

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อ	ข
สารบัญ	ค
สารบัญตาราง	ง
สารบัญภาพ	จ
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	
ความเป็นมาและความสำคัญของการวิจัย	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	4
ขอบเขตการวิจัย	4
คำนิยามศัพท์เฉพาะ	5
ผลที่คาดว่าจะได้รับ	6
<b>บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	7
หลักการและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ	14
การปกครองส่วนท้องถิ่น	19
บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	21
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	28
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย</b>	
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	32
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	32
การสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	33
การเก็บรวบรวมข้อมูล	35
การจัดทำข้อมูล	35
การวิเคราะห์ข้อมูล	35
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b>	
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	38
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	38
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	39
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านทะเบียน	40
เทศบาลตำบลทุ่งควายกิน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง	
ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	45
เทศบาลตำบลทุ่งควายกิน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง	

## สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เทศบาลตำบลทุ่งควายกิน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง	50
ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี เทศบาลตำบลทุ่งควายกิน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง	55
ตอนที่ 6 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจการให้บริการงานและโครงการ	60
<b>บทที่ 5 สรุปและข้อเสนอแนะ</b>	
สรุปผลการประเมิน	61
<b>บรรณานุกรม</b>	69
<b>ภาคผนวก</b>	
ภาคผนวก ก แบบสอบถามความพึงพอใจ	75
ภาคผนวก ข ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	85
ภาคผนวก ค ภาพการเก็บข้อมูล	90
<b>ผู้รับผิดชอบโครงการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ</b>	
เทศบาลตำบลทุ่งควายกิน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง	92

## สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 1	แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	39
ตารางที่ 2	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านทะเบียน เทศบาลตำบลทุ่งควายกินในภาพรวมทุกด้าน	40
ตารางที่ 3	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านทะเบียน เทศบาลตำบลทุ่งควายกินด้านขั้นตอนการให้บริการ	41
ตารางที่ 4	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านทะเบียน เทศบาลตำบลทุ่งควายกินด้านช่องทางการให้บริการ	42
ตารางที่ 5	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านทะเบียน เทศบาลตำบลทุ่งควายกินด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	43
ตารางที่ 6	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านทะเบียน เทศบาลตำบลทุ่งควายกินด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	44
ตารางที่ 7	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสา ธารณภัย เทศบาลตำบลทุ่งควายกินในภาพรวมทุกด้าน	45
ตารางที่ 8	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสา ธารณภัย เทศบาลตำบลทุ่งควายกินด้านขั้นตอนการให้บริการ	46
ตารางที่ 9	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสา ธารณภัย เทศบาลตำบลทุ่งควายกินด้านช่องทางการให้บริการ	47
ตารางที่ 10	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสา ธารณภัย เทศบาลตำบลทุ่งควายกินด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	48
ตารางที่ 11	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสา ธารณภัย เทศบาลตำบลทุ่งควายกินด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	49
ตารางที่ 12	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ สังคม เทศบาลตำบลทุ่งควายกินในภาพรวมทุกด้าน	50
ตารางที่ 13	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ สังคม เทศบาลตำบลทุ่งควายกินด้านขั้นตอนการให้บริการ	51
ตารางที่ 14	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ สังคม เทศบาลตำบลทุ่งควายกินด้านช่องทางการให้บริการ	52
ตารางที่ 15	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ สังคม เทศบาลตำบลทุ่งควายกินด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	53
ตารางที่ 16	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ สังคม เทศบาลตำบลทุ่งควายกินด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	54

## สารบัญตาราง (ต่อ)

		หน้า
ตารางที่ 17	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี เทศบาลตำบลทุ่งควายกินในภาพรวมทุกด้าน	55
ตารางที่ 18	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี เทศบาลตำบลทุ่งควายกินด้านขั้นตอนการให้บริการ	55
ตารางที่ 19	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี เทศบาลตำบลทุ่งควายกินด้านช่องทางการให้บริการ	56
ตารางที่ 20	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี เทศบาลตำบลทุ่งควายกินด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	57
ตารางที่ 21	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี เทศบาลตำบลทุ่งควายกินด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	59
ตารางที่ 22	เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจการให้บริการงานและโครงการ เทศบาลตำบลทุ่งควายกิน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง จำแนกตามลักษณะงานและโครงการ	60

## สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	กรอบแนวคิดในการศึกษา	5