

## สารบัญ

|   | หน้า      |
|---|-----------|
| คำนำ  | ก         |
| บทสรุปผู้บริหาร   | ข         |
| สารบัญ  | ฉ         |
| สารบัญตาราง   | ช         |
| <b>บทที่ ๑ บทนำ</b>   | <b>๑</b>  |
| ๑.๑ ที่มาและความสำคัญ   | ๑         |
| ๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย                                       | ๓         |
| ๑.๓ ขอบเขตโครงการวิจัย  | ๓         |
| ๑.๔ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ                                     | ๔         |
| <b>บทที่ ๒ ทบทวนวรรณกรรม</b>                                      | <b>๕</b>  |
| ๒.๑ แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจและการปกครองท้องถิ่นไทย          | ๕         |
| ๒.๒ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ                            | ๙         |
| ๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ                            | ๒๓        |
| ๒.๔ แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะและคุณภาพการให้บริการ | ๒๘        |
| ๒.๕ บริบทของเทศบาลตำบล  | ๓๑        |
| ๒.๖ สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานสำคัญของเทศบาลตำบลวังเหนือ          | ๓๘        |
| ๒.๗ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง   | ๔๔        |
| <b>บทที่ ๓ ระเบียบวิธีวิจัย</b>                                   | <b>๔๖</b> |
| ๓.๑ วิธีการดำเนินการวิจัย   | ๔๖        |
| ๓.๒ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง                                       | ๔๖        |
| ๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในเก็บรวบรวมข้อมูล                            | ๔๗        |
| ๓.๔ การวิเคราะห์ข้อมูล  | ๔๘        |
| <b>บทที่ ๔ ผลการศึกษา</b>   | <b>๕๐</b> |
| ๔.๑ ข้อมูลเบื้องต้นและข้อมูลทั่วไป                                | ๕๐        |
| ๔.๒ ข้อมูลความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลวังเหนือ        | ๕๓        |
| ๔.๓ ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการของเทศบาลตำบลวังเหนือ   | ๗๗        |

## สารบัญ (ต่อ)

|  | หน้า |
|--|------|
| บทที่ ๕ บทสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ | ๗๘   |
| ๕.๑ บทสรุป                             | ๗๘   |
| ๕.๒ อภิปรายผล                          | ๘๖   |
| ๕.๓ ข้อเสนอแนะ                         | ๘๘   |
| บรรณานุกรม                             | ๙๓   |
| ภาคผนวก                                |      |