**สารบัญ**

**หน้า**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **บทที่ 1 บทนำ** |  |  |
|  | ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมินผล | 1 |
|  | วัตถุประสงค์ | 2 |
|  | เป้าหมาย | 2 |
|  | ผลที่คาดว่าจะได้รับ | 3 |
| **บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง** |  |
|  | แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง | 4 |
|  | บริบททั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบบลโคกกว้างงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | 3037 |
|  | กรอบแนวคิดการประเมิน | 40 |
|  |  |  |
| **บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย** |  |
|  | วิธีการศึกษา | 41 |
|  | ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง | 41 |
|  | เครื่องมือในการศึกษา | 42 |
|  | การเก็บรวบรวมและการวิเคราะห์ข้อมูล | 42 |
|  |  |  |
| **บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล** |  |
| ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพทั่วไปของผู้รับบริการ | 44 |
| ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการข้อเสนอแนะจากแบบสอบถาม | 4656 |
| **บทที่ 5 สรุปผลและข้อเสนอแนะ** |  |
|  | สรุปผล | 58 |
|  | ข้อเสนอแนะ | 60 |
| **บรรณานุกรม** |  |
| **ภาคผนวก** |  |
| **แบบสอบถาม** |  |  |
|  |  |  |

**สารบัญตาราง**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | **หน้า** |
| ตารางที่ 1 | จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และความถี่ในการมาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกว้าง | 44 |
| ตารางที่ 2 | ค่าเฉลี่ย ($\overbar{x}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกว้าง | 46 |
| ตารางที่ 3 | ค่าเฉลี่ย ($\overbar{x}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม  | 47 |
| ตารางที่ 4 | ค่าเฉลี่ย ($\overbar{x}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต | 49 |
| ตารางที่ 5 | ค่าเฉลี่ย ($\overbar{x}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการศึกษาศาสนา และวัฒนธรรม | 51 |
| ตารางที่ 6 | ค่าเฉลี่ย ($\overbar{x}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพงานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ หรือภาษี | 53 |
| ตารางที่ 7 | ค่าเฉลี่ย ($\overbar{x}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานกู้ชีพกู้ภัย | 55 |
| ตารางที่ 8 | ข้อเสนอแนะต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกว้าง | 56 |