

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
สารบัญตาราง	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	2
ขอบเขตการวิจัย	2
คำนิยามศัพท์เฉพาะ	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย	3
กรอบแนวคิด	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
สภาพทั่วไปและข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย	5
แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	12
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	24
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น	28
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	33
รูปแบบการวิจัย	33
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	33
เครื่องมือและการสร้างเครื่องมือ	34
การเก็บรวบรวมข้อมูล	35
การวิเคราะห์ข้อมูล	35
บทที่ 4 ผลการศึกษา	36
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	56
สรุปผล	56
อภิปรายผล	59
ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหารส่วนท้องถิ่น	61
ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป	62
บรรณานุกรม	64
ภาคผนวก	67
ภาคผนวก ก แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ	
ภาคผนวก ข คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข	
ภาคผนวก ค หนังสือองค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข	

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4.1	ข้อมูลเบื้องต้นของผู้มาขอรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย	36
4.2	ภาพรวมความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย	38
4.3	ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย	39
4.4	ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย	40
4.5	ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย	41
4.6	ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย	42
4.7	ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งานในด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย	43
4.8	ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งานในด้านช่องทางการให้ บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย	45
4.9	ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งานในด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย	48
4.10	ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งานในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย	51