93
23 สถิติเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ จากเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านระบบบริการ จำแนกตามอาชีพ	93
24 แสดงจำนวนและคำร้อยละของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	94
25 แสดงค่าความถี่ของความคิดเห็นจากผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับ ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์	95
26 ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)	118

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดการศึกษา	6
2 โครงสร้างของเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์	54



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY