

## 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	69
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล	73
4. การวิเคราะห์ข้อมูล	74
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	76
1. ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการ ของเทศบาลนครอุดรธานี	76
2. ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ในการดำเนินงานตามโครงการ/ กิจกรรม เพื่อพัฒนาท้องถิ่น ของเทศบาลนครอุดรธานี	108
3. ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ	118

