

สารบัญ

หัวเรื่อง	หน้า
บทกัณฑ์.....	ก
ABSTRACT.....	ง
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญแผนภูมิ.....	ญ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	4
สมมติฐานในการวิจัย	4
ขอบเขตการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	7
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ.....	10
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักธรรมาภิบาล.....	12
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี... ..	16
รูปแบบโครงสร้างอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล.....	17
บริบทพื้นที่ศึกษา.....	26
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	34
งานวิจัยในประเทศ	34
งานวิจัยต่างประเทศ	43
กรอบแนวคิดในการวิจัย	44
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	45
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	45
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	46

หัวเรื่อง	หน้า
การเก็บรวบรวมข้อมูล	48
การจัดกระทำกับข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล	48
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	49
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	50
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	50
ลำดับขั้นตอนในการเสนอข้อมูล.....	50
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	51
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	66
สรุปผลการวิจัย.....	68
อภิปรายผล.....	69
ข้อเสนอแนะ.....	71
บรรณานุกรม	73
ภาคผนวก	76
ภาคผนวก ก.....	77
แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย.....	78
ภาคผนวก ข.....	84
หนังสือขอความอนุเคราะห์ผู้เชี่ยวชาญและขอเก็บข้อมูลการวิจัย.....	85
ประวัติผู้วิจัย.....	94

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่าง	51
2	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	57
3	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตพื้นที่อำเภออมลาคาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน.....	58
4	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตพื้นที่อำเภออมลาคาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค โดยรวมและจำแนกเป็นรายข้อ.....	59
5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตพื้นที่อำเภออมลาคาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา โดยรวมและจำแนกเป็นรายข้อ.....	60
6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตพื้นที่อำเภออมลาคาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยรวมและจำแนกเป็นรายข้อ.....	61
7	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตพื้นที่อำเภออมลาคาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยรวมและจำแนกเป็นรายข้อ.....	62
8	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตพื้นที่อำเภออมลาคาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยรวมและจำแนกเป็นรายข้อ.....	63

ตารางที่

หน้า

9	เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตพื้นที่อำเภออมลาคาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์.....	64
10	วิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกันเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตพื้นที่อำเภออมลาคาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์.....	65
11	เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตพื้นที่อำเภออมลาคาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์.....	66
12	วิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตพื้นที่อำเภออมลาคาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์.....	68
13	เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตพื้นที่อำเภออมลาคาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์.....	69
14	แสดงจำนวนข้อเสนอแนะความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตพื้นที่อำเภออมลาคาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์.....	71

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่

หน้า

1. กรอบแนวคิดในการวิจัย 50