

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ก
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	3
ขอบเขตการวิจัย	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ	5
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	9
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการประชาชน	13
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น	15
ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลนาแก	21
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	32
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	40
ระเบียบวิธีวิจัย	40
ระยะเวลาที่ทำการวิจัย	42
บทที่ 4 ผลการศึกษา	43
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และขอเสนอแนะ	74
บรรณานุกรม	86
ภาคผนวก	90
คณะผู้วิจัย	109

สารบัญตาราง

	หน้า
ตาราง 1	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการปฏิบัติงาน 44
ตาราง 2	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ 44
ตาราง 3	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ 45
ตาราง 4	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม สถานภาพการสมรส 45
ตาราง 5	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา 46
ตาราง 6	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ 46
ตาราง 7	จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอน ในการให้บริการ 47
ตาราง 8	จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 48
ตาราง 9	จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 49
ตาราง 10	จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ 50
ตาราง 11	จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอน ในการให้บริการ 51
ตาราง 12	จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 52
ตาราง 13	จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 53
ตาราง 14	จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ 54
ตาราง 15	จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอน ในการให้บริการ 55
ตาราง 16	จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 56
ตาราง 17	จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 57
ตาราง 18	จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ 58
ตาราง 19	จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอน ในการให้บริการ 59
ตาราง 20	จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 60

สารบัญตาราง

	หน้า
ตาราง 21	จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
ตาราง 22	จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ
ตาราง 23	จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ
ตาราง 24	จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
ตาราง 25	จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
ตาราง 26	จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ
ตาราง 27	จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ
ตาราง 28	จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
ตาราง 29	จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
ตาราง 30	จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ
ตาราง 31	ระดับคะแนนรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาแก จำแนกตามงานและประเด็นการประเมิน
ตาราง 32	ระดับคะแนนรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาแก
ตาราง 33	การเปรียบเทียบระดับคะแนนเฉลี่ยและร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาแก ปีงบประมาณ 2564 และ 2565