

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หนังสือราชการ	
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ก
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญรูปภาพ	ช
สารบัญแผนภาพ	ซ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย	4
ขอบเขตของการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะในการวิจัย	6
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย	6
บทที่ 2 เอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
ข้อมูลทั่วไปองค์การบริหารส่วนตำบลกลาง อำเภอดงดง จังหวัดอุบลราชธานี	7
บทบัญญัติหมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่นในรัฐธรรมนูญ 2560	10
พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครอง	
ส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542	12
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	22
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะและคุณภาพการให้บริการ	32
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	36
กรอบแนวคิดการวิจัย	39
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	40
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	40
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	41
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	41
วิธีการสร้างเครื่องมือ	42
การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย	42
การเก็บรวบรวมข้อมูล	44
การวิเคราะห์ข้อมูล	44

สารบัญ (ต่อ)

เรื่อง	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	46
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	46
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลกลาง อำเภอบุตรราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี	49
ตอนที่ 3 ผลสรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการต่อคุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลกลาง อำเภอดงขุดม จังหวัดอุบลราชธานี	68
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	69
สรุปผลการวิจัย	69
อภิปรายผล	73
ข้อเสนอแนะ	74
บรรณานุกรม	75
ภาคผนวก	79
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	80
ภาพงานด้านการศึกษา	90
ภาพงานด้านบริการสาธารณะ	96
ภาพงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย.....	101
ภาพงานด้านส่งเสริมอาชีพ	104
ภาพงานด้านสังคมสงเคราะห์	106
ภาพงานด้านสาธารณสุข	110
ภาพการลงพื้นที่เก็บข้อมูล	114

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
ตารางที่ 4.1 ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน ในด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบ แบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	46
ตารางที่ 4.2 ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน ในด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบ แบบสอบถามจำแนกตามอายุ	47
ตารางที่ 4.3 ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน ในด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบ แบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ	47
ตารางที่ 4.4 ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน ในด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบ แบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	48
ตารางที่ 4.5 ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน ในด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบ แบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	48
ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเปอร์เซ็นต์ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ต่องานด้านการศึกษา	49
ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเปอร์เซ็นต์ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ต่องานด้านบริการสาธารณะ	52
ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเปอร์เซ็นต์ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	55
ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเปอร์เซ็นต์ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ต่องานด้านส่งเสริมอาชีพ	58
ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเปอร์เซ็นต์ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ต่องานด้านสังคมสงเคราะห์	61
ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเปอร์เซ็นต์ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ต่องานด้านสาธารณสุข	64
ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเปอร์เซ็นต์ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ต่องานการให้บริการ 4 ด้าน (มิติที่ 1)	66
ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเปอร์เซ็นต์ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ต่องานการให้บริการงานสาธารณะ (มิติที่ 2).....	67

สารบัญรูปภาพ

รูปภาพ		หน้า
รูปภาพผนวก 1	ภาพงานด้านการศึกษา	90
รูปภาพผนวก 2	ภาพงานด้านบริการสาธารณะ	96
รูปภาพผนวก 3	ภาพงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย.....	101
รูปภาพผนวก 4	ภาพงานส่งเสริมอาชีพ	104
รูปภาพผนวก 5	ภาพงานด้านสังคมสงเคราะห์	106
รูปภาพผนวก 6	ภาพงานด้านสาธารณสุข	110
รูปภาพผนวก 7	ภาพการลงพื้นที่เก็บข้อมูล	114

สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่	หน้า
แผนภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดการวิจัย	39