

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ก
คำนำ	ง
สารบัญ	จ
สารบัญตาราง	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
1. ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
2. วัตถุประสงค์การศึกษา	3
3. ขอบเขตของการศึกษา	3
4. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
5. นิยามศัพท์เฉพาะ	4
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	6
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ	13
3. แนวคิดการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบล	28
4. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลเนินแจง อำเภอเมือง จังหวัดอุทัยธานี	33
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	45
6. กรอบแนวคิดในการศึกษา	48
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	49
1. รูปแบบการดำเนินการศึกษา	49
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	49
3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	50
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล	51
5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	51
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	53
ส่วนที่ 1 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการในภาพรวม	53
ส่วนที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านโยธา การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน	54

## สารบัญ (ต่อ)

เรื่อง	หน้า
ส่วนที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการศึกษา	60
ส่วนที่ 4 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี	66
ส่วนที่ 5 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน	73
<b>บทที่ 5 สรุปผลการประเมินและข้อเสนอแนะ</b>	<b>79</b>
1.วัตถุประสงค์ของการศึกษา	79
2.วิธีดำเนินการ	79
3.สรุปผลการประเมิน	79
4.ข้อเสนอแนะ	81
<b>บรรณานุกรม</b>	<b>84</b>
<b>ภาคผนวก</b>	<b>90</b>
แบบสอบถาม	91

## สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
ตารางที่ 4.1 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการในภาพรวม	53
ตารางที่ 4.2 แสดงข้อมูลทั่วไป งานด้านโยธา การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ ประเภทผู้รับบริการ	54
ตารางที่ 4.3 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านโยธา การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน ในภาพรวม	55
ตารางที่ 4.4 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านโยธา การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน ในแต่ละด้าน	56
ตารางที่ 4.5 แสดงข้อมูลทั่วไป งานด้านการศึกษา ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ และประเภทผู้รับบริการ	60
ตารางที่ 4.6 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการศึกษา ในภาพรวม	62
ตารางที่ 4.7 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการศึกษา ในแต่ละด้าน	63
ตารางที่ 4.8 แสดงข้อมูลทั่วไป งานด้านรายได้หรือภาษี ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ ประเภทผู้รับบริการ	66
ตารางที่ 4.9 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี ในภาพรวม	68
ตารางที่ 4.10 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี ในแต่ละด้าน	69
ตารางที่ 4.11 แสดงข้อมูลทั่วไป งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ และประเภทผู้รับบริการ	73
ตารางที่ 4.12 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน ในภาพรวม	74
ตารางที่ 4.13 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน ในแต่ละด้าน	75