

สารบัญ

หน้า

คำนำ

ก

บทสรุปผู้บริหาร

ข

สารบัญ

จ

สารบัญตาราง

ช

บทที่ ๑ บทนำ

๑

๑.๑ ที่มาและความสำคัญ

๑

๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๓

๑.๓ ขอบเขตโครงการวิจัย

๔

๑.๔ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๔

บทที่ ๒ ทบทวนวรรณกรรม

๕

๒.๑ แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการจัดการเชิงยุทธศาสตร์

๕

๒.๒ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

๑๒

๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับบริการสาธารณะและคุณภาพการให้บริการ

๒๕

๒.๔ เทคนิค A-I-C

๓๔

๒.๕ บริบทของเทศบาลตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล

๔๑

๒.๖ สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งฝ่าย

๕๓

๒.๗ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๖๒

บทที่ ๓ ระเบียบวิธีวิจัย

๖๔

๓.๑ วิธีการดำเนินการวิจัย

๖๔

๓.๒ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

๖๔

๓.๓ เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล

๖๕

๓.๔ การวิเคราะห์ข้อมูล

๖๖

บทที่ ๔ ผลการศึกษา

๖๘

๔.๑ ข้อมูลเบื้องต้น

๖๘

๔.๒ ข้อมูลทั่วไป

๖๙

๔.๓ ข้อมูลความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งฝ่าย

๗๑

๔.๔ ข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการประชาชน

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งฝ่าย

๘๓

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ ๕ บทสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	๘๔
๕.๑ สรุป	๘๔
๕.๒ อภิปรายผล	๘๕
๕.๓ ข้อเสนอแนะ	๙๐
บรรณานุกรม	๙๔
ภาคผนวก	
- แบบสำรวจฯ องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย	