

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
บทคัดย่อ.....	ก
Abstract.....	ค
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญแผนภูมิ.....	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	5
สมมติฐานการวิจัย	5
ขอบเขตการวิจัย	6
คำนิยามศัพท์เฉพาะ	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	9
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	10
1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	11
1.1 ความหมายของความพึงพอใจ	11
1.2 ความพึงพอใจในการบริการ	13
1.3 ความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะ	14
1.4 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานรัฐ	15
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	17
2.1 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ	26
2.2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	27

หัวเรื่อง	หน้า
3. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ.....	28
3.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์.....	28
3.2 ทฤษฎีการจูงใจของเฮร์เบอร์ก	30
3.3 ทฤษฎี 3 ไอ.....	32
4. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการราชการส่วนท้องถิ่น.....	33
4.1 ลักษณะการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น.....	33
4.2 ความจำเป็นในการจัดการปกครองส่วนท้องถิ่น	34
4.3 ความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่น.....	34
4.4 รูปแบบการบริหารราชการท้องถิ่นไทย	35
5. แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจ	36
5.1 ความหมายของการกระจายอำนาจ	36
5.2 ความหมายการกระจายอำนาจทางการปกครอง.....	40
6. แนวความคิดเกี่ยวกับเทศบาล	41
6.1 ความเป็นมาของเทศบาล	41
6.2 การจัดตั้งเทศบาล	42
6.3 อำนาจหน้าที่ของเทศบาล.....	44
6.4 การบริหารงานบุคคลของเทศบาล.....	48
6.5 การบริหารงานคลังและงบประมาณ	52
6.6 การกำกับดูแลเทศบาล	53
7. ความเป็นมาของเทศบาลตำบลศรีพนา.....	56
7.1 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลศรีพนา	56
7.2 ประชากร การตั้งถิ่นฐานและการประกอบอาชีพ.....	57
7.3 การใช้ประโยชน์ในที่ดิน	57
7.4 เขตการปกครองและการบริหาร	58
7.5 การคลังเทศบาลตำบลศรีพนา.....	59
7.6 ยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลตำบลศรีพนา	61
7.7 วิสัยทัศน์ พันธกิจ และจุดมุ่งหมายเพื่อการพัฒนา	62

หัวข้อ	หน้า
8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	65
8.1 งานวิจัยในประเทศ	65
8.2 งานวิจัยต่างประเทศ	72
9. กรอบแนวคิดในการวิจัย	74
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	76
1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	76
1.1 ประชากร (Population)	76
1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample)	76
1.3 หน่วยที่ใช้ในการวิเคราะห์ (Unit of analysis)	77
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	77
3. การสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือ	79
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล	81
5. การวิเคราะห์ข้อมูล	81
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	83
7. ระยะเวลาในการทำการวิจัย	83
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	84
1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	84
2. ลำดับขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูล	85
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	85
3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง.....	85
3.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ สาธารณสุขของเทศบาลตำบลศรีพนา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย.....	90
3.3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชน ระหว่าง กลุ่มประชาชนที่ดั่งบ้านเรือนอยู่ในเขตชุมชนหนาแน่นกับกลุ่มประชาชน ที่ดั่งบ้านเรือน อยู่ในเขตชุมชนรอบเมืองที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุข ของเทศบาลตำบลศรีพนา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย	123

หัวเรื่อง	หน้า
3.4 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลศรีพนา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย	124
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	130
1. วัตถุประสงค์การวิจัย	130
2. สมมติฐานการวิจัย	130
3. วิธีดำเนินการวิจัย	131
4. การวิเคราะห์ข้อมูล.....	132
5. สรุปผลการวิจัย	133
6. อภิปรายผลการวิจัย	137
7. ข้อเสนอแนะ	140
บรรณานุกรม	141
ภาคผนวก	148
ประวัติผู้วิจัย	163

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	วิธีการประเมินผลการปฏิบัติด้านการให้บริการสาธารณะ 15
2	แสดง 5 ขั้นตอนแห่งพัฒนาการสู่บริการที่ผูกใจลูกค้า 19
3	อำนาจหน้าที่ที่ต้องทำ 45
4	อำนาจหน้าที่ที่อาจจัดทำ 46
5	จำนวนประชากรที่ตั้งบ้านเรือนในเขตเทศบาลตำบลศรีพนา 78
6	จำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง 86
7	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนทุกเขต ต่อการบริการสาธารณะ โดยรวมและรายด้าน 90
8	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนทุกเขต ต่อการบริการสาธารณะ ด้านการบริการอย่างเพียงพอ จำแนกรายข้อ 91
9	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนทุกเขต ต่อการบริการสาธารณะ ด้านการบริการอย่างต่อเนื่อง จำแนกรายข้อ 93
10	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนทุกเขต ต่อการบริการสาธารณะ ด้านการบริการอย่างเท่าเทียมกัน จำแนกรายข้อ 95
11	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนทุกเขต ต่อการบริการสาธารณะ ด้านการบริการอย่างก้าวหน้า จำแนกรายข้อ 97
12	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนทุกเขต ต่อการบริการสาธารณะ ด้านการบริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา จำแนกรายข้อ 99
13	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนเขตชุมชน หนาแน่นต่อการบริการสาธารณะ โดยรวมและรายด้าน 101
14	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนเขตชุมชน หนาแน่นต่อการบริการสาธารณะ ด้านการบริการอย่างเพียงพอ จำแนกรายข้อ 102
15	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนเขตชุมชน หนาแน่นต่อการบริการสาธารณะ ด้านการบริการอย่างต่อเนื่อง จำแนกรายข้อ 104

ตารางที่

หน้า

16	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนเขตชุมชน หนาแน่นต่อการบริการสาธารณะ ด้านการบริการอย่างเท่าเทียมกัน จำแนกรายข้อ	106
17	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนเขตชุมชน หนาแน่นต่อการบริการสาธารณะ ด้านการบริการก้าวหน้า จำแนกรายข้อ	108
18	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนเขตชุมชน หนาแน่นต่อการบริการสาธารณะ ด้านการบริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา จำแนกรายข้อ	110
19	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนเขตชุมชน รอบเมืองต่อการบริการสาธารณะ โดยรวมและรายด้าน	112
20	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนเขตชุมชน รอบเมืองต่อการบริการสาธารณะ ด้านการบริการอย่างเพียงพอ จำแนกรายข้อ	113
21	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนเขตชุมชน รอบเมืองต่อการบริการสาธารณะ ด้านการบริการอย่างต่อเนื่อง จำแนกรายข้อ	115
22	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนเขตชุมชน รอบเมืองต่อการบริการสาธารณะ ด้านการบริการอย่างเท่าเทียมกัน จำแนกรายข้อ	117
23	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนเขตชุมชน รอบเมืองต่อการบริการสาธารณะ ด้านการบริการก้าวหน้า จำแนกรายข้อ	119
24	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนเขตชุมชน รอบเมืองต่อการบริการสาธารณะ ด้านการบริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา จำแนกรายข้อ	121
25	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนเขตชุมชนหนาแน่นและ รอบเมืองต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลศรีพนา	123
26	ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลศรีพนา	124

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่	หน้า
1 ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ 5 ชั้น ของมาสโลว์	29
2 รูปแบบและองค์ประกอบของเทศบาล.....	44
3 องค์การบริหารงานบุคคลของเทศบาล	52
4 กรอบแนวคิด	75



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY