



สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
บทสรุปผู้บริหาร	ข
กิตติกรรมประกาศ	ง
สารบัญ	จ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ฅ
บทที่ 1 บทนำ	
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์	2
ขอบเขต	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	6
ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	10
แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น	12
ข้อมูลพื้นฐาน	15
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	33
กรอบแนวคิดการวิจัย	37
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	
ประชากร	38
กลุ่มตัวอย่าง	38
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	39
การเก็บรวบรวมข้อมูล	41
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	41



สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง	43
งานด้านการรักษาความสะอาด	54
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเป็ยยังชีพผู้สูงอายุ	64
งานด้านสาธารณสุข	74
บทที่ 5 สรุปผลการประเมิน	
สรุปผล	87
ข้อเสนอแนะที่ได้จากการสำรวจ	88
บรรณานุกรม	90
ภาคผนวก	93
รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย	94
แบบสอบถามความพึงพอใจผู้รับบริการ ทั้ง 4 ด้าน	95
ผลสรุปค่า IOC แบบสอบถามความพึงพอใจ	115
ประมวลภาพการลงพื้นที่เก็บข้อมูล	127
รายชื่อคณะผู้จัดทำ	129



สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 ผลการสำรวจข้อมูลการใช้บริการ งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง	44
4.2 ผลการสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง	45
4.3 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง ในภาพรวมรายด้าน	48
4.4 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง	49
4.5 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง	50
4.6 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง	51
4.7 ความพึงพอใจด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง	52
4.8 ผลการสำรวจข้อมูลการใช้บริการ งานด้านการรักษาความสะอาด	54
4.9 ผลการสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม งานด้านการรักษาความสะอาด	55
4.10 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ งานด้านการรักษาความสะอาด ในภาพรวมรายด้าน	58
4.11 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ งานด้านการรักษาความสะอาด	59
4.12 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ งานด้านการรักษาความสะอาด	60
4.13 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานด้านการรักษาความสะอาด	61
4.14 ความพึงพอใจด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ งานด้านการรักษาความสะอาด	62
4.15 ผลการสำรวจข้อมูลการใช้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเป็ยยังชีพผู้สูงอายุ	64
4.16 ผลการสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเป็ยยังชีพผู้สูงอายุ	65
4.17 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเป็ยยังชีพผู้สูงอายุ ในภาพรวมรายด้าน	68



สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.18 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคมของเปี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	69
4.19 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเปี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	70
4.20 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเปี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	71
4.21 ความพึงพอใจด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเปี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	72
4.22 ผลการสำรวจข้อมูลการใช้บริการ งานด้านสาธารณสุข	74
4.23 ผลการสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม งานด้านสาธารณสุข	75
4.24 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ งานด้านสาธารณสุข ในภาพรวมรายด้าน	78
4.25 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ งานด้านสาธารณสุข	79
4.26 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ งานด้านสาธารณสุข	80
4.27 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานด้านสาธารณสุข	81
4.28 ความพึงพอใจด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ งานด้านสาธารณสุข	82
4.29 ค่าเฉลี่ยผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเลน อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี ในภาพรวม จำแนกตามภารกิจและการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล	84
4.30 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเลน อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี	86



สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
ภาพที่ 1 ตราสัญลักษณ์องค์การบริหารส่วนตำบลบางเลน	15
ภาพที่ 2 องค์การบริหารส่วนตำบลบางเลน	16
ภาพที่ 3 ลักษณะภูมิประเทศองค์การบริหารส่วนตำบลบางเลน	16
ภาพที่ 4 วัดรางสะแกสูง	21
ภาพที่ 5 วัดทองประดิษฐ์	21
ภาพที่ 6 วัดใหม่พิบูลย์ผล	21
ภาพที่ 7 ศาลเจ้าแม่ทับทิม	22
ภาพที่ 8 สถานีบริการน้ำมันในตำบล	24
ภาพที่ 9 ตลาดน้ำบางสาม	25
ภาพที่ 10 ตลาดน้ำทุ่งบัวแดง	25
ภาพที่ 11 บ้านไทยทรงดำ	26
ภาพที่ 12 กลุ่มผู้เลี้ยงหม่อนไหมหมู่ที่ 6	27
ภาพที่ 13 งานชมรมผู้สูงอายุ เดือนเมษายนของทุกปี	28
ภาพที่ 14 งานประเพณีไทยทรงดำ	28
ภาพที่ 15 แข่งเรือพายพื้นบ้านตลาดบางสาม	29
ภาพที่ 16 กลุ่มชาติพันธุ์ที่ใช้ภาษาลาวไทยทรงดำ	29
ภาพที่ 17 แผนที่แหล่งน้ำ	31
ภาพที่ 18 ปิดประกาศผู้ชนะเสนอราคาโครงการก่อสร้างคอนกรีตเสริมเหล็ก	31
ภาพที่ 19 รณรงค์ฉีดวัคซีนป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (Covid-19)	32
ภาพที่ 20 ประชาสัมพันธ์การคัดแยกขยะ	32
ภาพที่ 21 ประชาสัมพันธ์ผู้รับเบี้ยยังชีพ	33