

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
สารบัญตาราง	จ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ในการประเมินผล	2
ขอบเขตในการศึกษา	3
คำนิยามศัพท์เฉพาะ	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
สภาพทั่วไปและข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย	5
แนวคิดบทบาทของเทศบาล	16
คุณค่าและความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น	18
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจและทัศนคติ	20
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	23
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	29
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	29
การสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล	30
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	31
การวิเคราะห์ข้อมูล	32
บทที่ 4 ผลการศึกษา	33
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	55
สรุปผล	55
อภิปรายผล	57
ข้อเสนอแนะทั่วไป	59
ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป	60
บรรณานุกรม	61
ภาคผนวก ก แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ	62
ภาคผนวก ข เอกสารที่เกี่ยวข้องอื่นๆ	79

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4.1	ข้อมูลเบื้องต้นของผู้มาขอรับบริการในเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย	33
4.2	ภาพรวมความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการ เทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย	35
4.3	ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย	35
4.4	ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการของ เทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย	36
4.5	ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ ของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย	38
4.6	ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของ เทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย	39
4.7	เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งานใน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ของเทศบาลตำบลดอนศิลาเชียงราย	41
4.8	เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งานใน ด้านช่องทางการให้บริการ ของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย	43
4.9	เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งานใน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย	45
4.10	เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งานใน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย	48
4.11	ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานทุกด้านของ เทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย	51