

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	(3)
Abstract.....	(4)
กิตติกรรมประกาศ.....	(5)
สารบัญ.....	(6)
สารบัญตาราง.....	(8)
สารบัญภาพ.....	(10)
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
สมมติฐานในการวิจัย.....	3
ขอบเขตและข้อจำกัดงานวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
ประวัติองค์การบริหารส่วนตำบลในประเทศไทย.....	7
บริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลบางป่า.....	11
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ.....	17
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	28
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	32
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	32
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	33
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	35
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	35
4 ผลการวิจัย.....	36
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	36

บทที่	หน้า
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ ส่วนโยธางค์การบริหารส่วนตำบลบางป่า อำเภอมือง จังหวัด ราชบุรี.....	38
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ การให้บริการของส่วนโยธา องค์การบริหารส่วนตำบลบางป่า อำเภอ เมืองจังหวัดราชบุรี จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล.....	43
ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์หาความเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนที่มี ต่อการให้บริการของส่วนโยธา องค์การบริหารส่วนตำบลบางป่า อำเภอมือง จังหวัดราชบุรี.....	50
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	52
สรุปผลการวิจัย.....	52
อภิปรายผล.....	54
ข้อเสนอแนะ.....	55
บรรณานุกรม.....	57
ภาคผนวก.....	62
ภาคผนวก ก รายชื่อผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย.....	63
ภาคผนวก ข แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	65
ประวัติผู้วิจัย.....	74

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 จำนวนหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบางป่า.....	12
2.2 จำนวนบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลบางป่า.....	13
2.3 ระดับการศึกษาของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลบางป่า.....	13
3.1 แสดงจำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหมู่บ้าน.....	33
4.1 แสดงข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคล.....	37
4.2 แสดงระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของส่วนโยธาองค์การบริหารส่วนตำบลบางป่า อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี.....	38
4.3 แสดงระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของส่วนโยธาองค์การบริหารส่วนตำบลบางป่า อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	39
4.4 แสดงระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของส่วนโยธาองค์การบริหารส่วนตำบลบางป่า อำเภอเมืองจังหวัดราชบุรี ด้านกระบวนการขั้นตอนการ.....	40
4.5 แสดงระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของส่วนโยธาองค์การบริหารส่วนตำบลบางป่า อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	41
4.6 แสดงระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของส่วนโยธาองค์การบริหารส่วนตำบลบางป่า อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ด้านข้อมูลข่าวสาร.....	42
4.7 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของส่วนโยธา องค์การบริหารส่วนตำบลบางป่า อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี จำแนกตามเพศ.....	43
4.8 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของส่วนโยธา องค์การบริหารส่วนตำบลบางป่า อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี จำแนกตามอายุ...	44
4.9 แสดงผลการเปรียบเทียบรายคู่ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของส่วนโยธา องค์การบริหารส่วนตำบลบางป่า อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี จำแนกตามอายุ.....	45
4.10 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของส่วนโยธา องค์การบริหารส่วนตำบลบางป่า อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	47

ตารางที่	หน้า
4.11 แสดงผลการเปรียบเทียบรายคู่ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ ส่วนโยธา องค์การบริหารส่วนตำบลบางป่า อำเภอมือง จังหวัดราชบุรี จำแนกตามรายได้ ต่อเดือน.....	48
4.12 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ ส่วนโยธา องค์การบริหารส่วนตำบลบางป่า อำเภอมือง จังหวัดราชบุรี จำแนกตามระดับ การศึกษา.....	49
4.13 แสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ ส่วนโยธา องค์การบริหารส่วนตำบลบางป่า อำเภอมือง จังหวัดราชบุรี.....	50

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1	กรอบแนวคิดในการวิจัย เรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของส่วนโยธา องค์การบริหารส่วนตำบลบางป่า อำเภอมือง จังหวัดราชบุรี.....
2.1	แผนที่พอสังเขปพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางป่า.....
2.2	แผนภาพแบบจำลองความพึงพอใจในการบริการ.....
2.3	แผนภาพโมเดลความพอใจ.....