

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ.....	(ก)
บทคัดย่อ.....	(ข)
สารบัญ.....	(จ)
สารบัญตาราง.....	(ช)
สารบัญภาพ.....	(ณ)
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์.....	17
กรอบการดำเนินงาน.....	17
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	18
ผลที่คาดว่าจะได้รับ.....	18
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	20
กิจกรรมที่ขอรับการประเมินความพึงพอใจ.....	20
แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ.....	29
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ.....	31
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	36
กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	41
บทที่ 3 วิธีดำเนินงาน.....	42
ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา.....	42
ประชากรเป้าหมาย.....	42
ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง.....	42
วิธีการสุ่มตัวอย่าง.....	43
เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	44
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้.....	45
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	48
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	48
ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลวัดโบสถ์.....	54

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	78
สรุปผล.....	78
อภิปรายผล.....	82
ข้อเสนอแนะ.....	84
บรรณานุกรม.....	85
ภาคผนวก.....	90
แบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลวัดโบสถ์	
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563	

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของประชาชนจำแนกตามเขตที่อยู่อาศัย.....	43
2 แสดงการจัดระดับคะแนนของความพึงพอใจ.....	46
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ.....	48
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ.....	49
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ.....	49
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา.....	50
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ.....	50
8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	51
9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนปี ที่อาศัยในเขตเทศบาลตำบลวัดโบสถ์.....	51
10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวน การมาติดต่อกับเทศบาลตำบลวัดโบสถ์.....	52
11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลา ที่มาติดต่อบริการกับเทศบาลตำบลวัดโบสถ์.....	52
12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเวลาในการ รับบริการจากเทศบาลตำบลวัดโบสถ์แต่ละครั้ง.....	53
13 แสดงจำนวน ร้อยละ และลำดับของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการรับข้อมูล ข่าวสารของเทศบาลตำบลวัดโบสถ์.....	53
14 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ ในงานต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ในภาพรวม.....	54
15 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการในงานบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม.....	55
16 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการในแต่ละด้าน ของงานบริการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม.....	63
17 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการในงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม.....	59

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
18 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการในแต่ละด้าน ของงานบริการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม.....	60
19 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการในงานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย.....	64
20 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการในแต่ละด้าน ของงานบริการด้านการป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย.....	65
21 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการในงานบริการด้านการให้บริการน้ำประปา.....	68
22 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการในแต่ละด้าน ของงานบริการด้านการให้บริการน้ำประปา.....	69
23 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการต่อการให้บริการประชาชนในวันหยุดราชการ หรือออกหน่วย บริการเคลื่อนที่ของเทศบาลตำบลวัดโบสถ์.....	73
24 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการต่อการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการ พัฒนาระบบราชการของเทศบาลตำบลวัดโบสถ์.....	73
25 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการต่อความสำเร็จ โครงการชุมชนร่วมใจแก้ไขปัญหาขยะ และสิ่งแวดล้อมภายใต้ธรรมนูญสุขภาพเทศบาลตำบลวัดโบสถ์.....	74
26 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการในแต่ละด้าน ต่อความสำเร็จ โครงการชุมชนร่วมใจ แก้ไขปัญหาขยะและสิ่งแวดล้อมภายใต้ธรรมนูญสุขภาพเทศบาลตำบลวัดโบสถ์.....	75

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 แสดงที่ตั้งและอาณาเขตของเทศบาลตำบลวัดโบสถ์.....	5
2 แสดงอุณหภูมิเฉลี่ยแต่ละเดือน (องศาเซลเซียส).....	6
3 แสดงการแบ่งเขตชุมชนเทศบาลตำบลวัดโบสถ์.....	8
4 กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	41