

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
บทคัดย่อ	ก
Abstract	ค
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญแผนภูมิ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	6
สมมติฐานของการวิจัย	6
ขอบเขตของการวิจัย	6
นิยามศัพท์เฉพาะ	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	8
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	9
ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ	17
แนวคิดเกี่ยวกับการบริหาร	22
การปกครองส่วนท้องถิ่น	28
เทศบาลตำบลอาจสามารถ	38
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	41
กรอบแนวคิดในการวิจัย	43

สารบัญ (ต่อ)

หัวเรื่อง	หน้า
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	44
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	44
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	45
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	47
การวิเคราะห์ข้อมูล	47
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	48
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	49
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	49
ลำดับขั้นการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	49
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	50
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	68
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	68
สรุปผลการวิจัย.....	69
อภิปรายผล	71
ข้อเสนอแนะ	75
บรรณานุกรม	78
ภาคผนวก.....	83
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	85
ภาคผนวก ข การหาคุณภาพเครื่องมือเพื่อการวิจัย	92
ภาคผนวก ค หนังสือแต่งตั้งผู้เชี่ยวชาญ	98
ประวัติผู้วิจัย	105

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 ประชากรและครัวเรือน	38
2 จำนวน ร้อยละ ของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อาชีพ และระดับการศึกษา	50
3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน	51
4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความสะดวกที่ได้รับ จำแนกเป็นรายข้อ	52
5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ	53
6 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จำแนกเป็นรายข้อ	54
7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านระยะเวลาการดำเนินการ จำแนกเป็นรายข้อ	55
8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการข้อมูลทั่วไป จำแนกเป็นรายข้อ	56
9 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ตัวแปรเพศ	57
10 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ระหว่างระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน	58

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
11	59
เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกเป็นรายด้าน	
12	60
ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการบริการอย่างต่อเนื่อง	
13	61
ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีอาชีพที่แตกต่างกัน	
14	62
เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีอาชีพแตกต่างกัน จำแนกเป็นรายด้าน	
15	63
ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ดที่มีอาชีพแตกต่างกัน ด้านความสะดวกที่ได้รับ	
16	64
ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ดที่มีอาชีพแตกต่างกัน ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
17	65
ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ดที่มีอาชีพแตกต่างกัน ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ	
18	66
จำนวนข้อเสนอแนะในการให้บริการของของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด	

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่	หน้า
1 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	14
2 ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ตามแนวคิดของมาสโลว์	18
3 ทฤษฎีความคาดหวังกับการสร้างความพึงพอใจ	20
4 กรอบแนวคิดในการวิจัย	43



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY