

สารบัญ

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ก
บทที่ 1 บทนำ	1
1. หลักการและเหตุผล	1
2. วัตถุประสงค์	2
3. เป้าหมาย	3
4. ผลลัพธ์	3
5. ขอบเขตของการศึกษา	3
6. นิยามศัพท์เฉพาะ	4
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	6
1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ	6
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ	16
3. แนวคิดเกี่ยวกับบริการสาธารณะ	31
4. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะ	35
5. แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจและการปกครองส่วนท้องถิ่น	39
6. สภาพทั่วไป และข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลนครอุดรธานี	43
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	55
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย	67
1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	67
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	70
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล	74
4. การวิเคราะห์ข้อมูล	75
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	77
1. ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการ ของเทศบาลนครอุดรธานี	77
2. ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ในการดำเนินงานตามโครงการ/ กิจกรรม เพื่อพัฒนาท้องถิ่น ของเทศบาลนครอุดรธานี	109
3. ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล	121
4. ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ	125

สารบัญ (ต่อ)

บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ	130
1. สรุปผลการศึกษา	130
2. ข้อเสนอแนะ	134
บรรณานุกรม	137
ภาคผนวก	143
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	144
ภาคผนวก ข ตารางสรุปผลการประเมิน	158
ภาคผนวก ค ภาพกิจกรรมการดำเนินงาน	160
ภาคผนวก ง คณะกรรมการดำเนินงาน การสำรวจความคิดเห็นของประชาชน (Citizen Surveys) ที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของ เทศบาลนครอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2560	163