

## 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 .....	5
<b>บทที่ 2 เอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b> .....	<b>6</b>
ข้อมูลทั่วไปองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยข่า อำเภอบุณทริก จังหวัดอุบลราชธานี .....	6
บทบัญญัติหมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่นในรัฐธรรมนูญ 2560 .....	14
พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 .....	16
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ .....	26
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะและคุณภาพการให้บริการ .....	36
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	38
กรอบแนวคิดการวิจัย .....	42
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย</b> .....	<b>43</b>
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	43
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย .....	44
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	44
วิธีการสร้างเครื่องมือ .....	44
การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย .....	45
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	46
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	47

## สารบัญ (ต่อ)

เรื่อง	หน้า
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b> .....	48
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	48
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลห้วยข่า อำเภอบุญศรี จังหวัดอุบลราชธานี .....	51
ตอนที่ 3 ผลสรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการต่อคุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยข่า อำเภอบุญศรี จังหวัดอุบลราชธานี .....	70
<b>บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ</b> .....	71
สรุปผลการวิจัย .....	71
อภิปรายผล .....	75
ข้อเสนอแนะ .....	76
<b>บรรณานุกรม</b> .....	77
<b>ภาคผนวก</b> .....	81
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	83
ภาพงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง .....	92
ภาพงานด้านการศึกษา .....	98
ภาพงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย .....	102
ภาพงานด้านรายได้หรือภาษี .....	108
ภาพงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม.....	113
ภาพงานด้านสาธารณสุข .....	119
ภาพการลงพื้นที่เก็บข้อมูล .....	124

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
ตารางที่ 4.1	ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 900 คน ในด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ .....	48
ตารางที่ 4.2	ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 900 คน ในด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ .....	49
ตารางที่ 4.3	ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 900 คน ในด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ .....	49
ตารางที่ 4.4	ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 900 คน ในด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา .....	50
ตารางที่ 4.5	ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 900 คน ในด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ .....	50
ตารางที่ 4.6	แสดงค่าเปอร์เซ็นต์ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง .....	51
ตารางที่ 4.7	แสดงค่าเปอร์เซ็นต์ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ต่องานด้านการศึกษา .....	54
ตารางที่ 4.8	แสดงค่าเปอร์เซ็นต์ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ต่องานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย .....	57
ตารางที่ 4.9	แสดงค่าเปอร์เซ็นต์ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ต่องานด้านรายได้หรือภาษี .....	60
ตารางที่ 4.10	แสดงค่าเปอร์เซ็นต์ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม .....	63
ตารางที่ 4.11	แสดงค่าเปอร์เซ็นต์ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ต่องานด้านสาธารณสุข .....	66
ตารางที่ 4.12	แสดงค่าเปอร์เซ็นต์ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ต่องานการให้บริการประชาชน (มิตินี้ 1) .....	68
ตารางที่ 4.13	แสดงค่าเปอร์เซ็นต์ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ต่องานการให้บริการสาธารณะประชาชน (มิตินี้ 2).....	69

## สารบัญรูปภาพ

รูปภาพ		หน้า
รูปภาพผนวก 1	ภาพงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง .....	92
รูปภาพผนวก 2	ภาพงานด้านการศึกษา .....	98
รูปภาพผนวก 3	ภาพงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย .....	102
รูปภาพผนวก 4	ภาพงานด้านรายได้หรือภาษี .....	108
รูปภาพผนวก 5	ภาพงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม .....	113
รูปภาพผนวก 6	ภาพงานด้านสาธารณสุข .....	119
รูปภาพผนวก 7	ภาพการลงพื้นที่เก็บข้อมูล .....	124

## สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่	หน้า
แผนภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดการวิจัย .....	42