

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	ก
กิตติกรรมประกาศ	ญ
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	48
แนวคิดเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลเหนือคลอง	53
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ	57

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	68
วิธีการวิจัย	68
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	68
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	70
การเก็บรวบรวมข้อมูล	72
การวิเคราะห์ข้อมูล	73
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	74
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	75
ตอนที่ 2 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบล เหนือคลอง	90
ตอนที่ 3 ผลการศึกษาคือข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลเหนือคลอง	95
ตอนที่ 4 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่องานบริการงานโยธา การขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้าง	95
ตอนที่ 5 ผลการศึกษาคือข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนต่องานบริการงานโยธา การขอ อนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	99
ตอนที่ 6 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านการศึกษา	100
ตอนที่ 7 ผลการศึกษาคือข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนต่องานด้านการศึกษา	103
ตอนที่ 8 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่องานพัฒนาชุมชน และ สวัสดิการสังคม	104

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล (ต่อ)	
ตอนที่ 9 ผลการศึกษาข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนต่องานพัฒนาชุมชน และ สวัสดิการสังคม	107
ตอนที่ 10 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่องานรายได้หรือจัดเก็บภาษี	108
ตอนที่ 11 ผลการศึกษาคำเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนต่องานรายได้ หรือจัดเก็บภาษี	112
ตอนที่ 12 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านสาธารณสุข	112
ตอนที่ 13 ผลการศึกษาคำเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนต่องานด้านสาธารณสุข	116
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และเสนอแนะ	118
สรุปผลการศึกษา	118
อภิปรายผล	123
ข้อเสนอแนะ	124
บรรณานุกรม	128
ภาคผนวก	136
แบบสอบถาม	137
แบบสัมภาษณ์	152
ประวัติผู้วิจัย	153

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล	76
ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการงานบริหารงานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	78
ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการด้านการศึกษา	81
ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการงานพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม	83
ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการงานรายได้ หรือจัดเก็บภาษี	86
ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการงานด้านสาธารณสุข	88
ตารางที่ 4.7 ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของประชาชนในภาพรวม	91
ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเหนือคลองจำแนกแต่ละด้าน	93
ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของประชาชนต่องานบริการการโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำแนกแต่ละด้าน	97
ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของประชาชนต่องานด้านการศึกษา จำแนกแต่ละด้าน	101
ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของประชาชนต่องานพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม จำแนกแต่ละด้าน	105
ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของประชาชนต่องานรายได้ หรือจัดเก็บภาษี จำแนกแต่ละด้าน	110
ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของประชาชนต่องานด้านสาธารณสุข จำแนกแต่ละด้าน	114

สารบัญญภาพ

	หน้า
แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิด	9
แผนภาพที่ 2 รูปแบบการประเมินของไทเลอร์ (Tyler, 1959)	49
แผนภาพที่ 3 การประเมินของบาทา (Taba,1962)	50
แผนภาพที่ 4 ที่ทำการสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลเหนือคลอง	53
แผนภาพที่ 5 แผนที่ตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลเหนือคลอง	56