

สารบัญ

หัวเรื่อง	หน้า
บทคัดย่อ.....	ก
Abstract	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ช
สารบัญ	ฅ
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญแผนภูมิ.....	ฐ
สารบัญภาคผนวก.....	ฌ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	5
สมมติฐานการวิจัย	6
ขอบเขตการวิจัย	6
คำนิยามศัพท์เฉพาะ	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	9
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	10
1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	11
1.1 ความหมายของความพึงพอใจ.....	11
1.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการสาธารณะ	12
1.3 การวัดความพึงพอใจของผู้มารับบริการหรือลูกค้า	16
2. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ	17
2.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการจูงใจของมาสโลว์	17
2.2 ทฤษฎีความคาดหวังของวรูม.....	20
2.3 ทฤษฎีการจูงใจของเฮิร์ซเบอร์ก.....	21

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 จำนวนสมาชิกสภาเทศบาลและคณะผู้บริหารของเทศบาล ประเภทต่าง	37
2 ประชากรในเขตเทศบาลตำบลเวียง อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด	58
3 จำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของประชาชน กลุ่มตัวอย่าง	67
4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ ประชาชนทุกเขตที่อยู่อาศัยที่มีต่อการบริการสาธารณะของ เทศบาลตำบลเวียง อำเภอโพธารอง	70
5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ ประชาชนจังหวัดร้อยเอ็ดทุกเขตที่อยู่อาศัย ที่มีต่อการบริการ สาธารณะของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ จำแนกเป็นรายชื่อ	71
6 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ ประชาชนทุกเขตที่อยู่อาศัย ที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาล ตำบลเวียง อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่าง ต่อเนื่อง จำแนกเป็นรายชื่อ	73
7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ ประชาชนทุกเขตที่อยู่อาศัยที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาล ตำบลเวียง อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่าง เสมอภาค จำแนกเป็นรายชื่อ	75

ตารางที่	หน้า
8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนทุกเขตที่อยู่อาศัยที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอ โพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำแนกเป็นรายชื่อ	77
9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่อยู่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนหนาแน่น ที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอ โพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน	79
10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนหนาแน่น ที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียงอำเภอ โพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ จำแนกเป็นรายชื่อ	80
11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนหนาแน่นที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียงอำเภอ โพนทองจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จำแนกเป็นรายชื่อ	82
12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนหนาแน่น ที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียงอำเภอ โพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค จำแนกเป็นรายชื่อ.....	84
13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนหนาแน่นที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียงอำเภอ โพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำแนกเป็นรายชื่อ	86

ตารางที่	หน้า
14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนรอบเมืองที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาล ตำบลเว อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน	88
15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนรอบเมืองที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาล ตำบลเวอำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ จำแนกเป็นรายข้อ.....	89
16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนรอบเมืองที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาล ตำบลเวอำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำแนกเป็นรายข้อ.....	91
17 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนรอบเมืองที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาล ตำบลเวอำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค จำแนกเป็นรายข้อ.....	93
18 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนรอบเมืองที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาล ตำบลเวอำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการบริการอย่างก้าวหน้า จำแนกเป็นรายข้อ.....	95
19 การเปรียบเทียบระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการ สาธารณะของเทศบาลตำบลเว อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ดจำแนก ตามเขตที่อยู่อาศัย.....	97
20 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปของประชาชนที่มีต่อการบริการ สาธารณะของเทศบาลตำบลเว อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด.....	98

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่	หน้า
1 ลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์ตามแนวคิดของมาสโลว์	18
2 ทฤษฎีความคาดหวังกับการสร้างความพึงพอใจ	21
3 ประเภทของเทศบาล	33
4 โครงสร้างของเทศบาล	41
5 โครงสร้างส่วนราชการของเทศบาลตำบลเวียง	46
6 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	56

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

Rajabhat Mahasarakham University

สารบัญตารางภาคผนวก

ตารางภาคผนวกที่	หน้า
1. ค่าอำนาจจำแนกรายชื่อของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย	129
2. ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเพื่อการวิจัยรายด้านและรวมทั้งฉบับ	131



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Rajabhat Mahasarakham University