

สารบัญ

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

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	66
วิธีการวิจัย	66
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	66
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	68
การเก็บรวบรวมข้อมูล	70
การวิเคราะห์ข้อมูล	71
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	72
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	73
ตอนที่ 2 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่รับบริการจากองค์การบริหาร ส่วนตำบลทรงคนอง	85
ตอนที่ 3 ผลการศึกษาข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง	90
ตอนที่ 4 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อด้านการให้บริการฉีดพ่นหมอก ควันป้องกันและกำจัดขุยลาย	90
ตอนที่ 5 ผลการศึกษาคำเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนต่อด้านการให้บริการ ฉีดพ่นหมอกควันป้องกันและกำจัดขุยลาย	94
ตอนที่ 6 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อด้านการบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย และสิ่งปฏิกูล	95
ตอนที่ 7 ผลการศึกษาคำเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนต่อด้านการบริการจัดเก็บ ขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล	98
ตอนที่ 8 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อด้านการบริการจัดเก็บภาษีป้าย	99

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล (ต่อ)	
ตอนที่ 9 ผลการศึกษาข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนต่อด้านการบริการ จัดเก็บภาษีป้าย	103
ตอนที่ 10 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อด้านการบริการพิจารณา ขออนุญาตก่อสร้าง	104
ตอนที่ 11 ผลการศึกษาคำเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนต่อด้านการบริการ พิจารณาขออนุญาตก่อสร้าง	107
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และเสนอแนะ	108
สรุปผลการศึกษา	108
อภิปรายผล	112
ข้อเสนอแนะ	112
บรรณานุกรม	116
ภาคผนวก ก	124
แบบสอบถาม	125
แบบสัมภาษณ์	137
ภาคผนวก ข	138
รูปภาพการเก็บรวบรวมข้อมูล	139
ประวัติผู้วิจัย	141

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล	74
ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามต่อต้านการให้บริการฉีดพ่นหมอกควันป้องกันและกำจัดยุงลาย	76
ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามต่อต้านการบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล	78
ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามต่อต้านการบริการจัดเก็บภาษีป้าย	81
ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามต่อต้านการบริการพิจารณาขออนุญาตก่อสร้าง	84
ตารางที่ 4.6 ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของประชาชนในภาพรวม	86
ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง จำแนกแต่ละด้าน	88
ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของประชาชนต่อต้านการให้บริการฉีดพ่นหมอกควันป้องกันและกำจัดยุงลาย จำแนกแต่ละด้าน	92
ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของประชาชนต่อต้านการบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล จำแนกแต่ละด้าน	96
ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของประชาชนต่อต้านการบริการจัดเก็บภาษีป้าย จำแนกแต่ละด้าน	100
ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของประชาชนต่อต้านการบริการพิจารณาขออนุญาตก่อสร้าง 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