

## สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	(1)
คำนำ	(4)
สารบัญ	(5)
สารบัญตาราง	(7)
สารบัญภาพ	(9)
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
นิยามศัพท์	4
ประโยชน์ที่จะได้รับ	5
<b>บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	6
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณสุข	9
แนวคิดเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณสุขขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	14
แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจและการปกครองส่วนท้องถิ่น	23
ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ	40
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	44
กรอบแนวคิดในการศึกษา	48
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย</b>	
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	50
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	51
การเก็บรวบรวมข้อมูล	53
การวิเคราะห์ข้อมูล	53
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	54

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b>	
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	57
ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ รายด้าน	60
และภาพรวม	
ข้อเสนอแนะการให้บริการจากคำถามปลายเปิด	72
<b>บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ</b>	
สรุปผลการวิจัย	75
อภิปรายผล	76
ข้อเสนอแนะ	77
บรรณานุกรม	79
ภาคผนวก	
ก แบบสอบถามการวิจัย	86
ข การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ	91
ค คณะที่ปรึกษางานวิจัย	93
ง ภาพประกอบ	97

## สารบัญญัตราง

ตารางที่		หน้า
2.1	ความสัมพันธ์ระหว่างราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น	25
2.2	ความแตกต่างระหว่าง Local Government กับ Local Governance	28
2.3	จำนวนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	32
2.4	ตารางจำนวนครัวเรือน และ จำนวนประชากรองค์การบริหารส่วน ตำบลนาเกลือ	41
4.1	ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล (n=400)	57
4.2	จำนวนร้อยละของผู้รับบริการงานต่าง ๆ	59
4.3	แสดงค่าเฉลี่ยและร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	60
4.4	แสดงค่าเฉลี่ยและร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ	61
4.5	แสดงค่าเฉลี่ยและร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	62
4.6	แสดงค่าเฉลี่ยและร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	63
4.7	แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัด สมุทรปราการ จำแนกตามรายด้านในภาพรวมในภาพรวม	64
4.8	แสดงร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การ บริหารส่วนตำบลนาเกลือ อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ รายด้าน และภาพรวม	65
4.9	แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัด สมุทรปราการ จำแนกตามงานที่มารับบริการ	67
4.10	แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ งานด้านการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) จำแนกเป็นรายด้าน	68

### สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.11	แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ งานด้านการขออนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารและสถานที่สะสมอาหาร จำแนกเป็นรายด้าน	69
4.12	แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ การรับนักเรียนระดับก่อนประถมศึกษา จำแนกเป็นรายด้าน	70
4.13	แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำแนกเป็นรายด้าน	71
4.14	แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ งานด้านการจัดเก็บและพัฒนารายได้ จำแนกเป็นรายด้าน	72

## สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
2.1	ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการลูกค้า/ผู้รับบริการ	8
2.2	รูปแบบและประเภทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทยในปัจจุบัน	31
2.3	โครงสร้างการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลโครงสร้างการบริหารงานของ องค์การบริหารส่วนตำบล ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหาร ส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 7) พ.ศ. 2562	36
2.4	คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ อำเภอสระบุรีจังหวัด จังหวัดสมุทรปราการ	39
2.5	โครงสร้างการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ อำเภอสระบุรี จังหวัดสมุทรปราการ	43
2.6	กรอบแนวคิดความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การ การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ อำเภอสระบุรีจังหวัดสมุทรปราการ	49
4.1	แสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ จำแนกตามราย ด้านและภาพรวม	66
4.2	แสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การ การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ จำแนกตามงานที่มารับบริการ	67