

## สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
บทคัดย่อ.....	ค
Abstract.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ช
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฉ
สารบัญแผนภูมิ.....	ฅ
สารบัญภาคผนวก.....	ณ
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	5
สมมติฐานของการวิจัย.....	5
ขอบเขตของการวิจัย.....	6
คำนิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	9
<b>บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	
1. แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	12
1.1 ความหมายของความพึงพอใจ.....	12
1.2 ความหมายของความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ.....	13
1.3 ความหมายของความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	14
1.4 ความสำคัญของการพึงพอใจ.....	15
1.5 ลักษณะความพึงพอใจ.....	15
1.6 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	16
1.7 ระดับความพึงพอใจของผู้บริการ.....	18

หัวเรื่อง

หน้า

1.8 การวัดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ.....	18
1.9 ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณะของเทศบาล.....	19
2. แนวความคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ.....	21
2.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ มาสโลว์ .....	21
2.2 ทฤษฎีความคาดหวังของ วรูม .....	23
2.3 ทฤษฎีการจูงใจของเฮิร์ชเบิร์ก .....	25
2.4 ทฤษฎีของสัมพันธภาพ.....	27
3. แนวความคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจ.....	29
3.1 ความหมายของการกระจายอำนาจ.....	29
3.2 หลักการกระจายอำนาจ.....	31
3.3 วิสัยทัศน์ในการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น.....	33
4. แนวความคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น.....	34
4.1 ความหมายการปกครองส่วนท้องถิ่น.....	34
4.2 องค์ประกอบของการปกครองส่วนท้องถิ่น.....	36
4.3 ความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น.....	38
5. แนวความคิดเกี่ยวกับการบริหาร.....	39
5.1 ความหมายของการบริหาร.....	39
5.2 ทรัพยากรการบริหาร.....	40
5.3 กระบวนการบริหาร.....	41
5.4 คุณค่าของการบริหาร.....	43
6. การบริหารงานเทศบาล.....	45
6.1 การปกครองท้องถิ่นรูปแบบเทศบาล.....	45
6.2 องค์ประกอบที่สำคัญของการปกครองในรูปแบบเทศบาล.....	46
6.3 องค์การเทศบาล.....	48
6.4 เทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภोजตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด.....	71

## หัวเรื่อง

## หน้า

7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	75
7.1 งานวิจัยในประเทศ.....	75
7.2 งานวิจัยต่างประเทศ.....	80
8. กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	82

## บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	84
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย.....	86
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	87
4. การวิเคราะห์ข้อมูล.....	88
5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	89
6. ระยะเวลาในการทำวิจัย.....	90

Rajabhat Mahasarakham University

## บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	91
2. ลำดับขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	92
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	93

## บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

1. วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	115
2. สมมติฐานการวิจัย.....	115
3. วิธีดำเนินการวิจัย.....	116
4. การวิเคราะห์ข้อมูล.....	117
5. สรุปผลของการวิจัย.....	117
6. อภิปรายผลของการวิจัย.....	119
7. ข้อเสนอแนะ.....	121

หัวเรื่อง	หน้า
บรรณานุกรม.....	123
ภาคผนวก ก.....	127
ภาคผนวก ข.....	139
ประวัติผู้วิจัย.....	144



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
Rajabhat Mahasarakham University

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	จำนวนหน่วยตัวอย่างจำแนกตามอาชีพและเพศในแต่ละหมู่.....85
2	จำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง.....93
3	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและอันดับที่ความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาล ตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน.....95
4	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและอันดับที่ความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาล ตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ จำแนกเป็นรายข้อ.....96
5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและอันดับที่ความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาล ตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จำแนกเป็นรายข้อ.....98
6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและอันดับที่ความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาล ตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค จำแนกเป็นรายข้อ.....100
7	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและอันดับที่ความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาล ตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำแนกเป็นรายข้อ.....102
8	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวมของประชาชนที่มีต่อการให้ บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามกลุ่มอาชีพ.....104

## ตารางที่

## หน้า

9	ผลการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยใช้วิธี Scheffe.....	105
10	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาล ตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด.....	105
11	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาล ตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด.....	106
12	ผลการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยใช้วิธี Scheffe.....	106
13	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาล ตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด.....	107
14	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาล ตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด.....	107
15	ผลการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยใช้วิธี Scheffe.....	108
16	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวมของประชาชนที่มีต่อการให้ บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ.....	109
17	การเปรียบเทียบความพึงพอใจด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ของประชาชนระหว่างเพศชายกับเพศหญิงที่มีต่อการให้ บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด.....	109
18	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ของประชาชนระหว่างเพศชายกับเพศหญิงที่มีต่อการให้ บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด.....	110

ตารางที่	หน้า
19	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ของประชาชนระหว่างเพศชายกับเพศหญิงที่มีต่อการให้ บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด.....110
20	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ของประชาชนระหว่างเพศชายกับเพศหญิงที่มีต่อการให้ บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด.....111
21	ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด.....112

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

Rajabhat Mahasarakham University

## สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่		หน้า
1	ลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์ตามแนวคิดของมาสโลว์.....	21
2	ทฤษฎีความคาดหวังกับการสร้างควมพึงพอใจ.....	24
3	โครงสร้างการบริหารและการแบ่งส่วนการบริหารของเทศบาล.....	70
4	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	83



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

Rajabhat Mahasarakham University



## สารบัญตารางภาคผนวก

ตารางภาคผนวกที่	หน้า
1	ค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....140
2	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย รายด้านและรวมทั้งฉบับ.....143



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
Rajabhat Mahasarakham University