

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	จ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	ฉ
กิตติกรรมประกาศ .....	ช
สารบัญ.....	ซ
สารบัญตาราง .....	ฅ
สารบัญภาพประกอบ .....	ด
<b>บทที่</b>	
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

## สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	จำนวนและร้อยละปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่มารับบริการที่ องค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ.....	46
2	จำนวนและร้อยละของข้อมูลของประชาชนเกี่ยวกับการรับบริการ จากองค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ.....	48
3	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ.....	50
4	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ.....	51
5	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก.....	52
6	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ ด้านข้อมูลข่าวสาร.....	53
7	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ โดยรวม.....	54
8	การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลบางเสด็จจำแนกตาม เพศ.....	55
9	การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลบางเสด็จจำแนกตาม อายุ.....	56
10	การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ผู้ให้บริการ จำแนกตาม อายุ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD.....	57

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
11	การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลบางเสด็จจำแนกตาม สถานภาพสมรส..... 58
12	การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลบางเสด็จจำแนกตามระดับการศึกษา..... 59
13	การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ ด้านข้อมูลข่าวสาร จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD ..... 60
14	การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลบางเสด็จจำแนกตาม อาชีพ..... 61
15	การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลบางเสด็จจำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน..... 62
16	การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการให้ บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ ด้านข้อมูลข่าวสาร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD ..... 63
17	การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลบางเสด็จจำแนกตาม เรื่องที่ขอรับบริการ..... 65
18	การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน การให้บริการ จำแนกตามเรื่องที่ขอรับบริการเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD..... 66
19	การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ จำแนกตามเรื่องที่ขอรับบริการเป็น รายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD..... 68
20	การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลบางเสด็จจำแนกตาม ความถี่ในการมารับบริการ..... 69

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
21	การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลบางเสด็จจำแนกตาม ช่วงเวลาที่มารับบริการ.....	70
22	การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลบางเสด็จจำแนกตาม ระยะเวลาระหว่างการขอรับบริการ .....	71
23	การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลบางเสด็จจำแนกตาม วิธีการเดินทางมารับบริการ.....	72

## สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3
2 โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบล.....	9
3 ขั้นตอนการขอหนังสือรับรอง.....	14
4 ขั้นตอนการขอข้อมูลข่าวสารทั่วไป.....	15
5 ขั้นตอนการรับฟังปัญหา ข้อร้องเรียน และการช่วยเหลือให้ การสนับสนุนประชาชน.....	16
6 ขั้นตอนการชำระภาษีป้าย.....	17
7 ขั้นตอนการชำระภาษีบำรุงท้องที่.....	18
8 ขั้นตอนการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน.....	19
9 ขั้นตอนการยื่นขออนุญาตก่อสร้าง/ตัดแปลง/รื้อถอนหรือเคลื่อนย้ายอาคาร.....	20
10 ขั้นตอนการพิจารณาคัดเลือกผู้สูงอายุและคนพิการ.....	21