

## สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
บทคัดย่อ .....	ก
ABSTRACT .....	ค
กิตติกรรมประกาศ .....	จ
สารบัญ .....	ฉ
สารบัญตาราง .....	ช
สารบัญแผนภาพ .....	ฌ
สารบัญตารางภาคผนวก .....	ญ
บทที่ 1 บทนำ .....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
คำถามการศึกษา .....	2
วัตถุประสงค์การศึกษา .....	3
ขอบเขตการศึกษา .....	3
กรอบแนวคิดการศึกษา .....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	4
ประโยชน์การศึกษา.....	6
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	7
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ.....	7
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	19
แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และเทศบาล.....	28
บริบทเกี่ยวกับเทศบาลตำบลสาวะถี.....	32
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	39

หัวเรื่อง	หน้า
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา .....	43
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	43
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา .....	46
การสร้างเครื่องมือและการหาคุณภาพเครื่องมือ .....	47
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	48
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	49
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	50
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	51
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	51
ลำดับขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	51
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	52
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	63
วัตถุประสงค์การศึกษา .....	63
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	63
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	64
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	64
สรุปผลการศึกษา .....	65
อภิปรายผล .....	66
ข้อเสนอแนะ .....	68
บรรณานุกรม .....	70
ภาคผนวก .....	75
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการศึกษา .....	76
ภาคผนวก ข การวิเคราะห์หาคุณภาพเครื่องมือ.....	82
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์ .....	85
ประวัติผู้ศึกษา .....	91

## สารบัญตาราง

ตารางที่

หน้า

1	ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา.....	45
2	แสดงจำนวน และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม การศึกษาความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการให้บริการหน่วยกู้ชีพฉุกเฉินเทศบาลตำบลสาวะถี อำเภอ เมือง จังหวัดขอนแก่น จำแนกตาม เพศ อายุ รายได้ อาชีพ และระดับ การศึกษา (N = 270) .....	52
3	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ หน่วยกู้ชีพฉุกเฉินเทศบาลสาวะถี ด้านต่างๆรวม 3 ด้าน (n = 70).....	54
4	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของหน่วยกู้ชีพฉุกเฉินเทศบาลตำบลสาวะถี อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (n = 270).....	55
5	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อ การให้บริการของหน่วยกู้ชีพฉุกเฉินเทศบาลตำบลสาวะถี อำเภอเมือง จังหวัด ขอนแก่น ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (n = 270).....	56
6	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของหน่วยกู้ชีพฉุกเฉินเทศบาลตำบลสาวะถี อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ด้านอุปกรณ์เครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวก (n = 270).....	57
7	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษาความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการหน่วยกู้ชีพฉุกเฉินเทศบาลตำบลสาวะถี อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น หมู่ที่ 1 – 24 .....	58
8	ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะการให้บริการของหน่วยกู้ชีพฉุกเฉิน เทศบาล ตำบลสาวะถี อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น .....	59

## สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่

หน้า

1 แสดงกรอบแนวคิดในการศึกษา .....	4
2 แสดงแนวคิดเชิงระบบของการให้บริการสาธารณสุข ( Verma,1986 ) .....	15
3 แสดงแผนที่ตำบลสาวะถี อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น .....	33



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

## สารบัญตารางภาคผนวก

ตารางภาคผนวกที่	หน้า
1 คำอำนาจจำแนกแบบสอบถามและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	83
2 ผลของการวิเคราะห์ความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ ของการศึกษาโดยวิธีการหาค่า IO.....	84



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY