

สารบัญ

หน้า

บทที่ 1	บทนำ.....	1
	ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
	วัตถุประสงค์ของงานวิจัย.....	2
	ความสำคัญของการวิจัย.....	2
	ขอบเขตของการวิจัย.....	3
	กรอบแนวคิดของการวิจัย.....	4
	นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
บทที่ 2	แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
	สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่.....	6
	แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	14
	แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน.....	24
	แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ.....	27
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	30
บทที่ 3	วิธีดำเนินการ.....	34
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	34
	เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ.....	35
	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	35
	เกณฑ์การวิเคราะห์ข้อมูล.....	35
	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	36

สารบัญ(ต่อ)

หน้า

บทที่ 4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	37
	ลำดับแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	37
	การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	37
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของตัวอย่าง.....	38
	ผลการวิเคราะห์ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ.....	40
	ผลการวิเคราะห์ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	43
	ผลการวิเคราะห์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	46
	ผลการวิเคราะห์ด้านช่องทางการให้บริการ.....	49
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลรายงานบริการ.....	51
บทที่ 5	สรุปและข้อเสนอแนะ.....	55
	สรุปผลการสำรวจ.....	55
	ข้อเสนอแนะ.....	58
	บรรณานุกรม.....	60
	ภาคผนวก	63

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 4.1	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	38
ตารางที่ 4.2	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของงานด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง.....	40
ตารางที่ 4.3	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของงานด้านการศึกษา.....	40
ตารางที่ 4.4	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของงานด้านเทศกิจหรือป้องกัน บรรเทาสาธารณภัย.....	41
ตารางที่ 4.5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี.....	41
ตารางที่ 4.6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม.....	42
ตารางที่ 4.7	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง.....	43
ตารางที่ 4.8	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านการศึกษา.....	43
ตารางที่ 4.9	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย.....	44
ตารางที่ 4.10	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี.....	44
ตารางที่ 4.11	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม.....	45
ตารางที่ 4.12	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกการให้บริการของงานด้านโยธาและการขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้าง.....	46
ตารางที่ 4.13	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกการให้บริการของงานด้านการศึกษา.....	46
ตารางที่ 4.14	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกการให้บริการของงานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย.....	47
ตารางที่ 4.15	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี.....	47

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.16	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม.....	48
ตารางที่ 4.17	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน ด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง.....	49
ตารางที่ 4.18	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ของประชาชน ด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านการศึกษา.....	49
ตารางที่ 4.19	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ของประชาชน ด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย.....	50
ตารางที่ 4.20	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ของประชาชน ด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี.....	50
ตารางที่ 4.21	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ของประชาชน ด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม.....	51
ตารางที่ 4.22	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน การให้บริการของงานด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง.....	51
ตารางที่ 4.23	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ของประชาชน ต่อการให้บริการของงานด้านการศึกษา.....	52
ตารางที่ 4.24	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ของประชาชน ต่อการให้บริการของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย.....	52
ตารางที่ 4.25	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ของประชาชน ต่อการให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี.....	53
ตารางที่ 4.26	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ของประชาชน ต่อการให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม.....	53
ตารางที่ 4.27	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ของประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่ รายการกิจ.....	54

สารบัญแผนภูมิ

หน้า

แผนภูมิที่ 1.1	กรอบแนวคิดในการสำรวจ.....	4
แผนภูมิที่ 2.1	องค์ประกอบการพัฒนาประสิทธิภาพ.....	26