

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ฎ
สารบัญภาพ	ฏ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
1.3 สมมติฐานของการศึกษา	3
1.4 นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการศึกษา	3
1.5 ขอบเขตการศึกษา	5
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
1.7 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา	6
1.8 สถานที่ที่ใช้ในการดำเนินการศึกษา	6
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบริการสาธารณะ	7
2.2 แนวความคิดการปกครองท้องถิ่น	11
2.3 อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล	12
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหาร	13
2.5 แนวคิดเกี่ยวกับบทบาท	15
2.6 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี	20
2.7 ทฤษฎีความคาดหวัง	22
2.8 แนวคิดทฤษฎีทัศนคติ	25
2.9 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	27

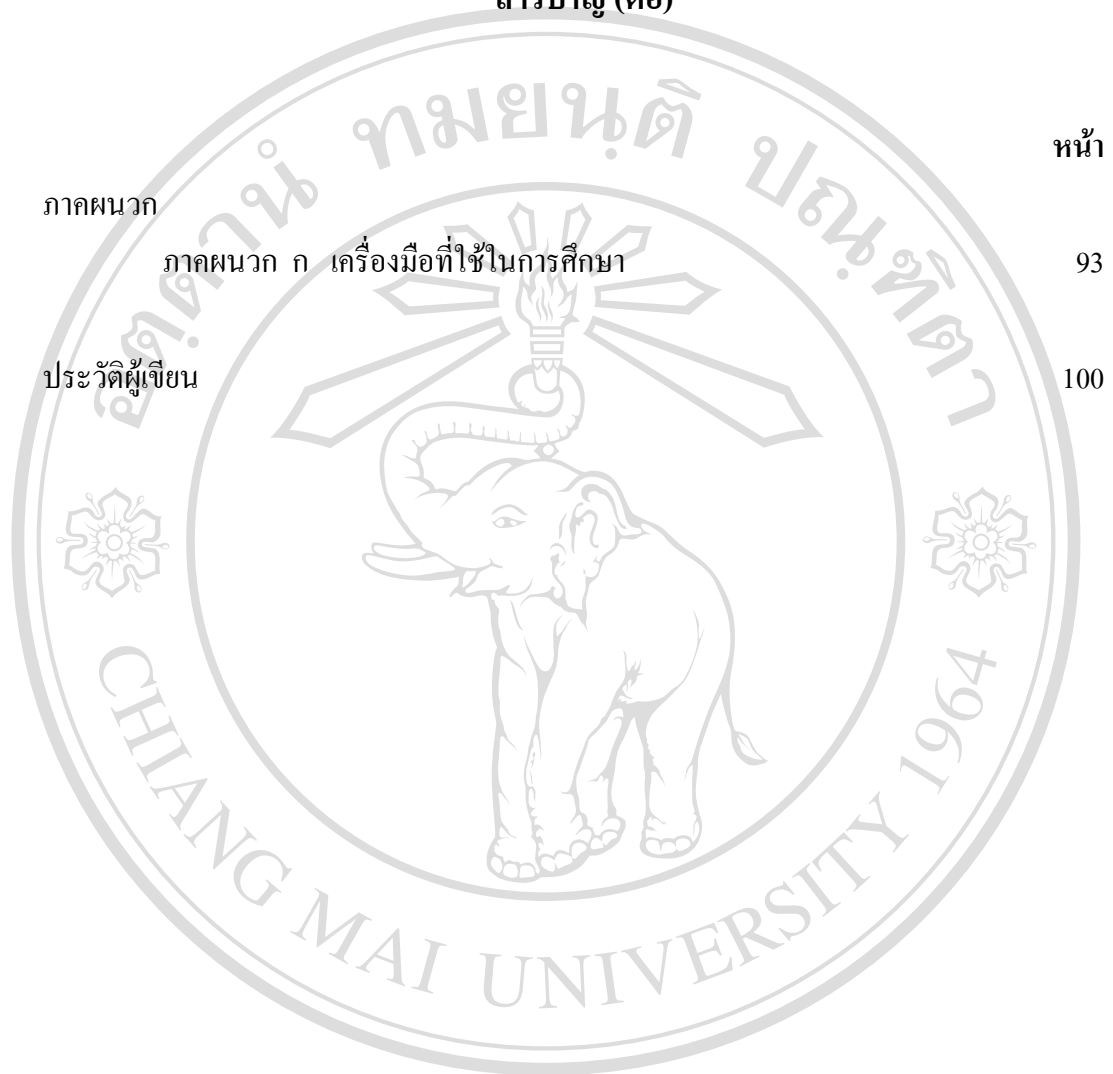
สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3	
ระเบียบวิธีวิจัย	
3.1 รูปแบบการวิจัย	32
3.2 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา	32
3.3 กลุ่มตัวอย่าง	32
3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	34
3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	34
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล	35
บทที่ 4	
ผลการศึกษา	
4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	38
4.2 ความรู้ความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการ สาธารณสุขของเทศบาลตำบลแม่เหิยะ	42
4.3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบล แม่เหิยะ	47
4.4 ปัญหาการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลแม่เหิยะ	54
4.5 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปกับความ พึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลแม่เหิยะ	57
4.6 แนวทางการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลแม่เหิยะเมื่อ ได้รับการยกฐานะเป็นเทศบาลตำบล	70
บทที่ 5	
สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการศึกษา	74
5.2 อภิปรายผลการศึกษา	83
5.3 ข้อเสนอแนะ	86
บรรณานุกรม	88

ญ

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	93
ประวัติผู้เขียน	100

The logo of Chiang Mai University is a large circular emblem. It features a central figure of an elephant standing and facing left. Above the elephant's trunk is a traditional Thai oil lamp (diya) with a flame. The lamp is flanked by two stylized, multi-pointed starburst or flame-like shapes. The entire central design is enclosed within a circular border. The Thai text 'มหาวิทยาลัย เชียงใหม่' is written along the top inner edge of the circle, and 'ปณ.ที่ ต. ๑' is on the right. The English text 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964' is written along the bottom inner edge. Two decorative floral motifs are positioned on the left and right sides of the inner circle.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
3.1 จำนวนครัวเรือนและกลุ่มตัวอย่าง	33
4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	39
4.2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	39
4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	40
4.4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการอาชีพ	40
4.5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะบ้านที่อยู่อาศัย	41
4.6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลแม่เหิยะ	41
4.7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการรับทราบเกี่ยวกับแหล่งที่มาของงบประมาณ	42
4.8 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ทราบเกี่ยวกับแหล่งที่มาของงบประมาณจำแนกตามแหล่งที่มาของงบประมาณ	43
4.9 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการรับทราบเกี่ยวกับโครงการต่าง ๆ ของเทศบาลและการใช้งบประมาณของเทศบาลตำบลแม่เหิยะ	44
4.10 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ทราบเกี่ยวกับโครงการต่าง ๆ ของเทศบาลและการใช้งบประมาณของเทศบาลตำบลแม่เหิยะจำแนกตามความเหมาะสมในการใช้งบประมาณในการดำเนินกิจการ/ให้บริการต่าง ๆ ของเทศบาล	45
4.11 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ทราบและคิดว่ามีการใช้งบประมาณในการดำเนินกิจการ/ให้บริการต่าง ๆ ของเทศบาลอย่างเหมาะสมจำแนกตามแหล่งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินงานโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ของเทศบาล	46
4.12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแม่เหิยะโดยภาพรวม	47

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
4.13	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ	48
4.14	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	49
4.15	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม	51
4.16	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะด้านงานให้บริการและบริการชุมชน	52
4.17	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัญหาในการรับบริการสาธารณะจากเทศบาลตำบลแม่เหิยะ	54
4.18	ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการสาธารณะด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการของเทศบาลตำบลแม่เหิยะ	55
4.19	ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการสาธารณะด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลแม่เหิยะ	55
4.20	ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการสาธารณะด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรมของเทศบาลตำบลแม่เหิยะ	56
4.21	ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการสาธารณะด้านงานให้บริการและบริการชุมชนของเทศบาลตำบลแม่เหิยะ	56
4.22	ข้อเสนอแนะอื่น ๆ	57
4.23	ความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแม่เหิยะจำแนกตามเพศ	58
4.24	ความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแม่เหิยะจำแนกตามอายุ	59
4.25	การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแม่เหิยะจำแนกตามอายุแยกเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe	60
4.26	ความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแม่เหิยะจำแนกตามระดับการศึกษา	61

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
4.27	การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแม่เหิยะจำแนกตามระดับการศึกษาแยกเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe	62
4.28	ความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแม่เหิยะจำแนกตามอาชีพ	64
4.29	การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแม่เหิยะจำแนกตามอาชีพแยกเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe	65
4.30	ความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแม่เหิยะจำแนกตามลักษณะบ้านที่อยู่อาศัย	67
4.31	การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแม่เหิยะจำแนกตามลักษณะบ้านที่อยู่อาศัยแยกเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe	68
4.32	ความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแม่เหิยะจำแนกตามระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลแม่เหิยะ	69
5.1	สรุปผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปกับความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแม่เหิยะ	78

สารบัญภาพ

ภาพ		หน้า
1.1	กรอบแนวความคิดในการศึกษา	6
2.1	แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง	24



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved