

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(3)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญ	(7)
สารบัญตาราง	(9)
สารบัญภาพ	(11)
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	<b>1</b>
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
สมมติฐานของการวิจัย	2
ขอบเขตของการวิจัย	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
<b>บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	<b>7</b>
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ	7
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ	17
แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาท้องถิ่น	23
แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น	34
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	45
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย</b>	<b>59</b>
ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง	59
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	59

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
การเก็บรวบรวมข้อมูล	60
การวิเคราะห์ข้อมูล	60
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	61
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b>	<b>63</b>
ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	65
ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลตะพง อำเภอเมือง จังหวัดระยอง	67
ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนการให้บริการขององค์การ บริหารส่วนตำบลที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนผู้รับบริการ จำแนกตาม ลักษณะประชากรศาสตร์	94
<b>บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ</b>	<b>113</b>
วิธีดำเนินการวิจัย	113
สรุปผลการวิจัย	114
อภิปรายผล	117
ข้อเสนอแนะ	119
ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป	120
<b>บรรณานุกรม</b>	<b>121</b>
<b>ภาคผนวก</b>	
แบบสอบถาม	127
<b>ประวัติผู้วิจัย</b>	<b>130</b>

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม	65
4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ที่ส่งผลต่อประชาชนผู้รับบริการ จำแนกตามเพศ	67
4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ที่ส่งผลต่อประชาชนผู้รับบริการ จำแนกตามอายุ	70
4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ที่ส่งผลต่อประชาชนผู้รับบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา	75
4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ที่ส่งผลต่อประชาชนผู้รับบริการ จำแนกตามสถานภาพสมรส	80
4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ที่ส่งผลต่อประชาชนผู้รับบริการ จำแนกตามอาชีพ	84
4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ที่ส่งผลต่อประชาชนผู้รับบริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	89
4.8 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ที่ส่งผลต่อประชาชนผู้รับบริการ จำแนกตามเพศ	94
4.9 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ที่ส่งผลต่อประชาชนผู้รับบริการ จำแนกตามอายุ	97
4.10 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ที่ส่งผลต่อประชาชนผู้รับบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา	100
4.11 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ที่ส่งผลต่อประชาชนผู้รับบริการ จำแนกตามสถานภาพสมรส	103
4.12 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ที่ส่งผลต่อประชาชนผู้รับบริการ จำแนกตามอาชีพ	106
4.13 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ที่ส่งผลต่อประชาชนผู้รับบริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	110

## สารบัญญภาพ

ภาพที่		หน้า
1.1	กรอบแนวคิดในการวิจัย	4
2.1	รายได้ขององค์กรบริหารส่วนตำบล	42