

## สารบัญ

	หน้า
คำนำ.....	ก
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร.....	ข
สารบัญ.....	ง
สารบัญตาราง.....	ฉ
<b>บทที่</b>	
1    บทนำ.....	1
หลักการและเหตุผล .....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....	5
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
ประโยชน์ของการวิจัย.....	6
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	7
2    เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	8
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ .....	8
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ.....	15
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการของภาครัฐ .....	19
วิสัยทัศน์ประเทศไทย.....	27
ประเด็นยุทธศาสตร์.....	29
ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาฉกรรจ์ .....	32
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	45
3    วิธีดำเนินการวิจัย .....	50
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	50
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	51
การเก็บรวบรวมข้อมูลและการจัดกระทำข้อมูล .....	51
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	53

## สารบัญ (ต่อ)

4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	54
	ผลการศึกษารากิจด้าน โครงสร้างพื้นฐาน .....	54
	ผลการศึกษารากิจด้านสังคมและส่งเสริมคุณภาพชีวิต .....	61
	ผลการศึกษารากิจด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคมและรักษาความสงบเรียบร้อย...69	
	ผลการศึกษารากิจด้านการศึกษา ศาสนา และศิลปวัฒนธรรม.....	77
	ผลการศึกษารากิจด้านสาธารณสุข .....	85
	ผลการศึกษารากิจด้านการเมือง การบริหาร.....	93
	สรุปผลความพึงพอใจที่มีต่อภารกิจในแต่ละด้าน .....	101
	สรุปผลความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด .....	106
5	สรุปและอภิปรายผล .....	107
	สรุปผลการศึกษา.....	107
	ผลการศึกษารากิจด้าน โครงสร้างพื้นฐาน .....	107
	ผลการศึกษารากิจด้านสังคมและส่งเสริมคุณภาพชีวิต .....	108
	ผลการศึกษารากิจด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคมและรักษาความสงบเรียบร้อย .108	
	ผลการศึกษารากิจด้านการศึกษา ศาสนา และศิลปวัฒนธรรม.....	109
	ผลการศึกษารากิจด้านสาธารณสุข .....	109
	ผลการศึกษารากิจด้านการเมือง การบริหาร.....	109
	อภิปรายผล .....	110
	ข้อเสนอแนะ .....	111
	<b>บรรณานุกรม .....</b>	<b>113</b>
	<b>ภาคผนวก .....</b>	<b>117</b>
	<b>คณะผู้วิจัย .....</b>	<b>128</b>

## สารบัญตาราง

หน้า

### ตารางที่

<b>ตอนที่ 1 ผลการศึกษาภารกิจด้านโครงสร้างพื้นฐาน.</b>	
1	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ .....54
2	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ .....55
3	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา.....55
4	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพหลัก.....56
5	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพสมรส .....56
6	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน .....57
7	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่มารับบริการ .....57
8	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ.....58
9	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่..... 59
10	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ..... 60
11	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ..... 61
<b>ตอนที่ 2 ผลการศึกษาภารกิจด้านสังคมและส่งเสริมคุณภาพชีวิต</b>	
12	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ .....62
13	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ .....62
14	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด .....63
15	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพหลัก.....63
16	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสภาพสมรส .....64
17	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน.....64
18	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่มารับบริการ .....65

## สารบัญชิตาราง (ต่อ)

19	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจต่อกระบวนการ ให้บริการ.....	66
20	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่.....	67
21	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก .....	68
22	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ .....	69
<b>ตอนที่ 3 ผลการศึกษาภารกิจด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคมและรักษาความสงบเรียบร้อย</b>		
23	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ .....	69
24	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ .....	70
25	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา.....	70
26	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพหลัก.....	71
27	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพสมรส .....	71
28	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน.....	72
29	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่มีารับบริการ .....	72
30	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ.....	73
31	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่.....	74
32	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก .....	75
33	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ .....	76
<b>ตอนที่ 4 ผลการศึกษาภารกิจด้านการศึกษา ศาสนา และศิลปวัฒนธรรม</b>		
34	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ .....	77
35	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ .....	77

## สารบัญตาราง (ต่อ)

36	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา.....	78
37	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพหลัก.....	78
38	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพสมรส .....	79
39	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน.....	79
40	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่มารับบริการ .....	80
41	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ.....	81
42	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่.....	82
43	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก .....	83
44	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ .....	84
<b>ตอนที่ 5 ผลการศึกษาภารกิจด้านสาธารณสุข</b>		
45	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ .....	85
46	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ .....	85
47	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา.....	86
48	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพหลัก.....	86
49	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพสมรส .....	87
50	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน.....	87
51	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่มารับบริการ .....	89
52	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ.....	89
53	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่.....	90
54	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก.....	91

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ณ

55	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ .....	92
<b>ตอนที่ 6 ผลการศึกษาภารกิจด้านการเมือง การบริหาร</b>		
56	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ .....	93
57	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ .....	93
58	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา.....	94
59	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพหลัก.....	94
60	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพสมรส .....	95
61	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน.....	95
62	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่มารับบริการ .....	96
63	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ.....	97
64	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่.....	98
65	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก .....	99
66	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ .....	100
<b>ตอนที่ 7 สรุปผลความพึงพอใจที่มีต่อภารกิจในแต่ละด้าน</b>		
67	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการในด้าน โครงสร้างพื้นฐาน.....	101
68	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการในด้านสังคมและส่งเสริมคุณภาพชีวิต.....	102
69	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการในด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคมและรักษาความสงบเรียบร้อย.....	103

## สารบัญตาราง (ต่อ)

70	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการในการศึกษา ศาสนา และศิลปวัฒนธรรม.....	104
71	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการในด้านสาธารณสุข.....	104
72	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการในด้านด้านการเมือง การบริหาร .....	105
<b>ตอนที่ 8 สรุปผลความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด</b>		
73	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด.....	106

