

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	จ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
กิตติกรรมประกาศ	ช
สารบัญ.....	ซ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพประกอบ.....	ด
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	2
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	2
สมมติฐานการวิจัย.....	3
ขอบเขตการวิจัย.....	4
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
2 เอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล.....	7
ความเป็นมาขององค์การบริหารส่วนตำบล.....	7
โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบล.....	8
อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล.....	10
การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ.....	11
ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ	
อำเภอป่าโมก จังหวัดอ่างทอง.....	12
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	22
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	22
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ.....	23

สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
2 (ต่อ)	แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ.....	26
	แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ.....	29
	ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	31
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	34
3	วิธีดำเนินการวิจัย.....	40
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	40
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	41
	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	43
	การวิเคราะห์ข้อมูล.....	43
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	45
	การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่มารับบริการที่ องค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ อำเภอป่าโมก จังหวัดอ่างทอง.....	45
	ข้อมูลของประชาชนเกี่ยวกับการรับบริการจากองค์การ บริหารส่วนตำบล บางเสด็จ อำเภอป่าโมก จังหวัดอ่างทอง.....	47
	การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ อำเภอป่าโมก จังหวัดอ่างทอง.....	49
	การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ จำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคล.....	54
	การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ จำแนกตามข้อมูล ของประชาชนเกี่ยวกับการรับบริการ.....	64

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5	
สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	74
สรุปผลการวิจัย.....	74
อภิปรายผล.....	75
ข้อเสนอแนะ	78
 บรรณานุกรม.....	 79
 ภาคผนวก	 83
 ประวัติย่อผู้วิจัย.....	 90