

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	ก
กิตติกรรมประกาศ	ข
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	6
ขอบเขตการวิจัย	7
นิยามศัพท์	7
กรอบแนวคิด	8
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	9
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	10
แนวความคิดเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ	10
แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	19
แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ	43
แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินโครงการ	47
แนวคิดเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลสมอพลือ	53
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ	56

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	67
วิธีการวิจัย	67
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	67
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	69
การเก็บรวบรวมข้อมูล	71
การวิเคราะห์ข้อมูล	72
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	73
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	74
ตอนที่ 2 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่รับบริการจากองค์การบริหาร ส่วนตำบลสมอพลี	86
ตอนที่ 3 ผลการศึกษาข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลสมอพลี	91
ตอนที่ 4 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่องานบริการด้านรายได้และภาษี	91
ตอนที่ 5 ผลการศึกษาคำเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนต่องาน งานบริการด้านรายได้และภาษี	95
ตอนที่ 6 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่องานบริการด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม	95
ตอนที่ 7 ผลการศึกษาคำเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนต่องานบริการด้านพัฒนา ชุมชนและสวัสดิการสังคม	99
ตอนที่ 8 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่องานบริการด้านโยธาและ ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	100

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล (ต่อ)	
ตอนที่ 9 ผลการศึกษาข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนต่องานบริการด้าน โยธา และขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	103
ตอนที่ 10 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่องานบริการด้านการศึกษา	104
ตอนที่ 11 ผลการศึกษาคำเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนต่องานบริการด้าน การศึกษา	107
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และเสนอแนะ	109
สรุปผลการศึกษา	109
อภิปรายผล	113
ข้อเสนอแนะ	114
บรรณานุกรม	117
ภาคผนวก	125
แบบสอบถาม	126
แบบสัมภาษณ์	141
ประวัติผู้วิจัย	142

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล	75
ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการงานบริการด้านรายได้และภาษี	77
ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	79
ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการงานด้าน โยธาและขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	82
ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการงานด้านการศึกษา	85
ตารางที่ 4.6 ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของประชาชนในภาพรวม	87
ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลสมอพลือ จำแนกแต่ละด้าน	89
ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของประชาชนต่องานด้านรายได้และภาษี จำแนกแต่ละด้าน	93
ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของประชาชนต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำแนกแต่ละด้าน	97
ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของประชาชนต่องานด้าน โยธาและขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำแนกแต่ละด้าน	101
ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของประชาชนต่องานบริการด้านการศึกษา จำแนกแต่ละด้าน	105

สารบัญภาพ

	หน้า
แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิด	9
แผนภาพที่ 2 รูปแบบการประเมินของไทเลอร์ (Tyler, 1959)	49
แผนภาพที่ 3 การประเมินของทาบา (Taba,1962)	49
แผนภาพที่ 4 ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลสมอพลือ จังหวัดเพชรบุรี	53
แผนภาพที่ 5 แผนที่ตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลสมอพลือ จังหวัดเพชรบุรี	54