

## สารบัญ

	หน้า
คำนำ.....	ก
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร.....	ข
สารบัญ.....	ค
สารบัญตาราง.....	จ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
หลักการและเหตุผล.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย.....	5
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ.....	6
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ.....	11
ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าแยก.....	14
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	18
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	23
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	23
เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล.....	24
การเก็บรวบรวมข้อมูลและการจัดกระทำข้อมูล.....	24
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	25
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	26
ผลการศึกษารายงานงานด้านการสนับสนุนน้ำอุปโภค-บริโภค.....	26
ผลการศึกษารายงานงานด้านการสนับสนุนน้ำอุปโภค-บริโภค.....	34
ผลการศึกษารายงานงานด้านการซ่อมแซมไฟฟ้ารายทาง.....	42
ผลการศึกษารายงานงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม.....	50
ผลการศึกษารายงานงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย.....	58
สรุปผลความพึงพอใจที่มีต่อภารกิจในแต่ละด้าน.....	66
สรุปผลความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด.....	69

## สารบัญ (ต่อ)

5	สรุปและอภิปรายผล.....	70
	ผลการศึกษารากิจงานงานด้านการสนับสนุนน้ำอุปโภค-บริโภค.....	70
	ผลการศึกษารากิจงานด้านการสนับสนุนน้ำอุปโภค-บริโภค.....	71
	ผลการศึกษารากิจงานด้านการซ่อมแซมไฟฟ้ารายทาง.....	71
	ผลการศึกษารากิจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม.....	71
	ผลการศึกษารากิจงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย.....	72
	อภิปรายผล.....	72
	ข้อเสนอแนะ.....	73
	บรรณานุกรม.....	75
	ภาคผนวก.....	79
	คณะผู้วิจัย.....	88

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
	<b>ตอนที่ 1 ผลการศึกษาภารกิจงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ</b>	
1	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ.....	26
2	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ.....	27
3	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด....	27
4	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพหลัก.....	28
5	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพสมรส.....	28
6	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน.....	29
7	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลา ที่สะดวกมารับบริการ.....	29
8	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ.....	30
9	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่.....	31
10	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก.....	32
11	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ.....	33
	<b>ตอนที่ 2 ผลการศึกษาภารกิจงานด้านการสนับสนุนน้ำอุปโภค-บริโภค</b>	
12	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ.....	34
13	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ.....	34
14	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด.....	35
15	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพหลัก.....	35
16	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพสมรส.....	36
17	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน.....	36
18	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลา ที่สะดวกมารับบริการ.....	37

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
19	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ.....	38
20	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่.....	39
21	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก.....	40
22	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ.....	41
	<b>ตอนที่ 3 ผลการศึกษาภารกิจงานด้านการซ่อมแซมไฟฟ้ารายทาง</b>	
23	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ.....	42
24	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ.....	42
25	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด....	43
26	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพหลัก.....	43
27	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพสมรส.....	44
28	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน.....	44
29	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่สะดวกมารับบริการ.....	45
30	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ.....	46
31	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่.....	47
32	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก.....	48
33	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ.....	49

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
	<b>ตอนที่ 4 ผลการศึกษาภารกิจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม</b>	
34	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ.....	50
35	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ.....	50
36	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด....	51
37	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพหลัก.....	51
38	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพสมรส.....	52
39	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน.....	52
40	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลา ที่สะดวกมารับบริการ.....	53
41	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ.....	54
42	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่.....	55
43	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก.....	56
44	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ.....	57
	<b>ตอนที่ 5 ผลการศึกษาภารกิจงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย</b>	
45	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ.....	58
46	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ.....	58
47	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด....	59
48	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพหลัก.....	59
49	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพสมรส.....	60
50	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน.....	60
51	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลา ที่สะดวกมารับบริการ.....	61
52	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ.....	62
53	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่.....	63

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
54	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก.....	64
55	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ.....	65
<b>ตอนที่ 6 สรุปผลความพึงพอใจที่มีต่อภารกิจในแต่ละด้าน</b>		
56	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการในงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ.....	66
57	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการในงานด้านการสนับสนุนน้ำอุปโภค-บริโภค.....	66
58	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการในงานด้านการซ่อมแซมไฟฟ้ารายทาง.....	67
59	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม.....	67
60	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการในงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย.....	68
<b>ตอนที่ 7 สรุปผลความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด</b>		
61	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด.....	69