

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
บทคัดย่อ	ก
ABSTRACT	ค
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญแผนภาพ	ญ
สารบัญตารางภาคผนวก	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	4
สมมติฐานการวิจัย	5
ขอบเขตการวิจัย	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	8
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
การปกครองท้องถิ่นรูปแบบเทศบาล	9
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	19
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ	23
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ	27
แนวคิดเกี่ยวกับคณะกรรมการชุมชน	34
คณะกรรมการชุมชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม	36
สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม	43
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	56
กรอบแนวคิดการวิจัย	59

หัวเรื่อง	หน้า
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	60
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	60
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	63
การเก็บรวบรวมข้อมูล	64
การวิเคราะห์ข้อมูล	65
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	66
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	67
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	67
ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	68
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	68
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	94
วัตถุประสงค์การวิจัย	94
สมมติฐานการวิจัย	95
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	95
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	95
การวิเคราะห์ข้อมูล	96
สรุปผลการวิจัย	96
อภิปรายผล	97
ข้อเสนอแนะ	99
บรรณานุกรม	101
ภาคผนวก	105
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	105
ภาคผนวก ข ค่าความสอดคล้องของแบบสอบถาม	114
ภาคผนวก ค ค่าอำนาจจำแนกรายข้อและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	117
ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์	120
ประวัติผู้วิจัย	126

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	หน้าที่บังคับหรือหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 มาตรา 50/53/56 16
2	หน้าที่ที่จะเลือกปฏิบัติตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 มาตรา 51/54/57 17
3	จำนวนประชากรตามข้อมูลสำนักทะเบียนท้องถิ่นในระยะเวลา 6 ปี 45
4	สถิติการเปลี่ยนแปลงทะเบียนราษฎร 6 ปีที่ผ่านมา 45
5	จำนวนครัวเรือนและประชากร โดย (แยกตามชุมชน) รวม 30 ชุมชน 45
6	เขตการเลือกตั้งของชุมชนทั้ง 30 ชุมชน ภายในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม 47
7	สถานการณ์คลังของเทศบาลเมืองมหาสารคาม 53
8	สถานะการคลังของสถานธนาณูปถัมภ์ เทศบาลเมืองมหาสารคาม 53
9	ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย 61
10	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของคณะกรรมการ ชุมชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน 69
11	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของคณะกรรมการ ชุมชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ จำแนกเป็นรายข้อ 70
12	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของคณะกรรมการ ชุมชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ จำแนกเป็นรายข้อ 71
13	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของคณะกรรมการ ชุมชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ จำแนกเป็นรายข้อ 72

ตารางที่

หน้า

14	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของคณะกรรมการ ชุมชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ จำแนกเป็นรายชื่อ	73
15	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของคณะกรรมการ ชุมชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ด้านความเห็นอกเห็นใจ จำแนกเป็นรายชื่อ	75
16	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของคณะกรรมการ ชุมชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามชุมชนที่อาศัยอยู่ โดยรวมและ จำแนกเป็นรายด้าน	77
17	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนต่อคุณภาพ การให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัด มหาสารคาม จำแนกตามชุมชนที่อาศัยอยู่	91
18	จำนวนความถี่ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการชุมชนต่อคุณภาพการให้บริการ สาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม	92

สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่		หน้า
1	โครงสร้างของเทศบาล ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546	15
2	แบบจำลองคุณภาพการบริการ	29
3	แผนที่เขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม	44
4	อัตรากำลังบุคลากรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม	52
5	กรอบแนวคิดการวิจัย	59



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สารบัญตารางภาคผนวก

ตารางภาคผนวกที่	หน้า
1 ผลการวิเคราะห์ความสอดคล้องระหว่างคำถามกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา โดยวิธีการหาค่า IOC	115
2 คำอธิบายจำแนกรายชื่อและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	118



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY