**สารบัญ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | | **หน้า** |
| **บทสรุปผู้บริหาร** | | **ก** |
| **กิตติกรรมประกาศ** | | **ค** |
| **สารบัญ** | | **ง** |
| **สารบัญตาราง** | | ฉ |
| **สารบัญภาพ** | | ช |
|  | |  |
| **บทที่ 1** | **บทนำ** | **1** |
|  | ความเป็นมาและความสำคัญ | 1 |
|  | วัตถุประสงค์ของการวิจัย | 2 |
|  | ขอบเขตการวิจัย | 2 |
|  | คำนิยามศัพท์เฉพาะ | 3 |
|  | ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ | 4 |
|  | กรอบแนวคิดการวิจัย | 4 |
|  |  |  |
| **บทที่ 2** | **เอกสารที่เกี่ยวข้อง** | **5** |
|  | ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์ | 6 |
|  | แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ | 14 |
|  | รัฐธรรมนูญและกฎหมายปกครองส่วนท้องถิ่น | 26 |
|  | การปกครองส่วนท้องถิ่น | 26 |
|  | องค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ | 28 |
|  | การป้องกันไข้เลือดออก | 39 |
|  | การบริหารจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล | 41 |
|  | งานป้องกันและสาธารณภัย | 50 |
|  | การรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม | 54 |
|  | งานด้านสาธารณสุข | 55 |
|  | งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | 57 |
|  |  |  |
| **บทที่ 3** | **วิธีดำเนินการวิจัย** | **64** |
|  | ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง | 64 |
|  | การสร้างเครื่องมือในการวิจัย | 66 |
|  | วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล | 67 |
|  | การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ | 68 |
|  | **สารบัญ (ต่อ)** |  |
|  |  | **หน้า** |
|  |  |  |
| **บทที่ 4** | **ผลการวิเคราะห์ข้อมูล** | **71** |
|  | ผลการแจกแจงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม | 72 |
|  | ผลการแจกแจงข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ | 78 |
|  |  |  |
| **บทที่ 5** | **สรุปผลการวิจัย** | **93** |
|  |  |  |
| **บรรณานุกรม** | | **96** |
| **ภาคผนวก** | |  |
|  | แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้  อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี  ประวัติผู้วิจัย  ภาพการเก็บข้อมูล |  |

**สารบัญตาราง**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | | **หน้า** |
| ตารางที่ | 1 | จำนวนประชากร | 65 |
| ตารางที่ | 2 | จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ | 72 |
| ตารางที่ | 3 | จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ | 73 |
| ตารางที่ | 4 | จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา | 74 |
| ตารางที่ | 5 | จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ | 75 |
| ตารางที่ | 6 | จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน | 76 |
| ตารางที่ | 7 | จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ โดยเฉลี่ยต่อปี | 77 |
| ตารางที่ | 8 | สรุปภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ | 78 |
| ตารางที่ | 9 | จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ เรื่อง “งานด้านการควบคุมป้องกันไข้เลือดออก” | 80 |
| ตารางที่ | 10 | จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ เรื่อง “งานด้านการให้ความรู้ในการจัดการขยะชุมชน” | 81 |
| ตารางที่ | 11 | จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ เรื่อง “งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย” | 82 |
| ตารางที่ | 12 | จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ เรื่อง “งานด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม” | 83 |
| ตารางที่ | 13 | จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ เรื่อง “ด้านงานสาธารณสุขมูลฐาน” | 84 |
|  |  |  |  |

**สารบัญภาพ**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | | หน้า |
| ภาพที่ | 1 | กรอบแนวคิดการวิจัย | 5 |
| ภาพที่ | 2 | การบริหารจัดการขยะมูลฝอย | 45 |
| ภาพที่ | 3 | จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ | 72 |
| ภาพที่ | 4 | จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ | 73 |
| ภาพที่ | 5 | จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา | 74 |
| ภาพที่ | 6 | จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ | 75 |
| ภาพที่ | 7 | จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน | 76 |
| ภาพที่ | 8 | จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี | 77 |