

ឧបករណ៍បច្ចេកទេស គ្រប់គ្រងប្រព័ន្ធនិយមន័យឧបករណ៍បច្ចេកទេស  
ស្ថាប័នបច្ចេកទេសស្រុកស្រែចម្ការស្រុកស្រែចម្ការស្រុកស្រែចម្ការស្រុកស្រែចម្ការ

ស្រុកស្រែចម្ការ

កម្មវិធីបច្ចេកទេសបច្ចេកទេសបច្ចេកទេសបច្ចេកទេស

០៧១

១៩៧២ រ.ម កម្មវិធីបច្ចេកទេសបច្ចេកទេសបច្ចេកទេសបច្ចេកទេស  
ស្ថាប័នបច្ចេកទេសស្រុកស្រែចម្ការស្រុកស្រែចម្ការស្រុកស្រែចម្ការ  
ស្ថាប័នបច្ចេកទេសស្រុកស្រែចម្ការស្រុកស្រែចម្ការស្រុកស្រែចម្ការ  
ស្ថាប័នបច្ចេកទេសស្រុកស្រែចម្ការស្រុកស្រែចម្ការស្រុកស្រែចម្ការ

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ฉ
บทที่ 1	
บทนำ	1
ชื่อโครงการวิจัย	3
หน่วยงานหลักที่รับผิดชอบ	3
คณะผู้วิจัย	3
คำสำคัญ	3
กรอบแนวความคิด	4
วัตถุประสงค์ในการวิจัย	5
สมมติฐานของการวิจัย	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ และหน่วยงานที่นำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์	5
บทที่ 2	
ทฤษฎี แนวคิดและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	6
แนวคิดการจัดระเบียบการปกครองและการบริหารราชการแผ่นดิน	6
ความหมายและลักษณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	7
รูปแบบของการปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย	8
แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการกระจายอำนาจ	10
กฎหมายและพระราชบัญญัติที่เกี่ยวข้องกับการกระจายอำนาจ	10
รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540	10
พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ พ.ศ. 2542	11
แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2543	11
แผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	12
แนวทางในการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น	12
รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550	13
ประกาศของคณะรักษาความสงบแห่งชาติ	14
รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560	14
ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	15
การพัฒนาคุณภาพบริการ และเครื่องมือบริหารสำหรับการพัฒนาคุณภาพบริการ	17
บทที่ 3	
ระเบียบวิธีวิจัย	21
ขอบเขตของโครงการวิจัย	21

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจ	21
ระยะเวลาที่ทำการวิจัย สถานที่ เครื่องมือและวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	21
การทดสอบเครื่องมือ	21
การวิเคราะห์และการประมวลผล	22
บทที่ 4	
ผลการศึกษา	23
การทดสอบค่า Reliability	23
ผลการวิเคราะห์จากแบบสำรวจ	23
ข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้รับบริการ	30
บทที่ 5	
สรุปผลการศึกษา	31
เอกสารอ้างอิง	33
ภาคผนวก	35
แบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563	36

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร  
(Executive Summary)

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่รับบริการด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหิน พบว่าความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.50 \pm 0.49$  ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.50 \pm 0.44$  เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.51 \pm 0.49$  และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่  $4.50 \pm 0.40$  และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี มีค่าเท่ากับ  $4.50 \pm 0.45$  โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหิน พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.52 \pm 0.30$  ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.51 \pm 0.39$  เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.50 \pm 0.50$  และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่  $4.50 \pm 0.41$  และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านการศึกษา มีค่าเท่ากับ  $4.51 \pm 0.43$  โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหิน พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.49 \pm 0.38$  ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.50 \pm 0.50$  เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.49 \pm 0.48$  และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่  $4.50 \pm 0.60$  และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเท่ากับ  $4.49 \pm 0.49$  โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหิน พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.52 \pm 0.38$  ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.52 \pm 0.55$  เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.53 \pm 0.59$  และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่  $4.52 \pm 0.55$  และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเท่ากับ  $4.52 \pm 0.57$  โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00

เมื่อคิดเป็นร้อยละพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหิน ด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี มีค่าเท่ากับร้อยละ 90.00 งานด้านการศึกษา มีค่าเท่ากับร้อยละ 90.20 ด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเท่ากับร้อยละ 89.80 และด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเท่ากับร้อยละ 90.40 และหากคิดเป็นภาพรวมทั้ง 4 งานบริการ พบว่ามีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ที่ร้อยละ 90.10

สำหรับข้อคิดเห็นต่อองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหินของประชาชนผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย

1. ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลท่าหินลงพื้นที่รับฟังความคิดเห็นของภาคประชาชนอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้ทราบปัญหาและความต้องการของประชาชนในพื้นที่

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่รับบริการด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหิน พบว่าความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.50 \pm 0.49$  ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.50 \pm 0.44$  เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.51 \pm 0.49$  และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่  $4.50 \pm 0.40$  และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี มีค่าเท่ากับ  $4.50 \pm 0.45$  โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหิน พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.52 \pm 0.30$  ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.51 \pm 0.39$  เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.50 \pm 0.50$  และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่  $4.50 \pm 0.41$  และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านการศึกษา มีค่าเท่ากับ  $4.51 \pm 0.43$  โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหิน พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.49 \pm 0.38$  ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.50 \pm 0.50$  เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.49 \pm 0.48$  และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่  $4.50 \pm 0.60$  และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเท่ากับ  $4.49 \pm 0.49$  โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหิน พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.52 \pm 0.38$  ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.52 \pm 0.55$  เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.53 \pm 0.59$  และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่  $4.52 \pm 0.55$  และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเท่ากับ  $4.52 \pm 0.57$  โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00

เมื่อคิดเป็นร้อยละพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหิน ด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี มีค่าเท่ากับร้อยละ 90.00 งานด้านการศึกษา มีค่าเท่ากับร้อยละ 90.20 ด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเท่ากับร้อยละ 89.80 และด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเท่ากับร้อยละ 90.40 และหากคิดเป็นภาพรวมทั้ง 4 งานบริการ พบว่ามีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ที่ร้อยละ 90.10

อำนาจสงวนลิขสิทธิ์ในหนังสือพิมพ์  
1. การสงวนลิขสิทธิ์ในส่วนที่ปรากฏในหนังสือพิมพ์  
สงวนลิขสิทธิ์ในส่วนที่ปรากฏในหนังสือพิมพ์  
สงวนลิขสิทธิ์ในส่วนที่ปรากฏในหนังสือพิมพ์