

## สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ก
คำนำ	ข
สารบัญ	ค
สารบัญตารางและสารบัญภาพ	ง
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	
ความสำคัญและที่มาของปัญหาที่ทำการวิจัย.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
คำนิยามเฉพาะที่ใช้ในการวิจัย.....	6
ผลที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย.....	8
<b>บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	9
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ.....	14
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ.....	18
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ.....	24
แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนภาครัฐ.....	25
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น.....	30
สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานพื้นที่ในการวิจัย.....	36
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	51
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย</b>	
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	59
เทคนิคและวิธีการสุ่มตัวอย่าง.....	59
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	60
การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ.....	60
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	61
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	62
สถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	62

การตรวจแบบวัดและการให้คะแนน.....	62
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b>	
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอวิเคราะห์ข้อมูล.....	65
ลำดับขั้นตอนในการเสนอวิเคราะห์ข้อมูล.....	65
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	66
<b>บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ</b>	
สรุปผล.....	87
อภิปรายผล.....	90
ข้อเสนอแนะ.....	91
<b>บรรณานุกรม.....</b>	94
<b>ภาคผนวก.....</b>	98
ผนวก ก. แบบสอบถาม.....	99
ผนวก ข. หนังสือราชการที่เกี่ยวข้อง.....	106
ผนวก ค. ภาพถ่ายกิจกรรมการจัดเก็บข้อมูล.....	108
<b>คณะผู้วิจัย.....</b>	113