

สารบัญ

หน้า

หนังสือรับรองผลการประเมิน

คำนำ

สารบัญ

สารบัญตาราง

สารบัญภาพ

บทที่ 1 บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมิน	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการประเมิน	1
1.3 ขอบเขตการประเมิน	1
1.4 ประโยชน์ของการประเมิน	2
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ	2

บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	3
2.2 ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลควนขนุน	18
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	19
2.4 กรอบแนวคิดของการประเมินความพึงพอใจ	21

บทที่ 3 วิธีดำเนินการประเมิน

3.1 วิธีดำเนินการประเมิน	22
3.2 เครื่องมือที่ใช้และการเก็บรวบรวมข้อมูล	24

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	25
4.2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ	28

บทที่ 5 สรุปและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการประเมิน	50
5.2 ข้อเสนอแนะ	51

บรรณานุกรม

ภาคผนวก