

สารบัญ

	หน้า
คำนำ.....	ก
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร.....	ข
สารบัญ.....	จ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญรูปภาพ.....	ญ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
ขอบเขตของการวิจัย.....	2
กรอบแนวคิดงานวิจัย.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลพรสำราญ.....	6
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	18
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ.....	22
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ.....	25
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ.....	29
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	31
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	41
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	41
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	41
การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ.....	42
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	43
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	43
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	45

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	46
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	46
ลำดับชั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	46
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	47
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	75
สรุปผล.....	75
อภิปรายผล.....	79
ข้อเสนอแนะ.....	86
บรรณานุกรม.....	87
ภาคผนวก.....	94
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	95
ภาคผนวก ข คุณภาพของเครื่องมือ.....	106
ภาคผนวก ค คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานสำรวจความพึงพอใจ.....	108

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนประชากรในแต่ละหมู่บ้าน.....	12
2 จำนวน และร้อยละของผู้รับบริการจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และจำนวนครั้งที่ได้รับบริการโดยเฉลี่ยต่อปี	47
3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพรสำราญอำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมแต่ละงาน.....	49
4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพรสำราญ อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล โดยรวมและเป็นรายด้าน.....	50
5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพรสำราญ อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ด้านขั้นตอนการให้บริการ.....	51
6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพรสำราญ อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ด้านช่องทางการให้บริการ.....	52
7 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพรสำราญ อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	53
8 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพรสำราญ อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	54
9 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพรสำราญ อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ งานด้านการศึกษา โดยรวมและเป็นรายด้าน.....	55
10 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพรสำราญ อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ งานด้านการศึกษา ด้านขั้นตอนการให้บริการ.....	56
11 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพรสำราญ อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ งานด้านการศึกษา ด้านช่องทางการให้บริการ.....	57

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
12	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พรสำราญ อำเภอกุเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ งานด้านการศึกษา ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ.....	58
13	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พรสำราญ อำเภอกุเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ งานด้านการศึกษา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สะดวก.....	59
14	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พรสำราญ อำเภอกุเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย โดยรวมและเป็นรายด้าน.....	60
15	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พรสำราญ อำเภอกุเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านขั้นตอนการให้บริการ.....	61
16	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พรสำราญ อำเภอกุเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ พรสำราญ อำเภอกุเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านช่องทางการให้บริการ.....	62
17	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พรสำราญ อำเภอกุเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	63
18	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พรสำราญ อำเภอกุเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	64
19	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พรสำราญ อำเภอกุเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ งานด้านพัฒนาชุมชน โดยรวมและเป็น รายด้าน.....	65
20	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พรสำราญ อำเภอกุเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ งานด้านพัฒนาชุมชน ด้านขั้นตอนการ ให้บริการ.....	66

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
21	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พรสำราญ อำเภอกุเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ งานด้านพัฒนาชุมชน ด้านช่องทางการ ให้บริการ.....	67
22	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พรสำราญ อำเภอกุเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ งานด้านพัฒนาชุมชน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ.....	68
23	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พรสำราญ อำเภอกุเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ งานด้านพัฒนาชุมชน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	69
24	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พรสำราญ อำเภอกุเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ งานด้านสาธารณสุข โดยรวมและเป็นราย ด้าน.....	70
25	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พรสำราญ อำเภอกุเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ งานด้านสาธารณสุข ด้านขั้นตอนการ ให้บริการ.....	71
26	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พรสำราญ อำเภอกุเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ งานด้านสาธารณสุข ด้านช่องทางการ ให้บริการ.....	72
27	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พรสำราญ อำเภอกุเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ งานด้านสาธารณสุข ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ.....	73
28	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พรสำราญ อำเภอกุเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ งานด้านสาธารณสุข ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	74
29	ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	106

สารบัญรูปภาพ

รูปภาพที่		หน้า
1	กรอบแนวคิดงานวิจัย.....	4
2	แผนที่แสดงอาณาเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลพรสำราญ.....	8