สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	**(1)**
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	**(3)**
กิตติกรรมประกาศ	**(5)**
สารบัญ	**(7)**
สารบัญตาราง	**(9)**
สารบัญภาพ	**(11)**
บทที่ 1 บทนำ	**1**
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
สมมุติฐานของการวิจัย	2
ขอบเขตของการวิจัย	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	**7**
แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ	7
แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ	12
แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ	22
ความรู้เกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองใหม่	29
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	32

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	**37**
ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง	37
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	37
การเก็บรวบรวมข้อมูล	38
การวิเคราะห์ข้อมูล	38
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	39
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	**41**
ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	43
ส่วนที่ 2 วิเคราะห์คุณภาพการบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองใหม่ในทัศนะของประชาชน	45
ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองใหม่ในทัศนะของประชาชน จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล	85
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	**107**
วิธีดำเนินการวิจัย	107
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล	108
อภิปรายผล	114
ข้อเสนอแนะ	116
ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป	117
บรรณานุกรม	**119**
ภาคผนวก	**123**
แบบสอบถาม	125
ประวัติผู้วิจัย	**129**

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4.1	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม	43
4.2	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองใหม่ ในทัศนะของประชาชน จำแนกตามเพศ	45
4.3	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองใหม่ ในทัศนะของประชาชน จำแนกตามอายุ	50
4.4	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองใหม่ ในทัศนะของประชาชน จำแนกตามอาชีพ	57
4.5	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองใหม่ ในทัศนะของประชาชน จำแนกตามสถานภาพสมรส	64
4.6	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองใหม่ ในทัศนะของประชาชน จำแนกตาม ระดับการศึกษา	70
4.7	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองใหม่ ในทัศนะของประชาชน จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	77
4.8	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองใหม่ในทัศนะของประชาชน จำแนกตามเพศ	85
4.9	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองใหม่ในทัศนะของประชาชน จำแนกตาม อายุ	88

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.10	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองใหม่ในทัศนะของประชาชน จำแนกตาม อาชีพ	92
4.11	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองใหม่ในทัศนะของประชาชน จำแนกตาม สถานภาพสมรส	96
4.12	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองใหม่ในทัศนะของประชาชน จำแนกตาม ระดับการศึกษา	99
4.13	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองใหม่ในทัศนะของประชาชน จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	103

หอสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1.1	กรอบแนวคิดในการวิจัย	4