

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ.....	ก
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร.....	ข
บทคัดย่อ.....	๓
สารบัญ.....	๔
สารบัญตาราง.....	๕
สารบัญภาพ.....	๖
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะและคุณภาพการบริการ.....	6
แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์การ.....	12
แนวคิดเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล.....	13
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	17
แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่นและองค์การบริหารส่วนตำบล.....	23
บริบทของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด.....	27
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	33
กรอบแนวคิดในการประเมิน.....	45
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	46
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	46
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	47
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	48
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	48
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	50
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยภาพรวมทั้ง 4 งาน.....	50
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานด้านสาธารณสุข ของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ประจำปี 2559.....	52

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ประจำปี 2559	61
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานด้านการศึกษา ของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ประจำปี 2559	69
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานด้านระบบการบริหารองค์กร ของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ประจำปี 2559	77
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	85
สรุปผล.....	85
อภิปรายผล.....	90
ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย.....	99
บรรณานุกรม	102
ภาคผนวก	107
แบบสอบถามการวิจัยด้านสาธารณสุข.....	108
แบบสอบถามการวิจัยด้านโครงสร้างพื้นฐาน.....	114
แบบสอบถามการวิจัยด้านการศึกษา.....	120
แบบสอบถามการวิจัยด้านระบบการบริหารงานขององค์กร.....	126
งานให้บริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จำนวน 4 ด้าน.....	132

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมทั้ง 4 งาน	ง
2 ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน	จ
3 ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน	ช
4 ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน	ฉ
5 ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านระบบการบริหารงานขององค์กร โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน	ญ
6 วิธีวัดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะ.....	21
7 ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมทั้ง 4 งาน	51
8 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลเบื้องต้น.....	53
9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน.....	55
10 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้านสาธารณสุข ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ.....	56
11 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้านสาธารณสุข ด้านช่องทางการให้บริการ	57
12 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้านสาธารณสุข ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	58
13 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้านสาธารณสุข ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	59
14 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด	60

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
15 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลเบื้องต้น.....	61
16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน.....	63
17 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	64
18 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านช่องทางการให้บริการ	65
19 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	66
20 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	67
21 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด	68
22 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลเบื้องต้น.....	69
23 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้านการศึกษา โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน.....	71
24 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ งานด้านการศึกษา ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ.....	72
25 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ งานด้านการศึกษา ด้านช่องทางการให้บริการ	73
26 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ งานด้านการศึกษา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	74
27 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ งานด้านการศึกษา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	75
28 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด.....	76

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
29 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลเบื้องต้น.....	77
30 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้านระบบการบริหารองค์กร โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน.....	79
31 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ งานด้านระบบการบริหารองค์กร ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	80
32 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ งานด้านระบบการบริหารองค์กร ด้านช่องทางการให้บริการ	81
33 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ งานด้านระบบการบริหารองค์กร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	82
34 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ งานด้านระบบการบริหารองค์กร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	83
35 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ดจังหวัดร้อยเอ็ด.....	84

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	กรอบแนวคิดในการประเมิน.....	45