

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	ก
กิตติกรรมประกาศ	ข
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	6
ขอบเขตการวิจัย	6
นิยามศัพท์	6
กรอบแนวคิด	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	8
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
แนวความคิดเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ	9
แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	18
แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ	41
แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินโครงการ	45
แนวคิดเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง	51
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ	55

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	66
วิธีการวิจัย	66
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	66
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	68
การเก็บรวบรวมข้อมูล	70
การวิเคราะห์ข้อมูล	71
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	73
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	74
ตอนที่ 2 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่รับบริการจากองค์การบริหาร ส่วนตำบลทรงคนอง	86
ตอนที่ 3 ผลการศึกษาข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง	91
ตอนที่ 4 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต้องงานด้านการบริการ ฉีดพ่นหมอกควันป้องกันและกำจัดยุงลาย	91
ตอนที่ 5 ผลการศึกษข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนต้องงานด้านการ บริการฉีดพ่นหมอกควันป้องกันและกำจัดยุงลาย	95
ตอนที่ 6 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต้องงานด้านการบริการ วัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า	96
ตอนที่ 7 ผลการศึกษข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนต้องงานด้านการ บริการวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า	99
ตอนที่ 8 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต้องงานด้านการป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย	100

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล (ต่อ)

ตอนที่ 9 ผลการศึกษาข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนต่องานด้าน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	103
---	-----

ตอนที่ 10 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านการให้บริการ พิจารณาอนุญาตก่อสร้าง	104
---	-----

ตอนที่ 11 ผลการศึกษาคำเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนต่องานด้าน การให้บริการพิจารณาอนุญาตก่อสร้าง	108
--	-----

บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และเสนอแนะ 109

สรุปผลการศึกษา	109
----------------	-----

อภิปรายผล	113
-----------	-----

ข้อเสนอแนะ	113
------------	-----

บรรณานุกรม 117

ภาคผนวก 125

แบบสอบถาม	126
-----------	-----

แบบสัมภาษณ์	129
-------------	-----

ประวัติผู้วิจัย 130

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล	75
ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามต้องการด้านการบริการฉีดพ่นหมอกควันป้องกันและกำจัดยุงลาย	77
ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามต้องการด้านการบริการวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า	79
ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามต้องการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	82
ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามต้องการด้านการให้บริการพิจารณาอนุญาตก่อสร้าง	85
ตารางที่ 4.6 ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของประชาชนในภาพรวม	87
ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจาก องค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง จำแนกแต่ละด้าน	89
ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของประชาชน ต้องการด้านการบริการฉีดพ่นหมอกควันป้องกันและกำจัดยุงลาย จำแนกแต่ละด้าน	93
ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของประชาชน ต้องการด้านการบริการวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า จำแนกแต่ละด้าน	97
ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของประชาชน ต้องการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำแนกแต่ละด้าน	101
ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของประชาชน ต้องการด้านการให้บริการพิจารณาอนุญาตก่อสร้าง	105

สารบัญภาพ

	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