

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
บทคัดย่อ	ข
Abstract	ง
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ฌ
สารบัญแผนภูมิ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	4
สมมติฐานของการวิจัย	4
ขอบเขตของการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	7
ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ	13
ความพึงพอใจในบริการ	17
การปกครองท้องถิ่น	23
การปกครองท้องถิ่นรูปแบบเทศบาล	29
เทศบาลตำบล โนนนุรี	38
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	42
กรอบแนวคิดในการวิจัย	46

หัวเรื่อง	หน้า
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	48
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	48
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	50
การเก็บรวบรวมข้อมูล	52
การวิเคราะห์ข้อมูล	52
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	53
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	54
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	54
ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	54
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	55
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	69
สรุปผลการวิจัย	69
อภิปรายผล	70
ข้อเสนอแนะ	73
บรรณานุกรม	74
ภาคผนวก	79
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	80
ภาคผนวก ข ค่าความเชื่อมั่นของการวิจัย	88
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์	91
ประวัติผู้วิจัย	106

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	หน้าที่บังคับแห่งกฎหมายหรือหน้าที่ที่จะต้องทำตาม พรบ.เทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546..... 35
2	หน้าที่ที่อาจจัดทำกิจการใด ๆ ตาม พรบ.เทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 36
3	แสดงจำนวนหน่วยกลุ่มตัวอย่างของแต่ละหมู่บ้าน 49
4	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง 55
5	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล โนนบุรี อำเภอสหสัจฉ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน 56
6	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล โนนบุรี อำเภอสหสัจฉ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม จำแนกเป็นรายข้อ 57
7	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล โนนบุรี อำเภอสหสัจฉ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา จำแนกเป็นรายข้อ 57
8	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล โนนบุรี อำเภอสหสัจฉ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ จำแนกเป็นรายข้อ 60
9	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล โนนบุรี อำเภอสหสัจฉ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จำแนกเป็นรายข้อ 62
10	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล โนนบุรี อำเภอสหสัจฉ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำแนกเป็นรายข้อ 63
11	เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่จำแนกตามที่อยู่อาศัย จำแนกเป็นรายด้าน 64

ตารางที่	หน้า
12 จำนวนข้อเสนอแนะการให้บริการของเทศบาลตำบลโนนบุรี อำเภอสหพันธ์ จังหวัดกาฬสินธุ์	65
13 จำนวนข้อเสนอแนะในการให้บริการของเทศบาลตำบลโนนบุรี อำเภอสหพันธ์ จังหวัดกาฬสินธุ์	67
14 ผลการวิเคราะห์ความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยโดย วิธีการหาค่า IOC	87
15 ผลการวิเคราะห์ค่าอำนาจความเชื่อมั่น	88



สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่

หน้า

1	โครงสร้างเทศบาล	34
2	โครงสร้างการบริหารงานเทศบาลตำบลโนนบุรี	41
3	กรอบแนวความคิดในการวิจัย	47



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY