สารบัญ

หน้าที่

คำนำ ..... ก

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร ..... ข

สารบัญ ..... ง

สารบัญตาราง ..... ฉ

สารบัญภาพ ..... ญ

บทที่

1 บทนำ 1

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา 1

วัตถุประสงค์ของการวิจัย 2

ขอบเขตของการวิจัย 2

นิยามศัพท์เฉพาะ 2

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ 3

กรอบแนวคิดในการศึกษา 4

2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 5

แนวคิด ทฤษฎี และความหมายของความพึงพอใจ 5

แนวคิด ทฤษฎี และความหมายของการบริการ 10

แนวคิด ทฤษฎี และความหมายของการจัดทำบริการสาธารณะ
และนโยบายสาธารณะท้องถิ่น 16

บริบทของเทศบาลตำบลวังสมบูรณ์ 38

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 43

3 วิธีดำเนินการวิจัย 49

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 49

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล 50

การเก็บรวบรวมข้อมูลและการจัดทำข้อมูล 50

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล 52

4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 53

ผลการศึกษาภารกิจงานด้านทะเบียน 53

ผลการศึกษาภารกิจงานด้านการศึกษา 58

สารบัญ (ต่อ)

หน้าที่

ผลการศึกษาภารกิจงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 63
ผลการศึกษาภารกิจงานด้านสาธารณสุข 68
ผลการศึกษาภารกิจงานด้านรายได้และภาษี 73
ผลการศึกษาโครงการพัฒนาสิ่งแวดล้อมแหล่งเรียนรู้และภูมิปัญญาท้องถิ่น (ชวนลูกเล่น).. 78
ผลการศึกษาโครงการประเทศไทยไร้ขยะมูลฝอยขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 83
สรุปผลความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด 88
5 สรุปและอภิปรายผล..... 89
ผลการศึกษาภารกิจงานด้านทะเบียน..... 90
ผลการศึกษาภารกิจงานด้านการศึกษา..... 90
ผลการศึกษาภารกิจงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 91
ผลการศึกษาภารกิจงานด้านสาธารณสุข 91
ผลการศึกษาภารกิจงานด้านรายได้และภาษี 92
ผลการศึกษาโครงการพัฒนาสิ่งแวดล้อมแหล่งเรียนรู้และภูมิปัญญาท้องถิ่น (ชวนลูกเล่น).. 92
ผลการศึกษาโครงการประเทศไทยไร้ขยะมูลฝอยขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 93
อภิปรายผล..... 93
ข้อเสนอแนะ 94
บรรณานุกรม..... 95
ภาคผนวก..... 98
คณะผู้วิจัย..... 104

สารบัญตาราง

ตารางที่ หน้าที่

บทที่ 2

2-1 อำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามพระราชบัญญัติกำหนดแผน และขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 (เทศบาล เมืองพัทยา องค์การบริหารส่วนตำบล)..... 28

2-2 อำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามพระราชบัญญัติกำหนดแผน และขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 (เทศบาล เมืองพัทยา องค์การบริหารส่วนตำบล)..... 29

2-3 อำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามพระราชบัญญัติกำหนดแผน และขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 (องค์การบริหารส่วนจังหวัด)..... 30

2-4 อำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามพระราชบัญญัติกำหนดแผน และขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 (องค์การบริหารส่วนจังหวัด,กรุงเทพมหานคร,องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ)..... 31

2-5 อำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามพระราชบัญญัติกำหนดแผน และขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 (เทศบาล เมืองพัทยา องค์การบริหารส่วนตำบล)..... 32

2-6 อำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามอำนาจหน้าที่ พระราชบัญญัติจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (องค์การบริหารส่วนตำบล)..... 33

2-7 อำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามอำนาจหน้าที่ พระราชบัญญัติจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (เทศบาลเมือง)..... 34

2-8 อำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามอำนาจหน้าที่ พระราชบัญญัติจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (เทศบาลนคร)..... 35

2-9 อำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามอำนาจหน้าที่ พระราชบัญญัติจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (องค์การบริหารส่วนจังหวัด)..... 35

2-10 อำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามอำนาจหน้าที่ พระราชบัญญัติจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (เมืองพัทยา)..... 36

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่ หน้าที่

2-11 อำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามอำนาจหน้าที่ พระราชบัญญัติจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (เมืองพัทยา) 37

2-12 อำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามอำนาจหน้าที่ พระราชบัญญัติจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (เมืองพัทยา) 38

2-13 จำนวนประชากรและครัวเรือนภายในเขตเทศบาลตำบลวังสมบูรณ์ 40

บทที่ 4

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาภารกิจงานด้านทะเบียน

4-1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ 53

4-2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ 54

4-3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด 54

4-4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพหลัก 55

4-5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพสมรส 55

4-6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน 56

4-7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่สะดวกมารับบริการ..... 56

4-8 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการในภารกิจงานด้านทะเบียน..... 57

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาภารกิจงานด้านการศึกษา

4-9 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ 58

4-10 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ 58

4-11 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด 59

4-12 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพหลัก 59

4-13 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพสมรส 60

4-14 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน 60

4-15 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่สะดวกมารับบริการ..... 61

4-16 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการในภารกิจงานด้านการศึกษา..... 62

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่ หน้าที่

ตอนที่ 3 ผลการศึกษาภารกิจงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

4-17 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ 63
4-18 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ 63
4-19 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด 64
4-20 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพหลัก 64
4-21 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพสมรส 65
4-22 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน 65
4-23 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่สะดวกมารับบริการ..... 66
4-24 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับความพึงพอใจ ในภาพรวมของการให้บริการในภารกิจงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 67

ตอนที่ 4 ผลการศึกษาภารกิจงานด้านสาธารณสุข

4-25 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ 68
4-26 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ 68
4-27 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด 69
4-28 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพหลัก 69
4-29 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพสมรส 70
4-30 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน 70
4-31 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่สะดวกมารับบริการ..... 71
4-32 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับความพึงพอใจ ในภาพรวมของการให้บริการในภารกิจงานด้านสาธารณสุข 72

ตอนที่ 5 ผลการศึกษาภารกิจงานด้านรายได้และภาษี

4-33 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ 73
4-34 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ 73
4-35 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด 74
4-36 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพหลัก 74
4-37 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพสมรส 75
4-38 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน 75

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่ หน้าที่

4-39 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่สะดวกมารับบริการ..... 76

4-40 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับความพึงพอใจ ในภาพรวมของการให้บริการในภารกิจงานด้านรายได้และภาษี..... 77

ตอนที่ 6 ผลการศึกษาโครงการพัฒนาสิ่งแวดล้อมแหล่งเรียนรู้และภูมิปัญญาท้องถิ่น (ชวนลูกเล่น)

4-41 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ..... 78

4-42 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ..... 78

4-43 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด..... 79

4-44 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพหลัก..... 79

4-45 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพสมรส..... 80

4-46 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน..... 80

4-47 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่สะดวกมารับบริการ..... 81

4-48 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับความพึงพอใจ ในภาพรวมของการให้บริการในโครงการพัฒนาสิ่งแวดล้อมแหล่งเรียนรู้ และภูมิปัญญาท้องถิ่น (ชวนลูกเล่น)..... 82

ตอนที่ 7 ผลการศึกษาโครงการประเทศไทยไร้ขยะมูลฝอยขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

4-49 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ..... 83

4-50 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ..... 83

4-51 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด..... 84

4-52 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพหลัก..... 84

4-53 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพสมรส..... 85

4-54 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน..... 85

4-55 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่สะดวกมารับบริการ..... 86

4-56 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับความพึงพอใจ ในภาพรวมของการให้บริการในโครงการประเทศไทยไร้ขยะมูลฝอย ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น..... 87

ตอนที่ 8 สรุปผลความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด

4-57 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับความพึงพอใจ ในภาพรวมทั้งหมด..... 88

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้าที่
1-1	กรอบแนวคิดในการศึกษา	4
2-1	มิติหลักคิดการจัดบริการสาธารณะท้องถิ่นที่ดี	20
2-2	โครงสร้างองค์กรของเทศบาลตำบลวังสมบูรณ์	41