

สารบัญ

หน้า

กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	ณ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
1.3 สมมติฐานการศึกษา	3
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
1.5 ขอบเขตการศึกษา	3
1.6 นิยามศัพท์ทั่วไป	4
บทที่ 2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	5
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการน่านโยบายไปปฏิบัติ	5
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผลนโยบาย	13
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน	34
2.4 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ	39
2.5 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	48
2.6 กรอบแนวคิดในการศึกษา	50
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	51
3.1 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	51
3.2 ประชากรกลุ่มตัวอย่าง	51
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	52
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	53
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	55

ญ

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ	65
5.1 สรุปผลการวิจัย	66
5.2 ข้อเสนอแนะ	70
บรรณานุกรม	72
ภาคผนวก	75
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเจ้าหน้าที่	76
ภาคผนวก ข แบบสอบถามประชาชน	80
ประวัติผู้วิจัย	83

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามของประชาชนผู้รับบริการ	55
4.2 ระดับความเห็นของประชาชนผู้รับบริการต่อประเด็นความพึงพอใจต่อการอำนวยความสะดวก	57
4.3 ระดับความเห็นของประชาชนผู้รับบริการต่อประเด็นการตอบสนองจาก ประชาชนที่มารับบริการและการให้บริการของเจ้าหน้าที่	58
4.4 ระดับความเห็นของประชาชนผู้รับบริการต่อประเด็นสิ่งอำนวยความสะดวกในการรอรับบริการ	59
4.5 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	60
4.6 ระดับความเห็นของเจ้าหน้าที่ต่อประเด็นความเต็มใจในการให้บริการ	61
4.7 ระดับความเห็นของเจ้าหน้าที่ต่อประเด็นการเสียสละเวลา	62
4.8 ระดับความเห็นของเจ้าหน้าที่ต่อประเด็นผลกระทบต่อครอบครัว	63
4.9 ระดับความเห็นของเจ้าหน้าที่ต่อประเด็นค่าตอบแทนจากการให้บริการ	64