

สารบัญ

	หน้า
คำนำ.....	ก
บทสรุปผู้บริหาร.....	ข
สารบัญ.....	ง
สารบัญตาราง.....	ฉ
สารบัญภาพ.....	ช
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
ขอบเขตการวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	7
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	7
แนวคิดการสร้างความพึงพอใจ.....	10
แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการ.....	12
แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ.....	17
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	27
ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลบ้านตาด อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี.....	31
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	40
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	40
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	41
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	42
การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	42

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิจัย.....	44
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลภาพรวม.....	45
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	47
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	52
ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม.....	56
ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านส่งเสริมการเกษตร.....	61
5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	66
ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม.....	66
สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ.....	66
สรุปปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ.....	67
รายการอ้างอิง.....	68
ภาคผนวก.....	72
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	73
ภาคผนวก ข ภาพประกอบ.....	82

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (N=400).....	45
4.2 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามงานบริการ.....	46
4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามงานบริการ (N=400).....	47
4.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (N = 100).....	47
4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (N=100) โดยภาพรวม งานบริการด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ.....	49
4.6 ผลการวิเคราะห์ด้านขั้นตอนการให้บริการ (N=100).....	49
4.7 ผลการวิเคราะห์ ด้านช่องทางการให้บริการ (N=100).....	50
4.8 ผลการวิเคราะห์ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (N=100).....	50
4.9 ผลการวิเคราะห์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (N=100).....	51
4.10 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (N =100).....	52
4.11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (N=100) โดยภาพรวม งานบริการด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย.....	53
4.12 ผลการวิเคราะห์ด้านขั้นตอนการให้บริการ (N=100).....	54
4.13 ผลการวิเคราะห์ ด้านช่องทางการให้บริการ (N=100).....	54
4.14 ผลการวิเคราะห์ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (N=100).....	55
4.15 ผลการวิเคราะห์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (N=100).....	56
4.16 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (N =100).....	56
4.17 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (N=100) โดยภาพรวม งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม.....	58
4.18 ผลการวิเคราะห์ด้านขั้นตอนการให้บริการ (N=100).....	58
4.19 ผลการวิเคราะห์ ด้านช่องทางการให้บริการ (N=100).....	59
4.20 ผลการวิเคราะห์ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (N=100).....	59
4.21 ผลการวิเคราะห์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (N=100).....	60
4.22 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (N =100).....	61
4.23 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (N=100) โดยภาพรวม งานบริการด้านส่งเสริมการเกษตร.....	62

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.24 ผลการวิเคราะห์ด้านขั้นตอนการให้บริการ (N=100).....	63
4.25 ผลการวิเคราะห์ ด้านช่องทางการให้บริการ (N=100).....	63
4.26 ผลการวิเคราะห์ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (N=100).....	64
4.27 ผลการวิเคราะห์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (N=100).....	65
5.1 สรุปคะแนนของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลบ้านตาด อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี.....	67

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4