**สารบัญ**

|  |  |
| --- | --- |
|  | **หน้า** |
| **บทคัดย่อ** | **ก** |
| **กิตติกรรมประกาศ** | **ค** |
| **สารบัญ** | **จ** |
| **สารบัญตาราง** | ช |
| **สารบัญภาพ** | ซ |
|  |  |
| **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 | 29 |
|  |  การปกครองส่วนท้องถิ่น | 29 |
|  |  องค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ | 32 |
|  | งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล | 43 |
|  | การให้บริการด้านการรับชำระภาษี | 50 |
|  | การป้องกันอุบัติภัยทางถนน | 60 |
|  | พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม | 64 |
|  | หลักธรรมาภิบาล | 67 |
|  | งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | 71 |
|  |  |  |
|  | **สารบัญ (ต่อ)** |  |
|  |  | **หน้า** |
| **บทที่ 3** | **วิธีดำเนินการวิจัย** | **80** |
|  | ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง | 80 |
|  | การสร้างเครื่องมือในการวิจัย | 81 |
|  | วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล | 83 |
|  | การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ | 83 |
|  |  |
| **บทที่ 4**  | **ผลการวิเคราะห์ข้อมูล** | **86** |
|  | ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม | 87 |
|  | ผลการแจกแจงข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ | 93 |
|  |  |  |
| **บทที่ 5**  | **สรุปผลการวิจัย** | **100** |
|  |  |  |
| **บรรณานุกรม** | **103** |
| **ภาคผนวก** |  |
|  | แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี |  |
|  | ประวัติผู้วิจัยภาพการเก็บข้อมูล |  |

**สารบัญตาราง**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | **หน้า** |
| ตารางที่ | 1 | จำนวนประชากร  | 80 |
| ตารางที่ | 2 | จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ | 87 |
| ตารางที่ | 3 | จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ | 88 |
| ตารางที่ | 4 | จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา | 89 |
| ตารางที่ | 5 | จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ | 90 |
| ตารางที่ | 6 | จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน | 91 |
| ตารางที่ | 7 | จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ โดยเฉลี่ยต่อปี | 92 |
| ตารางที่ | 8 | สรุปภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ | 93 |
| ตารางที่ | 9 | จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ เรื่อง “ด้านความพึงพอใจในด้านงานบริการรับชำระภาษี รวดเร็ว เข้าใจ ถูกใจประชาชน” | 95 |
| ตารางที่ | 10 | จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ เรื่อง “ด้านงานสาธารณสุข การบริการพ่นหมอกควันป้องกันไข้มาลาเรีย” | 96 |
| ตารางที่ | 11 | จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ เรื่อง “ด้านงานการบริการประปา ในการขยายเขตประปาหมู่บ้าน” | 97 |
| ตารางที่ | 12 | จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ เรื่อง “ด้านงานรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน” | 98 |
| ตารางที่ | 13 | จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ เรื่อง “ด้านงานสืบสานและอนุรักษ์ประเพณีไทย วัฒนธรรมท้องถิ่นของชุมชนบ้องตี้” | 99 |

**สารบัญภาพ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | หน้า |
| ภาพที่ | 1 | กรอบแนวคิดการวิจัย | 5 |
| ภาพที่ | 2 | การบริหารจัดการขยะมูลฝอย | 87 |
| ภาพที่ | 3 | จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ | 88 |
| ภาพที่ | 4 | จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ | 89 |
| ภาพที่ | 5 | จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา | 90 |
| ภาพที่ | 6 | จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ | 91 |
| ภาพที่ | 7 | จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน | 92 |
| ภาพที่ | 8 | จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี | 93 |

**ภาคผนวก**