

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(3)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญ	(7)
สารบัญตาราง	(11)
สารบัญภาพ	(15)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
สมมุติฐานการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ	12
ความหมาย และความเป็นมาของการกระจายอำนาจกับการปกครองส่วนท้องถิ่น	17
เป้าหมาย หลักการ และลักษณะของการกระจายอำนาจ	19
สาระสำคัญของพระราชบัญญัติเทศบาล	23
ข้อมูลของเทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการ	32

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ปัญหาในการบริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ	42
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	44
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	53
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	53
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	54
การเก็บรวบรวมข้อมูล	56
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	56
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	59
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	60
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ	63
ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการ ของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ	69
ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเพิ่มเติม และข้อเสนอแนะ	85
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	87
สรุปผลการวิจัย	89
อภิปรายผล	95
ข้อเสนอแนะ	98
บรรณานุกรม	101

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ภาคผนวก	105
รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ	107
หนังสือราชการที่เกี่ยวข้อง	109
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	121
ประวัติผู้วิจัย	127

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
3.1	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	54
4.1	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้	60
4.2	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการใน 5 ด้าน สถานที่รับบริการ และช่วงเวลาที่รับบริการ	62
4.3	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ โดยภาพรวมและรายด้าน	63
4.4	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ ด้านทะเบียนราษฎร	64
4.5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	65
4.6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ ด้านการประชาสัมพันธ์	66
4.7	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ ด้านการศึกษา วัฒนธรรม ประเพณี	67
4.8	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ ด้านการสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม	68
4.9	เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามเพศ	69

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.10	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามประสบการณ์ที่เคยใช้บริการ ทั้ง 5 ด้าน	70
4.11	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ จำแนกสถานที่รับบริการ	71
4.12	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามช่วงเวลาที่ได้รับบริการ	72
4.13	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามกลุ่มอายุ	73
4.14	การทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ ในภาพรวม เปรียบเทียบระหว่างกลุ่มอายุ	74
4.15	การทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ ในด้านการศึกษา วัฒนธรรม ประเพณี เปรียบเทียบระหว่างกลุ่มอายุ	75
4.16	การทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ ในด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เปรียบเทียบระหว่างกลุ่มอายุ	75
4.17	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ โดยภาพรวม และรายด้าน เปรียบเทียบระหว่างกลุ่มระดับการศึกษา	76
4.18	การทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ ในด้านการศึกษา วัฒนธรรม ประเพณี เปรียบเทียบระหว่างกลุ่มระดับการศึกษา	77

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.19	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ โดยภาพรวม และรายด้าน เปรียบเทียบระหว่างกลุ่มอาชีพ	78
4.20	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ โดยภาพรวม และรายด้าน เปรียบเทียบระหว่างกลุ่มรายได้	79
4.21	การทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ ในภาพรวม เปรียบเทียบระหว่างกลุ่มรายได้	80
4.22	การทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ ในด้านทะเบียนราษฎร เปรียบเทียบระหว่างกลุ่มรายได้	81
4.23	การทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ ในด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เปรียบเทียบระหว่างกลุ่มรายได้	82
4.24	การทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ ในด้านการประชาสัมพันธ์ เปรียบเทียบระหว่างกลุ่มรายได้	83
4.25	การทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ ในด้านการศึกษา วัฒนธรรม ประเพณี เปรียบเทียบระหว่างกลุ่มรายได้	84
4.26	ความคิดเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะที่ได้จากผู้ใช้บริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ ทั้ง 5 ด้าน	85

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1.1	กรอบแนวคิดในการวิจัย	5
2.1	โครงสร้างของเทศบาล	26

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี