

## สารบัญ

บทที่	หน้า
<b>1 บทนำ</b> .....	1
ความเป็นมา .....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....	3
ประโยชน์ของการวิจัย .....	4
ขอบเขตของการวิจัย .....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย .....	5
สมมติฐานการวิจัย .....	6
<b>2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b> .....	8
ทฤษฎีบทบาท .....	8
ความหมายของบทบาท.....	8
ความสำคัญเกี่ยวกับบทบาท.....	10
ทฤษฎีเกี่ยวกับบทบาท.....	12
องค์ประกอบของบทบาท.....	16
ความคาดหวัง.....	17
ความหมายของความคาดหวัง.....	17
ทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง.....	18
การให้บริการสาธารณะ.....	22
ความหมายของการบริการสาธารณะ.....	22
หลักเกณฑ์ในการจัดบริการสาธารณะ.....	25
หลักการบริการสาธารณะ.....	37
ปัจจัยกระบวนการบริหาร และพัฒนาขึ้นพื้นฐาน .....	39
การปกครองท้องถิ่น.....	40
ความหมายของการปกครองท้องถิ่น.....	40
การกระจายอำนาจ.....	43
รูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.....	46

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
2 (ต่อ)	
วัตถุประสงค์ของการบริหารท้องถิ่น.....	50
การบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.....	52
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	53
3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	56
การวิจัยเชิงสำรวจ.....	56
การวิจัยเชิงคุณภาพ.....	60
4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	62
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์.....	62
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	62
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	62
5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	103
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	103
สรุปผลการวิจัย.....	103
อภิปรายผลการวิจัย.....	105
ข้อเสนอแนะ.....	107
บรรณานุกรม.....	110
ภาคผนวก.....	115
ภาคผนวก ก ราชานามผู้ทรงคุณวุฒิ.....	116
ภาคผนวก ข หนังสือขอความร่วมมือในการวิจัย.....	118
ภาคผนวก ค แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	124
ภาคผนวก ง อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล.....	129
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	131

## สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	57
2 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ.....	63
3 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ .....	63
4 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามวุฒิการศึกษา.....	64
5 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ.....	64
6 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้.....	65
7 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพสมรส.....	65
8 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด.....	66
9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกณฑ์ และลำดับ ของบทบาทที่คาดหวังในการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด จำแนกเป็นรายด้านและผลเฉลี่ยรวม.....	67
10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกณฑ์ และลำดับ ของบทบาทที่คาดหวังในการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ในการให้บริการด้านถนน.....	69
11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกณฑ์ และลำดับ ของบทบาทที่คาดหวังในการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ในการให้บริการด้านไฟฟ้าแสงสว่าง.....	71
12 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกณฑ์ และลำดับ ของบทบาทที่คาดหวังในการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ในการให้บริการด้านเพื่ออุปโภคบริโภค... ..	73
13 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกณฑ์ และลำดับ ของบทบาทที่คาดหวังในการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ในการให้บริการด้านการสื่อสาร.....	77
14 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกณฑ์ และลำดับ ของบทบาทที่คาดหวังในการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด จำแนกเป็นรายด้านและผลเฉลี่ยภาพรวม..	79

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
15 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกณฑ์ และลำดับ ของบทบาทที่เป็นจริงในการให้บริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจขององค์การบริหารส่วนตำบล วังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ในการให้บริการด้านถนน.....	81
16 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกณฑ์ และลำดับ ของบทบาทที่เป็นจริงในการให้บริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจขององค์การบริหารส่วนตำบล วังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ในการให้บริการด้านไฟฟ้าแสงสว่าง.....	83
17 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกณฑ์ และลำดับ ของบทบาทที่เป็นจริงในการให้บริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจขององค์การบริหารส่วนตำบล วังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ในการให้บริการด้านน้ำเพื่ออุปโภคบริโภค	86
18 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกณฑ์ และลำดับ ของบทบาทที่เป็นจริงในการให้บริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจขององค์การบริหารส่วนตำบล วังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ในการให้บริการด้านการสื่อสาร.....	90
19 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกณฑ์ และลำดับ ของบทบาท หน้าที่คาดหวังและบทบาทที่เป็นจริงในการให้บริการสาธารณะด้าน โครงสร้าง พื้นฐานทางเศรษฐกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด.....	92
20 สรุปผลการเปรียบเทียบผลความคาดหวังของประชาชนกับความเป็นจริงที่องค์การ บริหารส่วนตำบลปฏิบัติในภาพรวม.....	94
21 สรุปผลการเปรียบเทียบผลความคาดหวังของประชาชนกับความเป็นจริงที่องค์การ บริหารส่วนตำบลปฏิบัติด้านถนน .....	95
22 สรุปผลการเปรียบเทียบผลความคาดหวังของประชาชนกับความเป็นจริงที่องค์การ บริหารส่วนตำบลปฏิบัติไฟฟ้าแสงสว่าง.....	96
23 สรุปผลการเปรียบเทียบผลความคาดหวังของประชาชนกับความเป็นจริงที่องค์การ บริหารส่วนตำบลปฏิบัติด้านน้ำเพื่ออุปโภคบริโภค.....	98
24 สรุปผลการเปรียบเทียบผลความคาดหวังของประชาชนกับความเป็นจริงที่องค์การ บริหารส่วนตำบลปฏิบัติด้านการสื่อสาร .....	100

## สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
2 แสดงรูปแบบทฤษฎีความคาดหวัง.....	20
3 แสดงโมเดลการจูงใจของ Porter and Lawler.....	21
4 แผนภูมิแสดงค่าเปรียบเทียบบทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่เป็นจริง.....	102

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี