

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	ก
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญแผนภูมิ	ญ
สารบัญภาพ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของงานวิจัย	4
ความสำคัญของการวิจัย	4
ขอบเขตของการวิจัย	4
กรอบแนวคิดของการวิจัย	7
นิยามศัพท์เฉพาะ	8
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	11
สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน	11
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	21
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน	35
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	38
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	44
บทที่ 3 วิธีดำเนินการ	49
ขอบเขตงานของการวิจัย	49
ประชากรกลุ่มตัวอย่าง	50
เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ	51
การเก็บรวบรวมข้อมูล	51
เกณฑ์การวิเคราะห์ข้อมูล	52
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	52
เกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ	53
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	55
ลำดับแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล	55
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	55

สารบัญ

	หน้า
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของตัวอย่าง	56
ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	61
-งานด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	62
-งานด้านสาธารณสุข	64
-งานด้านการศึกษา	66
-งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	68
-งานด้านรายได้หรือภาษี	70
-การให้บริการทุกภารกิจ	72
บทที่ 5 สรุปและข้อเสนอแนะ	75
สรุปผลการสำรวจ	76
ข้อเสนอแนะ	95
บรรณานุกรม	80
ภาคผนวก	81
ภาพถ่ายการลงพื้นที่เก็บข้อมูล	
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วย SPSS	
ตัวอย่างแบบสอบถาม	
ข้อมูลการตอบแบบสอบถาม	

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม	56
ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ของงานด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	62
ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ของงานด้านสาธารณสุข	64
ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ของงานด้านการศึกษา	66
ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	68
ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ของงานด้านรายได้หรือภาษี	70
ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน ในการให้บริการรายการกิจ	71
ตารางที่ 5.1 ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานทั้ง 6 ด้าน /คะแนน และการ แปลค่า	94

สารบัญแผนภูมิ

	หน้า
แผนภูมิที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการสำรวจ	7
แผนภูมิที่ 2.1 องค์ประกอบการพัฒนาประสิทธิภาพ	38

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	58
ภาพที่ 4.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	58
ภาพที่ 4.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ	59
ภาพที่ 4.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้	60
ภาพที่ 4.5 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการศึกษา	60
ภาพที่ 4.6 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	61
ภาพที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจรายด้านโยธา และการขออนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง	64
ภาพที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจรายด้านของงานด้านสาธารณสุข	66
ภาพที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจรายด้านการศึกษา	68
ภาพที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจรายด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	70
ภาพที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจรายด้านรายได้หรือภาษี	72
ภาพที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจทุกภารกิจ	73
ภาพที่ 5.1 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานทุกด้าน	94
ภาพที่ 5.2 ค่าเฉลี่ยร้อยละระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานทุกด้าน	95