**สารบัญ**

**หน้า**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **บทที่ 1 บทนำ** | | |  |  |
|  | ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมินผล | | | 1 |
|  | วัตถุประสงค์ | | | 2 |
|  | เป้าหมาย | | | 2 |
|  | ผลที่คาดว่าจะได้รับ | | | 3 |
| **บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง** | | | |  |
|  | แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง | | | 4 |
|  | บริบททั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบบลโคกกว้าง  งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | | | 30  37 |
|  | กรอบแนวคิดการประเมิน | | | 40 |
|  |  | | |  |
| **บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย** | | | |  |
|  | วิธีการศึกษา | | | 41 |
|  | ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง | | | 41 |
|  | เครื่องมือในการศึกษา | | | 42 |
|  | การเก็บรวบรวมและการวิเคราะห์ข้อมูล | | | 42 |
|  |  | | |  |
| **บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล** | | | |  |
| ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพทั่วไปของผู้รับบริการ | | | | 44 |
| ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ  ข้อเสนอแนะจากแบบสอบถาม | | | | 46  56 |
| **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 () ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกว้าง | 46 |
| ตารางที่ 3 | ค่าเฉลี่ย () ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าร้อยละของระดับ  ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม | 47 |
| ตารางที่ 4 | ค่าเฉลี่ย () ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าร้อยละของระดับ  ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต | 49 |
| ตารางที่ 5 | ค่าเฉลี่ย () ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าร้อยละของระดับ  ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการศึกษาศาสนา และวัฒนธรรม | 51 |
| ตารางที่ 6 | ค่าเฉลี่ย () ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าร้อยละของระดับ  ความพึงพอใจต่อคุณภาพงานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ หรือภาษี | 53 |
| ตารางที่ 7 | ค่าเฉลี่ย () ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าร้อยละของระดับ  ความพึงพอใจต่อคุณภาพด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานกู้ชีพกู้ภัย | 55 |
| ตารางที่ 8 | ข้อเสนอแนะต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกว้าง | 56 |