

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร.....	ก
คำนำ.....	ง
สารบัญ.....	จ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญรูปภาพ.....	ญ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
ขอบเขตของการวิจัย.....	2
กรอบแนวคิดงานวิจัย.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	5
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	5
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ.....	7
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ.....	10
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ.....	12
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนภาครัฐ.....	15
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	17
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	22
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	22
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	22
การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ.....	23

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	24
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	24
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	25
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	26
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	26
ลำดับขั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	26
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	27
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	47
สรุปผล.....	47
อภิปรายผล.....	50
ข้อเสนอแนะ.....	53
บรรณานุกรม.....	54
ภาคผนวก.....	59
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	60
ภาคผนวก ข คุณภาพของเครื่องมือ.....	68
ภาคผนวก ค คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานสำรวจความพึงพอใจ.....	71
ภาคผนวก ง ภาพกิจกรรมลงพื้นที่สำรวจข้อมูล.....	74

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวน และร้อยละของผู้รับบริการจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และจำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปี	28
2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพรสำราญ โดยภาพรวมแต่ละงาน.....	29
3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยรวมและเป็นรายด้าน.....	29
4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านขั้นตอนการให้บริการ.....	30
5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านช่องทางการให้บริการ.....	31
6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	32
7 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	32
8 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ โดยรวมและเป็นรายด้าน.....	33
9 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านขั้นตอนการให้บริการ.....	33
10 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านช่องทางการให้บริการ	34
11 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	35
12 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	35

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
13 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานด้านการศึกษา โดยรวมและเป็นรายด้าน.....	36
14 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานด้านการศึกษา ด้านขั้นตอนการให้บริการ.....	37
15 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานด้านการศึกษา ด้านช่องทางการให้บริการ.....	38
16 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานด้านการศึกษา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	38
17 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานด้านการศึกษา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	39
18 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม โดยรวมและเป็นรายด้าน.....	40
19 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม ด้านขั้นตอนการให้บริการ.....	40
20 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ.....	41
21 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	42
22 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	42
23 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานด้านสาธารณสุข โดยรวมและเป็นรายด้าน	43
24 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานด้านสาธารณสุข ด้านขั้นตอนการให้บริการ.....	44
25 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานด้านสาธารณสุข ด้านช่องทางการให้บริการ.....	44
26 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานด้านสาธารณสุข ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	45
27 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานด้านสาธารณสุข ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	46

สารบัญรูปภาพ

รูปภาพที่		หน้า
1	กรอบแนวคิดงานวิจัย.....	3