

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
บทคัดย่อ.....	ก
Abstract.....	ข
กิตติกรรมประกาศ.....	ค
สารบัญ.....	ฅ
สารบัญตาราง.....	จ
สารบัญแผนภูมิ.....	ฉ
สารบัญตารางภาคผนวก.....	ช
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
คำถามในการศึกษา	3
วัตถุประสงค์การศึกษา.....	3
ขอบเขตการศึกษา	3
คำนิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
ประโยชน์ที่ได้รับ.....	5
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ.....	6
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ.....	17
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน.....	21
การปกครองท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติมจนถึง (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546	33
บริบทเทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม.....	43
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	47
กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า.....	50

หัวเรื่อง	หน้า
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการศึกษา	51
ประชากรและ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา.....	51
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	52
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	53
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	54
การจัดกระทำกับข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล.....	55
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	56
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	59
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	59
ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	59
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	60
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	69
สรุปผลการศึกษา.....	69
อภิปรายผลการศึกษา.....	71
ข้อเสนอแนะ.....	76
บรรณานุกรม.....	78
ภาคผนวก.....	82
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	82
ภาคผนวก ข คุณภาพเครื่องมือ.....	88
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล.....	95
ประวัติผู้ศึกษา.....	101

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	ข้อมูลทั่วไปของประชาชนที่อยู่ในเขตเทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม.....	60
2	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายด้าน.....	62
3	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ด้านความเสมอภาค.....	63
4	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ด้านกระบวนการให้บริการ.....	64
5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ด้านเจ้าหน้าที่.....	65
6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ด้านสถานที่.....	66
7	คำร้อยละของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม.....	67

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่		หน้า
1	โครงสร้างบริหารงานของเทศบาลตำบลหนองแสง.....	45
2	กรอบแนวคิดการศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม.....	50



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สารบัญตารางภาคผนวก

ตารางภาคผนวกที่	หน้า
1. คำอธิบายจำแนกรายชื่อและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	89
2. ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	91
3. ผลการประเมินของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับค่าดัชนีความสอดคล้อง.....	93



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY