

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ความเป็นมา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
ประโยชน์ของการวิจัย	4
ขอบเขตของการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย	7
2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลขององค์การ	8
ความหมายของประสิทธิผลขององค์การ	8
การประเมินการวัดประสิทธิผลขององค์การ	10
แนวคิดเกี่ยวกับการถ่ายโอนภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	10
แนวคิดเกี่ยวกับกฎหมายการโอนภารกิจสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	20
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	24
ความหมายของการบริการ	24
ความพึงพอใจในบริการ	26
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	31
3 วิธีดำเนินการวิจัย	34
การวิจัยเชิงสำรวจ	34
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	36
การวิเคราะห์ข้อมูล	36
การสัมภาษณ์ในเชิงคุณภาพ	37
การเก็บรวบรวมข้อมูล	37
การตรวจสอบข้อมูล	37
การวิเคราะห์ข้อมูล	38

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 การวิเคราะห์ข้อมูล	39
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	39
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	39
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	40
5 สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	61
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	61
สรุปผลการวิจัย.....	61
การอภิปรายผล	62
ข้อเสนอแนะ.....	62
บรรณานุกรม.....	64
ภาคผนวก.....	68
ภาคผนวก ก แบบสัมภาษณ์/แบบสอบถาม	69
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	75

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	36
2 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ.....	44
3 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ.....	44
4 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา.....	45
5 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ.....	45
6 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	46
7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประสิทธิผลในการดำเนินงานตามภารกิจที่ได้รับการถ่ายโอนของเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด โดยรวมและรายด้าน.....	46
8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประสิทธิผลในการดำเนินงานตามภารกิจที่ได้รับการถ่ายโอนของเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ในด้าน โครงสร้างพื้นฐาน จำแนกเป็นรายข้อ.....	48
9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประสิทธิผลในการดำเนินงานตามภารกิจที่ได้รับการถ่ายโอนของเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ด้านเศรษฐกิจจำแนกเป็นรายข้อ.....	49
10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประสิทธิผลในการดำเนินงานตามภารกิจที่ได้รับการถ่ายโอนของเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ด้านการศึกษา ศาสนาวัฒนธรรม สังคมและการท่องเที่ยว จำแนกเป็นรายข้อ.....	51
11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิผลในการดำเนินงานตามภารกิจที่ได้รับการถ่ายโอนของเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด.....	53
12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยด้านความเพียงพอของการจัดบริการที่มีผลกระทบต่อประสิทธิผลในการดำเนินงานตามภารกิจที่ได้รับการถ่ายโอนของเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด.....	54
13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยด้านอัตรากำลังในการให้บริการที่มีผลกระทบต่อประสิทธิผลในด้านการดำเนินงานตามภารกิจที่ได้รับการถ่ายโอนของเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด.....	55

สารบัญตาราง

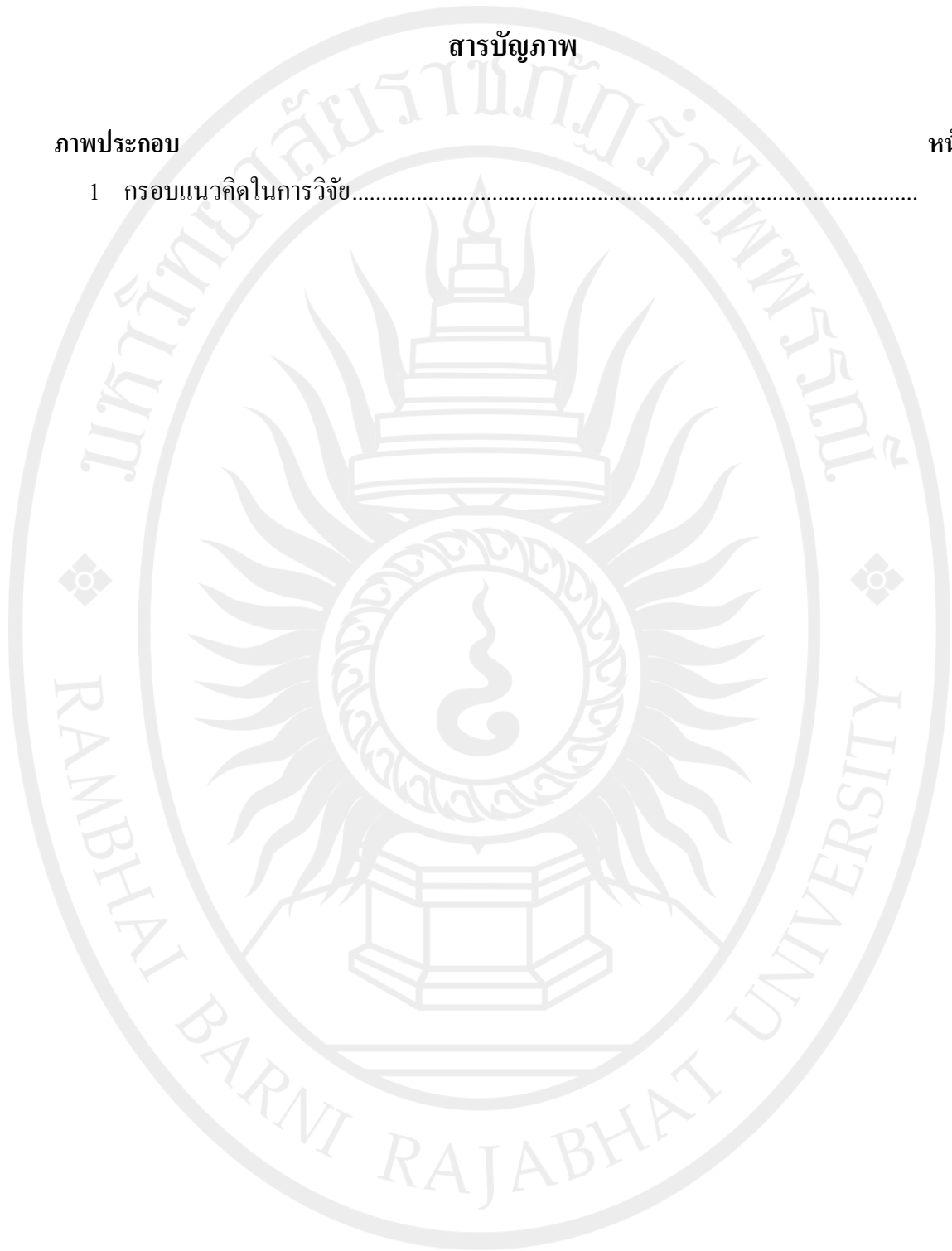
ตาราง	หน้า
14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยด้านความรวดเร็วในการให้บริการที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานตามภารกิจที่ได้รับ การถ่ายโอนของเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี	56
15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยด้านความเป็นธรรมในการบริการที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานตามภารกิจที่ได้รับ การถ่ายโอนของเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี	58
16 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ	59

สารบัญภาพ

ภาพประกอบ

หน้า

1 กรอบแนวคิดในการวิจัย..... 7



ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี