

## สารบัญ

หัวเรื่อง	หน้า
บทคัดย่อ.....	ก
ABSTRACT .....	ค
กิตติกรรมประกาศ .....	จ
สารบัญ .....	ฉ
สารบัญตาราง .....	ช
สารบัญแผนภาพ .....	ฎ
สารบัญตารางภาคผนวก .....	ฐ
<b>บทที่ 1 บทนำ .....</b>	<b>1</b>
ภูมิหลัง.....	1
วัตถุประสงค์การศึกษา.....	2
สมมติฐานการศึกษา .....	2
ขอบเขตการศึกษา .....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	3
ประโยชน์การศึกษา .....	5
<b>บทที่ 2 วรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....</b>	<b>6</b>
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	6
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ .....	12
ความรู้เกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอย.....	16
ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์.....	26
การจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์.....	28
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	30
กรอบแนวคิดการวิจัย .....	37
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา.....</b>	<b>38</b>
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	38
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา .....	40

หัวข้อเรื่อง	หน้า
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	42
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	42
สถิติที่ใช้ในการศึกษา .....	43
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....</b>	<b>44</b>
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	45
ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการขยะมูลฝอย ของเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี.....	46
ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการขยะมูลฝอย ของเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด .....	51
1. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มเพศ.....	51
2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มระดับการศึกษา.....	52
3. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มอาชีพ.....	53
3. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างชุมชนที่อาศัยอยู่.....	53
ข้อเสนอแนะทั่วไป.....	54
<b>บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....</b>	<b>56</b>
สรุปผล .....	57
อภิปรายผล .....	59
ข้อเสนอแนะ .....	63
<b>บรรณานุกรม .....</b>	<b>66</b>
<b>ภาคผนวก .....</b>	<b>70</b>
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการศึกษา .....	71
ภาคผนวก ข ผลการวิเคราะห์ค่าIOC ของเครื่องมือ .....	78
ภาคผนวก ค ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม .....	81
ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์.....	84
<b>ประวัติผู้ศึกษา .....</b>	<b>90</b>

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย..... 40
2	จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง..... 45
3	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง..... 47
4	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง..... 48
5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค..... 49
6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา..... 50
7	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยภาพรวม..... 51
8	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ..... 52
9	ผลการเปรียบเทียบวิเคราะห์แหล่งความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามระดับการศึกษา..... 52

ตารางที่

10 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการขยะมูลฝอย  
ของเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามอาชีพ 53

11 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการขยะมูลฝอย  
ของเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตาม  
ชุมชนที่อาศัยอยู่.....54



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

## สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่

หน้า

1 กรอบแนวคิดการศึกษา .....	37
----------------------------	----



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

## สารบัญตารางภาคผนวก

ตารางภาคผนวกที่	หน้า
1 ผลการวิเคราะห์ความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ ของการศึกษา โดยวิธีการหาค่าIOC .....	79
2 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	82



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY