

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ฉ
บทที่ 1	
บทนำ	1
ชื่อโครงการวิจัย	2
หน่วยงานหลักที่รับผิดชอบ	3
คณะผู้วิจัย	3
คำสำคัญ	3
กรอบแนวคิด	3
วัตถุประสงค์ในการวิจัย	4
สมมติฐานของการวิจัย	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ และหน่วยงานที่นำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์	4
บทที่ 2	
ทฤษฎี แนวคิดและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	5
แนวคิดการจัดระเบียบการปกครองและการบริหารราชการแผ่นดิน	5
ความหมายและลักษณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	6
รูปแบบของการปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย	6
แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการกระจายอำนาจ	8
กฎหมายและพระราชบัญญัติที่เกี่ยวข้องกับการกระจายอำนาจ	9
รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540	9
พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ พ.ศ. 2542	9
แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2543	10
แผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	10
แนวทางในการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น	10
รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550	11
ประกาศของคณะรักษาความสงบแห่งชาติ	11
ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	12
การพัฒนาคุณภาพบริการ และเครื่องมือบริหารสำหรับการพัฒนาคุณภาพบริการ	14
บทที่ 3	
ระเบียบวิธีวิจัย	18
ขอบเขตของโครงการวิจัย	18
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจ	18
ระยะเวลาที่ทำการวิจัย สถานที่ เครื่องมือและวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	18
การทดสอบเครื่องมือ	18
การวิเคราะห์และการประมวลผล	18
บทที่ 4	
ผลการศึกษา	20

การทดสอบค่า Reliability	20
ผลการวิเคราะห์จากแบบสำรวจ	20
ข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้รับบริการ	28
บทที่ 5	
สรุปผลการศึกษา	29
เอกสารอ้างอิง	31
ภาคผนวก	33
แบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559	34

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 แสดงค่าความ Reliability จำแนกตามด้านที่ใช้ในการประเมิน	20
ตารางที่ 2 แสดงจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจ	20
ตารางที่ 3 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	21
ตารางที่ 4 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	21
ตารางที่ 5 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพการสมรส	21
ตารางที่ 6 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการศึกษา	21
ตารางที่ 7 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	22
ตารางที่ 8 ระดับค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่ประชาชน ผู้รับบริการไปใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลช่องไม้แก้วในงานบริการด้าน ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	23
ตารางที่ 9 ระดับค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่ประชาชน ผู้รับบริการไปใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลช่องไม้แก้วในงานบริการด้าน พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	24
ตารางที่ 10 ระดับค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่ประชาชน ผู้รับบริการไปใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลช่องไม้แก้วในงานบริการด้าน รายได้หรือภาษี	26
ตารางที่ 11 ระดับค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่ประชาชน ผู้รับบริการไปใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลช่องไม้แก้วในงานบริการด้าน โยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	27
ตารางที่ 12 ระดับค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่ประชาชน ผู้รับบริการไปใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลช่องไม้แก้วทั้ง 4 งานบริการ ที่ได้รับการประเมิน	28

สารบัญภาพ

ภาพที่ 1 แสดงตัวแบบหมวดสำหรับรางวัลคุณภาพแห่งชาติของ MBNQA

หน้า

16