

สารบัญ

หัวเรื่อง	หน้า
บทคัดย่อ	ค
ABSTRACT	จ
กิตติกรรมประกาศ	ช
สารบัญ	ซ
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญแผนภาพ	ฎ
สารบัญตารางภาคผนวก	ฐ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การศึกษา	3
สมมติฐานการศึกษา	3
ขอบเขตการศึกษา	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
ประโยชน์การศึกษา	6
บทที่ 2 วรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	7
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	12
แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น	17
การปกครองท้องถิ่นรูปแบบเทศบาล	21
เทศบาลตำบลเกษตรวิสัย	28
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	37
กรอบแนวคิดในการศึกษา	41
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	43
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	43
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	44

หัวข้อเรื่อง	หน้า
การเก็บรวบรวมข้อมูล	45
การวิเคราะห์ข้อมูล	46
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	46
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	48
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	48
ลำดับขั้นตอนในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	48
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	49
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	68
สรุปผลการศึกษา	70
อภิปรายผล	71
ข้อเสนอแนะ	76
บรรณานุกรม	78
ภาคผนวก	81
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการค้นคว้าอิสระ	82
ภาคผนวก ข ผลการวิเคราะห์ค่า IOC ของเครื่องมือ	89
ภาคผนวก ค ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ	91
ประวัติผู้ศึกษา	93

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	วิธีวัดความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ 15
2	รายชื่อชุมชนเกษตรวิสัย 29
3	จำนวนบุคลากรกองการศึกษา เทศบาลตำบลเกษตรวิสัย 34
4	จำนวน และร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 49
5	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน 51
6	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน จำแนกเป็นรายข้อ ... 52
7	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา จำแนกเป็นรายข้อ 53
8	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ จำแนกเป็นรายข้อ 54
9	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จำแนกเป็นรายข้อ 55
10	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า จำแนกเป็นรายข้อ .. 56
11	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีเพศแตกต่างกัน โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน 57

12 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนัก ทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีเพศแตกต่างกัน	58
13 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเกษตรวิสัย อำเภอ เกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามอาชีพ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน	59
14 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัด ร้อยเอ็ด ที่มีอาชีพแตกต่างกัน โดยรวมและรายด้านทุกด้าน	62
15 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเกษตรวิสัย อำเภอ เกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวมและจำแนกเป็น รายด้าน	63
16 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ .. สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน โดยรวม และรายด้านทุกด้าน	65
17 จำนวนข้อความถี่ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้ บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด	66

สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่	หน้า
1 โครงสร้างของเทศบาล	26
2 กรอบแนวคิดในการศึกษา	41



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สารบัญตารางภาคผนวก

ตารางภาคผนวกที่	หน้า
1 ผลการวิเคราะห์ความสอดคล้องระหว่างข้อความกับวัตถุประสงค์ (IOC)	90
2 ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ	92



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY