

## สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
บทคัดย่อ.....	ก
Abstract.....	ค
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ณ
สารบัญแผนภูมิ.....	ญ
<b>บทที่ 1 บทนำ.....</b>	<b>1</b>
ภูมิหลัง.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	6
สมมติฐานของการวิจัย.....	7
ขอบเขตของการวิจัย.....	7
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	8
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	10
<b>บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	
แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	11
แนวความคิดเกี่ยวกับการบริหาร.....	16
การบริหารจัดการที่ดี.....	19
การปกครองท้องถิ่นในรูปแบบเทศบาล.....	31
ความเป็นมาเทศบาลตำบลสังคม.....	39
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	53
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	59

## สารบัญ (ต่อ)

หัวเรื่อง	หน้า
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา</b>	
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	60
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	61
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	62
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	63
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	63
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b>	
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	64
ขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	64
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	65
<b>บทที่ 5 สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ</b>	
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	98
สมมติฐานการวิจัย.....	99
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	99
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	99
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	100
สถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	100
สรุปผลการวิจัย.....	100
อภิปรายผลการวิจัย.....	102
ข้อเสนอแนะ.....	109
<b>บรรณานุกรม</b> .....	110

สารบัญ (ต่อ)

หัวเรื่อง	หน้า
ภาคผนวก.....	116
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	117
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์.....	126
ประวัติผู้วิจัย.....	133



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 วิธีการประเมินผลการปฏิบัติการให้บริการสาธารณะ.....	15
2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ.....	66
3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้าน สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย โดยรวมและรายด้าน.....	67
4 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม. จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน จำแนกเป็นรายชื่อ.....	68
5 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย ด้านบริการอย่างรวดเร็วทันเวลา จำแนกเป็นรายชื่อ.....	70
6 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยรวมและจำแนกเป็นรายชื่อ.....	72
7 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยรวมและจำแนกเป็นรายชื่อ.....	74
8 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยรวมและจำแนกเป็นรายชื่อ.....	76
9 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านสาธารณสุขและ สิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย.....	78
10 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย ที่มีการศึกษาแตกต่างกัน โดยรวม.....	79

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
11 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย ที่มีระดับ การศึกษาแตกต่างกัน จำแนกเป็นรายด้าน.....	80
12 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ของเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคายที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน โดยรวม.....	81
13 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ของเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคายที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน.....	82
14 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ของเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคายที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา.....	83
15 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ของเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคายที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ.....	84
16 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ของเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคายที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา.....	85
17 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ของเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคายที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า.....	86
18 วิเคราะห์ความแปรปรวนระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านสาธารณสุขและ สิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคายที่มี อาชีพแตกต่างกัน โดยรวม.....	87

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
19 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านสาธารณสุขและ สิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพแตกต่างกันจำแนกเป็นรายด้าน.....	88
20 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ของเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพแตกต่างกัน โดยรวม.....	89
21 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ของเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพแตกต่างกัน ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน .....	90
22 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ของเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพแตกต่างกัน ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา.....	91
23 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ของเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพแตกต่างกัน ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ.....	92
24 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ของเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพแตกต่างกัน ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง.....	93
25 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านสาธารณสุขและ สิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพแตกต่างกัน ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า.....	94
26 จำนวนข้อเสนอแนะต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ของเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย.....	95

## สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่	หน้า
1 โครงสร้างของเทศบาล.....	36
2 โครงสร้างการบริหารงานของเทศบาลตำบลสังคม.....	40
3 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	59



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY