

## สารบัญ

	หน้า
<b>บทสรุปผู้บริหาร</b>	<b>ก</b>
<b>กิตติกรรมประกาศ</b>	<b>ข</b>
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	<b>1</b>
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	6
ขอบเขตการวิจัย	6
นิยามศัพท์	7
กรอบแนวคิด	8
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	8
<b>บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	<b>9</b>
แนวความคิดเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ	9
แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	18
แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ	41
แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินโครงการ	45
แนวคิดเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง	51
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ	56

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
<b>บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย</b>	<b>66</b>
วิธีการวิจัย	66
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	66
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	68
การเก็บรวบรวมข้อมูล	70
การวิเคราะห์ข้อมูล	71
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b>	<b>73</b>
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	74
ตอนที่ 2 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่รับบริการจากองค์การบริหาร ส่วนตำบลทรงคนอง	86
ตอนที่ 3 ผลการศึกษาข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง	91
ตอนที่ 4 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่องานบริการด้านการให้บริการการ ให้ความช่วยเหลือประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID) (อุ้งยั้งชีพ)	91
ตอนที่ 5 ผลการศึกษาคำเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนต่องานบริการด้านการ ให้บริการการให้ความช่วยเหลือประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากโรคติดเชื้อไวรัส โคโรนา 2019 (COVID) (อุ้งยั้งชีพ)	95
ตอนที่ 6 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่องานบริการให้บริการป้องกัน อัครคีภัย	96
ตอนที่ 7 ผลการศึกษาคำเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนต่องานบริการให้บริการ ป้องกันอัครคีภัย	99
ตอนที่ 8 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่องานบริการด้านการขอรับบริการ จดทะเบียนพาณิชย์	100

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล (ต่อ)</b>	
ตอนที่ 9 ผลการศึกษาข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนต่องานบริการด้านการ ขอรับบริการจดทะเบียนพาณิชย์	103
ตอนที่ 10 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่องานบริการด้านการรับบริการ ขอใช้น้ำประปา	104
ตอนที่ 11 ผลการศึกษาคำเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนต่องานบริการด้านการรับ บริการขอใช้น้ำประปา	108
<b>บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และเสนอแนะ</b>	<b>109</b>
สรุปผลการศึกษา	109
อภิปรายผล	113
ข้อเสนอแนะ	113
<b>บรรณานุกรม</b>	<b>117</b>
<b>ภาคผนวก ก</b>	<b>125</b>
แบบสอบถาม	126
แบบสัมภาษณ์	138
<b>ภาคผนวก ข</b>	<b>139</b>
รูปภาพการเก็บตัวอย่าง	140
<b>ประวัติผู้วิจัย</b>	<b>142</b>

## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล	75
ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามต่องานบริการด้านการให้บริการการให้ความช่วยเหลือประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID) (หญิงงชีพ)	77
ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามต่องานบริการด้านการขอรับบริการจดทะเบียนพาณิชย์	79
ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามต่องานบริการด้านการขอรับบริการจดทะเบียนพาณิชย์	82
ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามต่องานบริการด้านการรับบริการขอใช้น้ำประปา	85
ตารางที่ 4.6 ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของประชาชนในภาพรวม	87
ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง จำแนกแต่ละด้าน	89
ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของประชาชนต่องานบริการด้านการให้บริการการให้ความช่วยเหลือประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID) (หญิงงชีพ) จำแนกแต่ละด้าน	93
ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของประชาชนต่องานบริการให้บริการป้องกันอัคคีภัย จำแนกแต่ละด้าน	97
ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของประชาชนต่องานบริการด้านการขอรับบริการจดทะเบียนพาณิชย์ จำแนกแต่ละด้าน	101
ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของประชาชนต่องานบริการด้านการรับบริการขอใช้น้ำประปา จำแนกแต่ละด้าน	105

## สารบัญญภาพ

	หน้า
แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิด	8
แผนภาพที่ 2 รูปแบบการประเมินของไทเลอร์ (Tyler, 1959)	47
แผนภาพที่ 3 การประเมินของบัททา (Taba,1962)	47
แผนภาพที่ 4 ที่ทำการสำนักงานขององค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง	51
แผนภาพที่ 5 แผนที่ตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง	52