

สารบัญ

| | หน้า |
|--|-----------|
| คำนำ | ก |
| บทสรุปผู้บริหาร | ข |
| สารบัญ | ช |
| สารบัญตาราง | ฅ |
| สารบัญภาพ | ฉ |
| บทที่ ๑ บทนำ | ๑ |
| ๑.๑ ที่มาและความสำคัญ | ๑ |
| ๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย | ๓ |
| ๑.๓ ขอบเขตโครงการวิจัย | ๔ |
| ๑.๔ นิยามศัพท์เฉพาะ | ๕ |
| ๑.๕ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ | ๗ |
| บทที่ ๒ ทบทวนวรรณกรรม | ๘ |
| ๒.๑ แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจและการปกครองท้องถิ่นไทย | ๘ |
| ๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ | ๑๓ |
| ๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะ | ๑๖ |
| ๒.๔ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ | ๒๕ |
| ๒.๕ แนวคิดเกี่ยวกับเทศบาล | ๓๙ |
| ๒.๖ สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลบ้านสา | ๔๔ |
| ๒.๗ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | ๖๕ |
| ๒.๘ กรอบแนวคิดในการศึกษา | ๗๓ |
| บทที่ ๓ ระเบียบวิธีวิจัย | ๗๔ |
| ๓.๑ วิธีการดำเนินการวิจัย | ๗๔ |
| ๓.๒ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง | ๗๔ |
| ๓.๓ เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล | ๗๖ |
| ๓.๔ การวิเคราะห์ข้อมูล | ๗๗ |

สารบัญ (ต่อ)

| | หน้า |
|---|------------|
| บทที่ ๔ ผลการศึกษา | ๗๘ |
| ๔.๑ ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม | ๗๙ |
| ๔.๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม | ๘๐ |
| ๔.๓ ข้อมูลความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลบ้านสา | ๘๒ |
| ๔.๔ ข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะการให้บริการ ของเทศบาลตำบลบ้านสา | ๑๐๖ |
| บทที่ ๕ บทสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ | ๑๑๐ |
| ๕.๑ สรุป | ๑๑๐ |
| ๕.๒ อภิปรายผล | ๑๒๐ |
| ๕.๓ ข้อเสนอแนะ | ๑๒๓ |
| บรรณานุกรม | ๑๓๑ |
| คณะผู้ดำเนินงานฯ | ๑๓๕ |
| ภาคผนวก | ๑๓๖ |
| ภาคผนวก ก ประมวลรูปภาพการลงพื้นที่สำรวจข้อมูลฯ | |
| ภาคผนวก ข แบบสำรวจความพึงพอใจฯ | |