

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ความเป็นมา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
ประโยชน์ของการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย	4
สมมุติฐานการวิจัย	4
2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
ความพึงพอใจ	5
ความหมายของความพึงพอใจ	5
การให้บริการสาธารณะ	7
การให้บริการสาธารณะของเทศบาล	10
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	14
3 วิธีดำเนินการวิจัย	16
การวิจัยเชิงสำรวจ	16
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	16
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	17
การวิเคราะห์เชิงปริมาณ	18
การสัมภาษณ์เชิงคุณภาพ	19
4 การวิเคราะห์ข้อมูล	20
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์	20
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	20
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	21

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5 สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	39
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	39
สรุปผลการวิจัย	39
อภิปรายผลการวิจัย	42
ข้อเสนอแนะ	43
บรรณานุกรม	44
ภาคผนวก	47
ภาคผนวก ก รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ	48
ภาคผนวก ข หนังสือขอความร่วมมือในการวิจัย	50
ภาคผนวก ค แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	56
ประวัติย่อผู้วิจัย	63

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	17
2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานการณืส่วนบุคคล	21
3 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัด จันทบุรี	23
4 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ การได้รับการ	27
5 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยด้าน อรรถาศัยในการให้บริการ	28
6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามด้าน ความรวดเร็วในการให้บริการ	29
7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัย ด้านความเป็นธรรมในการบริการ	30
8 จำนวน ร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ ของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี	31
9 ผลการทดสอบสมมุติฐาน	32
10 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ การได้รับการ	35
11 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัย ด้านอรรถาศัยในการให้บริการ	36
12 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามด้าน ความรวดเร็วในการให้บริการ	37
13 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัย ด้านความเป็นธรรมในการบริการ	38
14 สรุปผลการทดสอบสมมุติฐาน	41

สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบ

หน้า

1	กรอบแนวคิดในการวิจัย	4
---	----------------------------	---

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี