

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	66
วิธีการวิจัย	66
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	66
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	68
การเก็บรวบรวมข้อมูล	70
การวิเคราะห์ข้อมูล	71
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	72
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	74
ตอนที่ 2 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่รับบริการจากองค์การบริหาร ส่วนตำบลสมอพลี	89
ตอนที่ 3 ผลการศึกษาข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลสมอพลี	94
ตอนที่ 4 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่องานบริการด้าน โยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	94
ตอนที่ 5 ผลการศึกษข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนต่องานบริการด้าน โยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	98
ตอนที่ 6 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่องานบริการด้านการศึกษา	98
ตอนที่ 7 ผลการศึกษข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนต่องานบริการ ด้านการศึกษา	102
ตอนที่ 8 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่องานบริการด้านส่งเสริมสุขภาพ และพัฒนาสุขภาพผู้สูงอายุ	103

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล (ต่อ)	
ตอนที่ 9 ผลการศึกษาข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนต่องานบริการ ด้านส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพผู้สูงอายุ	107
ตอนที่ 10 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่องานบริการด้านรายได้หรือ จัดเก็บภาษี	107
ตอนที่ 11 ผลการศึกษาคำเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนต่องานบริการด้านรายได้ หรือจัดเก็บภาษี	111
ตอนที่ 12 ผลการศึกษาคำเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนต่องานบริการ ด้านไฟฟ้าสาธารณะ	112
ตอนที่ 13 ผลการศึกษาคำเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนต่องานบริการด้าน ไฟฟ้าสาธารณะ	115
บทที่ 5 สรุปอภิปรายผล และเสนอแนะ	117
สรุปผลการศึกษา	117
อภิปรายผล	121
ข้อเสนอแนะ	122
บรรณานุกรม	127
ภาคผนวก	135
แบบสอบถาม	136
แบบสัมภาษณ์	154
ประวัติผู้วิจัย	155

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล	75
ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการงานบริการด้าน โยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	77
ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการงานบริการด้านส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุ	79
ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการงานด้าน โยธาและขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	82
ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการงานบริการด้านรายได้หรือจัดเก็บภาษี	85
ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการงานบริการด้าน ไฟฟ้าสาธารณะ	87
ตารางที่ 4.7 ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของประชาชนในภาพรวม	90
ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลสมอพลือ จำแนกแต่ละด้าน	92
ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของประชาชน ต่องานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำแนกแต่ละด้าน	96
ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของประชาชน ต่องานบริการด้านการศึกษา จำแนกแต่ละด้าน	100
ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของประชาชน ต่องานบริการด้านส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุ จำแนกแต่ละด้าน	104
ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของประชาชน ต่องานบริการด้านรายได้หรือจัดเก็บภาษี จำแนกแต่ละด้าน	109
ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของประชาชน ต่องานบริการด้าน ไฟฟ้าสาธารณะ จำแนกแต่ละด้าน	113

สารบัญญภาพ

	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