

## สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
บทคัดย่อ.....	ก
Abstract.....	ค
กิตติกรรมประกาศ.....	ช
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	๗
สารบัญแผนภูมิ.....	ฉ
<b>บทที่ 1 บทนำ.....</b>	<b>1</b>
ภูมิหลัง.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
สมมติฐานของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
ประโยชน์ที่ได้รับ.....	5
<b>บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....</b>	<b>6</b>
แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	6
แนวความคิดเกี่ยวกับการบริการ.....	17
การปกครองท้องถิ่นในรูปแอมเทศบาล.....	19
เทศบาลตำบลเพ็ญ.....	35
การกระจายอำนาจด้านสาธารณสุขให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.....	39
กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลเพ็ญ.....	50
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	51
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	55

หัวข้อเรื่อง	หน้า
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย</b> .....	57
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	57
เครื่องมือที่ใช้ในวิจัย.....	58
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	60
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	60
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b> .....	62
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	62
ลำดับชั้น ในการเสนอผลการวิจัย.....	62
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	63
<b>บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ</b> .....	84
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	84
ทฤษฎีฐานของการวิจัย.....	84
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	85
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	85
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล.....	85
สรุปผลการวิจัย.....	86
อภิปรายผลการวิจัย.....	87
ข้อเสนอแนะ.....	90
<b>บรรณานุกรม</b> .....	92
<b>ภาคผนวก</b> .....	97
ภาคผนวก ก แบบสอบถามการวิจัย.....	98
ภาคผนวก ข ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	106
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์.....	109
<b>ประวัติผู้วิจัย</b> .....	115

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	วิธีการวัดความพึงพอใจของกร ให้บริการ..... 13
2	จำนวนกลุ่มตัวอย่างในเขตเทศบาลตำบลเพ็ญ จำนวนกลมหมู่บ้าน..... 58
3	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม..... 63
4	ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขและ สิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลเพ็ญ อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี โดยรวมและรายด้าน.. 65
5	ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลเพ็ญ อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี ด้านให้การบริการ อย่างเท่าเทียมกัน..... 66
6	ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลเพ็ญ อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี ด้านให้บริการ อย่างรวดเร็วทันเวลา..... 67
7	ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลเพ็ญ อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี ด้านให้บริการอย่างเพียงพอ..... 68
8	ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลเพ็ญ อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี ด้านให้บริการอย่างต่อเนื่อง..... 69
9	ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลเพ็ญ อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า..... 70
10	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันต่อการให้ บริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาล ตำบลเพ็ญ อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี..... 72

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
11 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาล ตำบลเพ็ญ อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี.....	73
12 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลเพ็ญ อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน เป็นรายชื่อ.....	74
13 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลเพ็ญ อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา เป็นรายชื่อ.....	75
14 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลเพ็ญ อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เป็นรายชื่อ.....	76
15 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลเพ็ญ อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า เป็นรายชื่อ.....	77
16 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันต่อการให้บริการ ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลเพ็ญ อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี.....	78
17 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันต่อการให้บริการ ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลเพ็ญ อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ เป็นรายชื่อ.....	79
18 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันต่อการให้บริการ ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลเพ็ญ อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เป็นรายชื่อ.....	80

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
19	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลเพ็ญ อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี โดยรวม เป็นรายกลุ่ม..... 81
20	ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลเพ็ญ อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี..... 82



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

## สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่	หน้า
1 ลำดับความต้องการของมนุษย์ ตามแนวคิดของ Maslow.....	14
2 กระบวนการสูง ใจบุญลดทอนให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน.....	16
3 โครงสร้างของเทศบาล.....	24
4 โครงสร้างการบริหารงานของเทศบาลตำบลเพ็ญ.....	39
5 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	56



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY