

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ.....	(ก)
บทคัดย่อ.....	(ข)
สารบัญ.....	(จ)
สารบัญตาราง.....	(ช)
สารบัญภาพ.....	(ฉ)
<b>บทที่ 1 บทนำ.....</b>	<b>1</b>
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์.....	5
กรอบการดำเนินงาน.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
ผลที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
<b>บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....</b>	<b>8</b>
กิจกรรมที่ขอรับการประเมินความพึงพอใจ.....	8
แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ.....	15
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ.....	19
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	24
กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	26
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินงาน.....</b>	<b>27</b>
ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา.....	27
ประชากรเป้าหมาย.....	27
ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง.....	27
วิธีการสุ่มตัวอย่าง.....	27
เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	28
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้.....	29
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....</b>	<b>31</b>
ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการเทศบาลตำบลวังซ้อง.....	31
ข้อมูลเบื้องต้นการรับบริการของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการเทศบาลตำบลวังซ้อง.....	38
ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลวังซ้อง.....	36

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	55
สรุปผล.....	55
อภิปรายผล.....	58
ข้อเสนอแนะ.....	59
บรรณานุกรม.....	60
ภาคผนวก.....	63
แบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลงิ้ว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565	

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของประชาชนจำแนกตามเขตที่อยู่อาศัย.....	28
2 แสดงการจัดระดับคะแนนของความพึงพอใจ.....	30
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ.....	31
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ.....	31
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ.....	32
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา.....	32
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ.....	32
8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	33
9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนปี ที่อาศัยในเขตเทศบาลตำบลวงษ์.....	33
10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวน การมาติดต่อกับเทศบาลตำบลวงษ์.....	34
11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลา ที่มาติดต่อบริการกับเทศบาลตำบลวงษ์.....	34
12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเวลาในการ รับบริการจากเทศบาลตำบลวงษ์แต่ละครั้ง.....	35
13 แสดงจำนวน ร้อยละ และลำดับของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม การรับข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลวงษ์.....	35
14 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ ในงานต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลวงษ์ในภาพรวม.....	36
15 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการในงานด้านการกำจัดขยะมูลฝอย.....	36
16 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการในแต่ละด้าน งานด้านการกำจัดขยะมูลฝอย.....	37
17 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการในงานด้านงานทะเบียน .....	40
18 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการในแต่ละด้าน งานด้านงานทะเบียน .....	41
19 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการในงานด้านการจัดเก็บภาษี.....	44
20 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการในแต่ละด้าน งานด้านการจัดเก็บภาษี.....	44

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
21 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการในงานด้านป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ.....	47
22 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการในแต่ละด้าน งานด้านป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ.....	48
23 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการต่อการให้บริการประชาชนในวันหยุด หรือออกหน่วย บริการเคลื่อนที่ของเทศบาลตำบลวงษ์.....	51
24 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการต่อการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการ พัฒนาระบบราชการของเทศบาลตำบลวงษ์.....	51
25 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการต่อความสำเร็จของโครงการปรับปรุงแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน เทศบาลตำบลวงษ์ อำเภอพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก .....	52
26 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการในแต่ละด้าน ต่อความสำเร็จของโครงการปรับปรุงแผนที่ภาษี และทะเบียนทรัพย์สิน เทศบาลตำบลวงษ์ อำเภอพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก.....	52

สารบัญภาพ

ภาพที่

หน้า

1	กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	26
---	---------------------------	----