

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	จ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
กิตติกรรมประกาศ	ช
สารบัญ	ซ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพประกอบ	ฐ
บทที่	
1 บทนำ	
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	3
กรอบแนวคิดการวิจัย	4
สมมติฐานการวิจัย	4
ขอบเขตการวิจัย	5
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
2 เอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
ข้อมูลทั่วไป	8
องค์การบริหารส่วนตำบลในประเทศไทย	8
องค์การบริหารส่วนตำบลภูเขาทอง	14
การบริหารจัดการโครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบลภูเขาทอง	16
บทบาทและอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล	21
การให้บริการประชาชนด้านต่างๆ	25
แนวคิดที่เกี่ยวข้อง	26
แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น	26
แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจ	31
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	33

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
2 (ต่อ)	
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ	37
แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น	42
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	43
ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	46
ทฤษฎีความพึงพอใจ	46
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	48
3	
วิธีดำเนินการวิจัย	52
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	52
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	53
การเก็บรวบรวมข้อมูล	54
การวิเคราะห์ข้อมูล	55
4	
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	56
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยพื้นฐานของผู้มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลภูเขาทอง	
อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	57
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลภูเขาทอง	
อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	59
ตอนที่ 3 เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ	
ขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเขาทอง อำเภอพระนครศรีอยุธยา	
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยพื้นฐาน	64
5	
สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	78
สรุปผลการวิจัย	78
อภิปรายผล	80
ข้อเสนอแนะ	81

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
บรรณานุกรม	83
ภาคผนวก	89
ภาคผนวก ก. ขั้นตอนและกำหนดระยะเวลาการปฏิบัติราชการด้านการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเขาทอง	90
ภาคผนวก ข. แบบสอบถาม	103
ประวัติย่อผู้วิจัย	106