

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หนังสือราชการ	
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ก
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญรูปภาพ	ช
สารบัญแผนภาพ	ซ
<b>บทที่ 1 บทนำ</b> .....	<b>1</b>
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย .....	4
ขอบเขตของการวิจัย .....	4
นิยามศัพท์เฉพาะในการวิจัย .....	5
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย .....	6
<b>บทที่ 2 เอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b> .....	<b>7</b>
ข้อมูลทั่วไปองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี	7
บทบัญญัติหมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่นในรัฐธรรมนูญ 2560 .....	10
พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครอง	
ส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 .....	11
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ .....	22
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะและคุณภาพการให้บริการ .....	31
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	34
กรอบแนวคิดการวิจัย .....	39
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย</b> .....	<b>40</b>
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	40
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย .....	41
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	41
วิธีการสร้างเครื่องมือ .....	42
การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย .....	42
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	44
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	44

## สารบัญ (ต่อ)

เรื่อง	หน้า
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b> .....	46
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	46
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลท่าหลวง อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี .....	49
ตอนที่ 3 ผลสรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการต่อคุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี .....	65
<b>บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ</b> .....	66
สรุปผลการวิจัย .....	66
อภิปรายผล .....	69
ข้อเสนอแนะ .....	70
<b>บรรณานุกรม</b> .....	71
<b>ภาคผนวก</b> .....	75
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	77
ภาพงานด้านที่ขอรับการประเมิน .....	85
ภาพการลงพื้นที่เก็บข้อมูล .....	97

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
ตารางที่ 4.1	ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 385 คน ในด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ .....	46
ตารางที่ 4.2	ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 385 คน ในด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ .....	47
ตารางที่ 4.3	ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 385 คน ในด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ .....	47
ตารางที่ 4.4	ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 385 คน ในด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา .....	48
ตารางที่ 4.5	ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 385 คน ในด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ .....	48
ตารางที่ 4.6	แสดงค่าเปอร์เซ็นต์ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่องานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) .....	49
ตารางที่ 4.7	แสดงค่าเปอร์เซ็นต์ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่องานด้านโยธา (บริการโครงสร้างพื้นฐานและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) .....	52
ตารางที่ 4.8	แสดงค่าเปอร์เซ็นต์ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี .....	55
ตารางที่ 4.9	แสดงค่าเปอร์เซ็นต์ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม .....	58
ตารางที่ 4.10	แสดงค่าเปอร์เซ็นต์ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่องานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย .....	61
ตารางที่ 4.11	สรุปผลโดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน (มิติที่ 1) .....	63
ตารางที่ 4.12	สรุปโดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน (มิติที่ 2) .....	64

## สารบัญรูปภาพ

รูปภาพ		หน้า
รูปภาพผนวก 1	งานด้านการศึกษา .....	85
รูปภาพผนวก 2	งานด้านโยธา (บริการโครงสร้างพื้นฐานและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) .....	87
รูปภาพผนวก 3	งานด้านรายได้หรือภาษี .....	89
รูปภาพผนวก 4	งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม .....	92
รูปภาพผนวก 5	งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย .....	95
รูปภาพผนวก 6	ภาพการลงพื้นที่เก็บข้อมูล .....	97

## สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่	หน้า
แผนภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดการวิจัย .....	39