

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ.....	(ก)
บทคัดย่อ.....	(ข)
สารบัญ.....	(๑)
สารบัญตาราง.....	(๒)
สารบัญภาพ.....	(๓)
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์.....	9
กรอบการดำเนินงาน.....	9
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	9
ผลที่คาดว่าจะได้รับ.....	10
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	11
กิจกรรมที่ขอรับการประเมินความพึงพอใจ.....	11
แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ.....	22
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ.....	24
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	29
กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	35
บทที่ 3 วิธีดำเนินงาน.....	36
ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา.....	36
ประชากรเป้าหมาย.....	36
ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง.....	36
วิธีการสุ่มตัวอย่าง.....	37
เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	38
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้.....	39
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	41
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	42
ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง.....	47

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	71
สรุปผล.....	72
อภิปรายผล.....	75
ข้อเสนอแนะ.....	77
บรรณานุกรม.....	78
ภาคผนวก.....	82
แบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ	
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563	

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของประชาชนจำแนกตามเขตที่อยู่อาศัย.....	37
2 แสดงการจัดระดับคะแนนของความพึงพอใจ.....	40
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ.....	41
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ.....	42
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ.....	42
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา.....	43
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ.....	43
8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	44
9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนปี ที่อาศัยในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง.....	44
10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวน การมาติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง.....	45
11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลา ที่มาติดต่อบริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง.....	45
12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเวลาในการ รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยางแต่ละครั้ง.....	46
13 แสดงจำนวน ร้อยละ และลำดับของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการรับข้อมูล ข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง.....	46
14 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ ในงานต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยางในภาพรวม.....	47
15 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการในงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง.....	48
16 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการในแต่ละด้าน งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง.....	48
17 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการในงานด้านการศึกษา.....	52

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
18	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการในแต่ละด้าน งานด้านการศึกษา.....53
19	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม..... 57
20	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการในแต่ละด้าน งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม..... 57
21	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการในงานด้านรายได้หรือภาษี..... 61
22	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการในแต่ละด้าน งานด้านด้านรายได้หรือภาษี..... 62
23	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการต่อการให้บริการประชาชนในวันหยุดราชการ หรือออกหน่วย บริการเคลื่อนที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง..... 66
24	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการต่อการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการ พัฒนาระบบราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง..... 66
25	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการต่อความสำเร็จ โครงการส่งเสริมการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน แหล่งท่องเที่ยววิถีชุมชนตำบลบ้านยาง.....67
26	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการในแต่ละด้าน ต่อความสำเร็จ โครงการส่งเสริมการท่องเที่ยว แบบยั่งยืนแหล่งท่องเที่ยววิถีชุมชนตำบลบ้านยาง..... 68

สารบัญภาพ

ภาพที่

หน้า

1	กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	35
---	---------------------------	----