**สารบัญ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | | **หน้า** |
| **บทคัดย่อ** | | **ก** |
| **กิตติกรรมประกาศ** | | **ค** |
| **สารบัญ** | | **ง** |
| **สารบัญตาราง** | | ฉ |
| **สารบัญภาพ** | | ช |
|  | |  |
| **บทที่ 1** | **บทนำ** | **1** |
|  | ความเป็นมาและความสำคัญ | 1 |
|  | วัตถุประสงค์ของการวิจัย | 2 |
|  | ขอบเขตการวิจัย | 3 |
|  | คำนิยามศัพท์เฉพาะ | 4 |
|  | ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ | 4 |
|  | กรอบแนวคิดการวิจัย | 5 |
|  |  |  |
| **บทที่ 2** | **เอกสารที่เกี่ยวข้อง** | **6** |
|  | ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์ | 7 |
|  | แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ | 15 |
|  | รัฐธรรมนูญและกฎหมายปกครองส่วนท้องถิ่น | 28 |
|  | การปกครองส่วนท้องถิ่น | 28 |
|  | องค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ | 30 |
|  | การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย | 39 |
|  | การปฏิบัติงานส่งเสริมกีฬา | 42 |
|  | การสืบสานประเพณีสงกรานต์และวันผู้สูงอายุ | 43 |
|  | การอนุรักษ์ดูแล ฟื้นฟู ทรัพยากรป่าไม้ | 43 |
|  | โรคพิษสุนัขบ้า | 44 |
|  | งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | 50 |
|  |  |  |
|  | **สารบัญ(ต่อ)** |  |
|  |  | **หน้า** |
| **บทที่ 3** | **วิธีดำเนินการวิจัย** | **59** |
|  | ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง | 59 |
|  | การสร้างเครื่องมือในการวิจัย | 61 |
|  | วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล | 62 |
|  | การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ | 62 |
|  | |  |
| **บทที่ 4** | **ผลการวิเคราะห์ข้อมูล** | **65** |
|  | ผลการแจกแจงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม | 66 |
|  | ผลการแจกแจงข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ | 72 |
|  |  |  |
| **บทที่ 5** | **สรุปผลการวิจัย** | **79** |
|  |  |  |
| **บรรณานุกรม** | | **82** |
| **ภาคผนวก** | |  |
|  | แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้  อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี |  |

**สารบัญตาราง**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | | **หน้า** |
| ตารางที่ | 1 | จำนวนประชากร | 59 |
| ตารางที่ | 2 | จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ | 66 |
| ตารางที่ | 3 | จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ | 67 |
| ตารางที่ | 4 | จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา | 68 |
| ตารางที่ | 5 | จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ | 69 |
| ตารางที่ | 6 | จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน | 70 |
| ตารางที่ | 7 | จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้โดยเฉลี่ยต่อปี | 71 |
| ตารางที่ | 8 | สรุปภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ | 72 |
| ตารางที่ | 9 | จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ เรื่อง “งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โครงการเสริมสร้างความปลอดภัยและวินัยจราจรในสถานศึกษา ตำบลบ้องตี้ (รถจักรยานยนต์)” | 74 |
| ตารางที่ | 10 | จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ เรื่อง “งานกีฬาและนันทนาการ โครงการจัดการแข่งขันกีฬาต้านยาเสพติด” | 75 |
| ตารางที่ | 11 | จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ เรื่อง “การสืบสานประเพณีสงกรานต์และวันผู้สูงอายุ” | 76 |
| ตารางที่ | 12 | จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ เรื่อง “งานสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ” | 77 |
| ตารางที่ | 13 | จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ เรื่อง “งานบริหารทั่วไปเกี่ยวกับสาธารณสุข โครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัยจากโรคพิษสุนัขบ้า” | 78 |
|  |  |  |  |

**สารบัญภาพ**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | | **หน้า** |
| ภาพที่ | 1 | กรอบแนวคิดการวิจัย | 5 |
| ภาพที่ | 2 | จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ | 66 |
| ภาพที่ | 3 | จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ | 67 |
| ภาพที่ | 4 | จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา | 68 |
| ภาพที่ | 5 | จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ | 69 |
| ภาพที่ | 6 | จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน | 70 |
| ภาพที่ | 7 | จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี | 71 |